

The logo for abertis, featuring the word "abertis" in a dark blue sans-serif font. The letter "i" has a small orange swoosh extending from its top right corner.

**Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa 2004**



## Síntesis de la memoria

### Desarrollo económico (miles de euros)

Ventas netas	1.226.299	1.489.140
Gastos salariales	176.174	239.784
Impuestos pagados	186.467	211.226
Inversión en patrocinio y acción social	6.165	

### Medio Ambiente

Consumo energético (TEPS)	8.434	18.252
Emisión de CO <sub>2</sub> (Tn)	39.850	104.261
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	211.235	204.725
Porcentaje de empresas certificadas por ISO 14001:1996	23,8	38,4
Inversión en medio ambiente	2.248.491	5.246.914

### Recursos Humanos

Número de empleados	3.821	5.773
Porcentaje de mujeres	22	24
Porcentaje de contratos indefinidos	89	85
Horas de formación por empleado	34	36

### Patrocinios y acción social. Porcentaje de inversión por tipo

Cultural	56	44
Social	10	26
Medioambiental	5	15
Enseñanza y formación universitaria	7	8
Investigación científica	16	3
Deportes	5	2
Otros	1	2



	Carta del presidente	004
1 {	<b>Perfil y estructura</b>	<b>007</b>
	1.1. Áreas de actividad y unidades de negocio	008
	1.2. Ámbito geográfico	009
	1.3. Órganos de gobierno	010
2 {	<b>Visión y estrategia</b>	<b>013</b>
	2.1. Misión, visión, valores	014
	2.2. Compromisos y reconocimientos	014
3 {	<b>Alcance</b>	<b>017</b>
4 {	<b>Acciones para el desarrollo</b>	<b>019</b>
	<i>    Acción práctica: Inversión en patrocinio y acción social</i>	
		023
	4.1. Balance	024
	4.2. Cuenta de resultados	025
5 {	<b>Acciones para el medio ambiente</b>	<b>027</b>
	5.1. Consumo de recursos	028
	5.2. Gestión de residuos	034
	5.3. Conservación de la biodiversidad	035
	<i>    Acción práctica: Plan de Acción para la Biodiversidad en las autopistas de acesa</i>	
		036
	5.4. Estudios y proyectos medioambientales	037
	5.5. Sistemas de gestión medioambiental	038
	5.6. Inversiones ambientales	039
6 {	<b>Acciones para las personas</b>	<b>041</b>
	6.1. Equipo humano	042
	6.2. Atención al cliente	057
	6.3. Comunidad inversora	060
	6.4. Proveedores y empresas contratadas	061
	6.5. Patrocinio y acción social	061
	6.6. La <b>fundación abertis</b>	069
	<i>    Acción práctica: <b>abertis</b>, empresa patrocinadora del Fórum Universal de las Culturas Barcelona 2004</i>	
		072
7 {	<b>Tabla de indicadores GRI</b>	<b>075</b>
8 {	<b>Terminología</b>	<b>079</b>

## Carta del Presidente



La integración de la responsabilidad social corporativa en la gestión empresarial es uno de los proyectos que ha puesto en marcha **abertis**, con el objetivo de forjar una nueva cultura corporativa donde se compartan los principios fundamentales que rigen su relación con todos los grupos de interés.

En **abertis**, estamos convencidos de que la responsabilidad social es la mejor forma de hacer empresa, teniendo presentes unos criterios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

También es un elemento cohesionador de grupo, donde se incorporan las mejores prácticas de cada unidad de negocio, y se busca a la vez la homogeneización en algunos aspectos de la gestión entre las empresas de la Corporación.

En definitiva, trabajamos en la consolidación de una organización tan compleja como apasionante, mediante el desarrollo de proyectos que contribuirán a construir una nueva cultura corporativa.

Uno de estos proyectos es el Plan Estratégico de Responsabilidad Social que desarrolló **abertis** el año pasado, en el que se establecieron líneas estratégicas a seguir, así como acciones concretas para cada uno de los ámbitos y grupos de interés de la Corporación.

Este año, hemos pasado de la planificación a los hechos mediante el desarrollo de acciones coherentes con la filosofía de la empresa, y con una dirección y un objetivo bien definidos.

De este modo, las acciones llevadas a cabo por la Corporación durante el 2004, además de procurar un óptimo desarrollo económico, se han dirigido a minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad y a velar por el bienestar de las personas.

Como reconocimiento a este trabajo, en el 2004 **abertis** se ha incorporado al índice mundial Dow Jones Sustainability Index World y, por segundo año consecutivo, se mantiene en el europeo Dow Jones Sustainability Index Stoxx, índices que seleccionan a las compañías comprometidas en llevar a cabo un desarrollo sostenible y en crear valor para el accionista atendiendo a criterios económicos, sociales y medioambientales estrictos. Asimismo, **abertis** ha sido incluida también en el índice FTSE ISS Corporate Governance Index, que valora el buen gobierno de las empresas.

Para dar cuenta de la actuación de **abertis** en el ámbito de la responsabilidad social, el año pasado publicamos nuestro informe, integrado en la memoria anual, siguiendo ya la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). Este año, y con el objetivo de dar un paso más en nuestro compromiso de transparencia y comunicación, hemos optado por elaborar una memoria de sostenibilidad con entidad propia, de acuerdo con los criterios establecidos por el GRI, y ampliando el número de indicadores a los cuales damos respuesta.

Con esta memoria queremos dar a conocer el desarrollo ambiental, económico y social de **abertis** a todos nuestros grupos de interés: trabajadores, comunidad inversora, clientes, proveedores y sociedad en general.

Éste es nuestro compromiso, mejorar día a día la gestión de nuestra Corporación, para hacerla cada vez más sostenible. Somos conscientes de que nos queda aún mucho camino por recorrer, y que éste debe ser un proceso de mejora continua.

*Esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.*



Isidro Fainé, Presidente de **abertis**



# 1

## { Perfil y estructura

1.1. Áreas de actividad y unidades de negocio

1.2. Ámbito geográfico

1.3. Órganos de gobierno

## { 1.1. Áreas de actividad y unidades de negocio}

**abertis** es una corporación que opera en la gestión de infraestructuras al servicio de la movilidad y las comunicaciones, y cuya actividad se lleva a cabo a través de cinco unidades de negocio diferenciadas:

autopistas, aparcamientos, infraestructuras para la logística, infraestructuras para las telecomunicaciones y aeropuertos.

### Servicios Corporativos

Abertis Infraestructuras

**serviabertis**

A.I. Finance BV

### Sociedades controladas

Autopistas	Aparcamientos	Servicios Logística	Telecomunicaciones	Aeropuertos
acesa	saba	abertis logística	abertis telecom	TBI
aumar	Parbla	Sevisur	retevisión	Codad
iberpistas	Saba Italia		tradia	
aucat	Spel			
castellana	Saba Chile			
Aulesa	Spasa			
GCO	Satsa			
APR	Rabat			
Gesa				
Proconex				

### Sociedades de control compartido

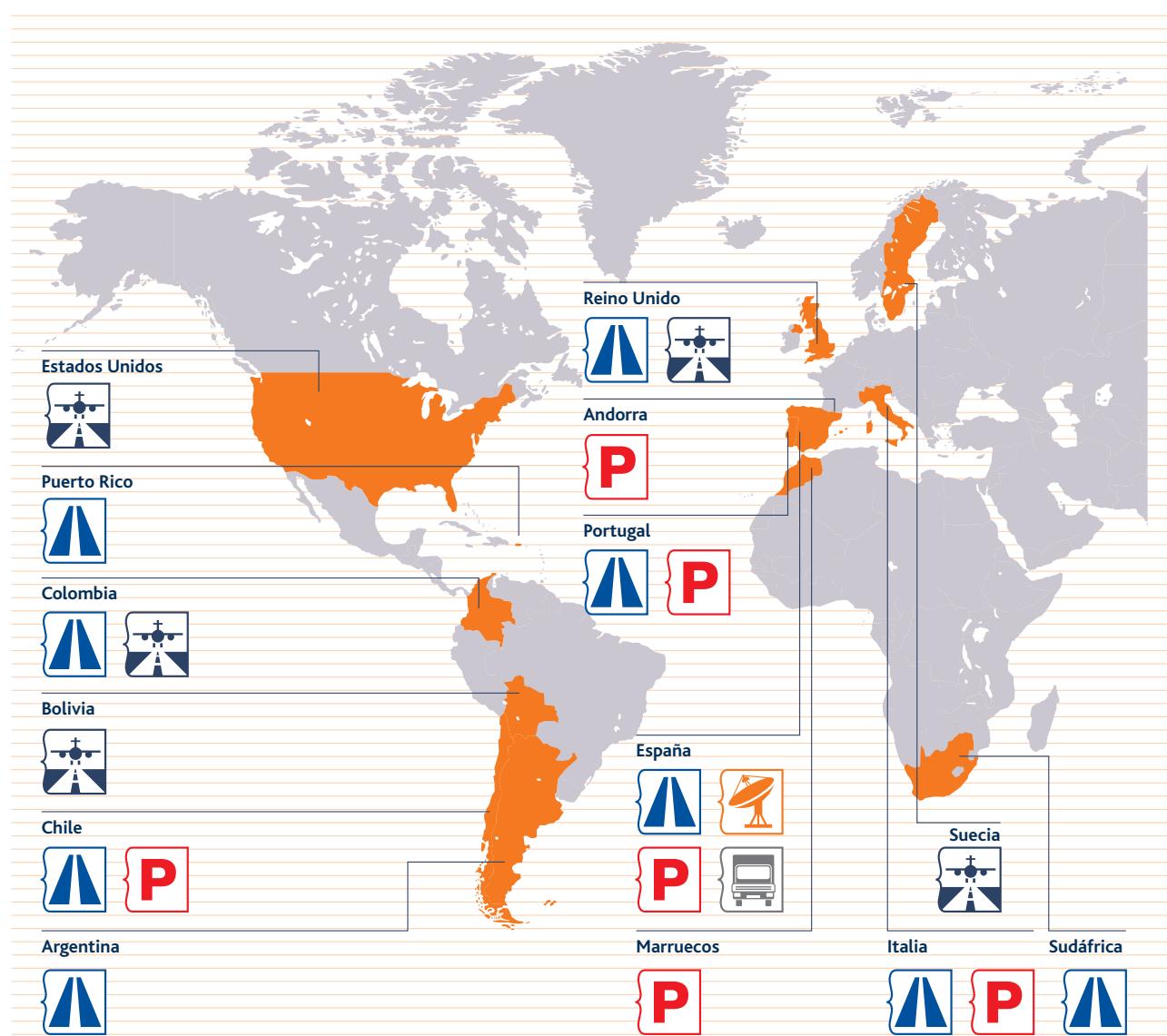
Autopistas	Aparcamientos	Servicios Logística	Telecomunicaciones	Aeropuertos
Avasa		Parc Logístic		
Trados 45		Areamed 2000		

### Otras participaciones

Autopistas	Aparcamientos	Servicios Logística	Telecomunicaciones	Aeropuertos
Túnel del Cadí		Cilsa	Torre de Collserola	
Autema		Arasur		
Accesos de Madrid				
Concema				
Henarsa				
Central Gallega				
Ciralsa				
Autostrade				
Brisa				
Coviandes				
Ausol				
RMG				
Elqui				

## { 1.2. Ámbito geográfico }

**abertis** desarrolla la mayor parte de su actividad en el ámbito nacional. En el ámbito internacional (que representa actualmente un 5% de la cifra de negocios), las sociedades de la Corporación operan en 13 países (Portugal, Andorra, Italia, Marruecos, Reino Unido, Suecia, Estados Unidos, Puerto Rico, Bolivia, Colombia, Argentina, Chile y Sudáfrica).



## { 1.3. Órganos de gobierno

### 1.3.1. Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración de **abertis**, en la fecha de formulación de las cuentas del ejercicio 2004, son:

Isidro Fainé Casas (Presidente)  
Pablo Vallbona Vadell (Vicepresidente 1.º)  
Carmen Godia Bull (Vicepresidenta 2.ª)  
Ángel García Altozano (Vicepresidente 3.º)  
Salvador Alemany Mas (Consejero Delegado)  
Caixa d'Estalvis de Catalunya, representada por Josep Mª Loza Xuriach  
Comunidades Gestionadas, S.A., representada por Antonio García Ferrer  
Enrique Corominas Vila  
Dragados, S.A., representada por Demetrio Ullastres Llorente  
Maria Isabel Gabarró Miquel  
Carlos Godó Valls  
Miguel Ángel Gutiérrez Méndez  
Ernesto Mata López  
Enric Mata Tarragó  
Vasco de Mello  
Jorge Mercader Miró  
José Luis Olivas Martínez  
Ramón Pascual Fontana  
Unicaja, representada por Braulio Medel Cámara  
Miquel Roca Junyent (Secretario No Consejero)  
Juan A. Margenat Padrós (Vicesecretario No Consejero)

En el 2004 han cesado de su cargo de Consejero: Julio de Miguel Aynat, Grupo Dragados, S.A., Dragados Concesiones de Infraestructuras, S.A., Gilberto Benetton y Jordi Aristot Mora.

### 1.3.2. Órganos delegados de control

#### Comisión ejecutiva

Isidro Fainé Casas (Presidente)  
Salvador Alemany Mas (Consejero Delegado)  
Caixa d'Estalvis de Catalunya, representada por Josep M<sup>a</sup> Loza Xuriach  
Ángel García Altozano  
Carmen Godia Bull  
José Luis Olivas Martínez  
Pablo Vallbona Vadell  
Miquel Roca Junyent (Secretario No Consejero)  
Juan A. Margenat Padrós (Vicesecretario No Consejero)

En el 2004 han cesado de su cargo como Consejeros: Dragados Concesiones de Infraestructuras, S.A. y Julio de Miguel Aynat.

#### Comisión de Auditoría y Control

Ernesto Mata López (Presidente)  
Caixa d'Estalvis de Catalunya, representada por Josep M<sup>a</sup> Loza Xuriach  
Enrique Corominas Vila  
Juan A. Margenat Padrós (Secretario)

#### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Jorge Mercader Miró (Presidente)  
Maria Isabel Gabarró Miquel  
Ángel García Altozano  
Juan A. Margenat Padrós (Secretario)



# 2

## { Visión y estrategia

2.1. Misión, visión, valores

2.2. Compromisos y reconocimientos

## { 2.1. Misión, Visión, Valores}

La misión de **abertis** es atender las necesidades de infraestructuras para la movilidad de las personas, bienes materiales e informaciones.

**abertis** tiene la vocación de ser la corporación privada líder en España en la gestión de infraestructuras de transporte y comunicaciones.

Para dar cumplimiento a nuestra misión, dedicamos una atención permanente al diálogo con nuestros grupos de interés.

Asimismo, **abertis** trabaja intensamente para integrar en una nueva cultura corporativa trayectorias empresariales diversas, con distintos estilos de trabajo, en territorios geográficamente dispersos y con actividades dispares.

En este sentido, durante el 2004, desde la Corporación y todas las unidades de negocio se ha trabajado en una serie de proyectos que contribuirán a forjar esta nueva cultura corporativa, entre los que se ha diseñado el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

Las líneas estratégicas de este plan se han construido sobre los propios valores de **abertis** y establecen el camino a seguir por la Corporación en el ámbito de la responsabilidad social.

1. Minimizar el impacto ambiental
2. Garantizar la transparencia con la comunidad inversora
3. Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa
4. Mantener una relación estrecha con el cliente y garantizar su satisfacción
5. Ampliar el compromiso de RSC a proveedores y empresas subcontratadas
6. Implicarse con la comunidad y en el tejido social
7. Fomentar y sistematizar los canales de diálogo

## { 2.2. Compromisos y reconocimientos

**abertis** ha tomado compromisos en el marco de la responsabilidad social corporativa, con el objetivo de incrementar el valor de la Corporación mediante la gestión de activos intangibles.

En este sentido, en el año 2002 se creó la **Unidad de Responsabilidad Social**, que a partir de 2003 forma parte de la **Dirección de Relaciones Institucionales y Calidad**, y se incorporó un capítulo de RSC en la memoria anual. En el 2003 incluimos también un informe de responsabilidad social en la memoria anual de **abertis**, el cual fue incluido en la base de datos del Global Reporting Initiative, puesto que seguimos ya esta guía en su elaboración. Este año, dando un paso más, se ha publicado una memoria de sostenibilidad con entidad propia de acuerdo con los criterios del GRI.

En el 2003, se diseñó el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, que ha comenzado a implantarse durante el 2004. Para asegurar la correcta implantación en toda la Corporación, se ha creado el **Comité de Responsabilidad Social**, formado por los coordinadores de RSC de cada empresa.

Asimismo, **abertis** se ha adherido al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)**, acogiendo los diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

**Principio UNO:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio DOS:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**Principio TRES:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio CUATRO:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio CINCO:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio SEIS:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

**Principio SIETE:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio OCHO:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio NUEVE:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**Principio DIEZ:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Por otro lado, forma parte del **Foro de Reputación Corporativa**, sitio de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, modelos y herramientas de gestión de la reputación corporativa.

En el marco de las colaboraciones del Foro de Reputación Corporativa con la comunidad universitaria, cabe destacar la participación en el Ciclo de Otoño organizado por la Universidad Complutense de Madrid, con el fin de acercar a los estudiantes y docentes universitarios los principios y las estrategias adoptadas por las empresas del Foro para gestionar su reputación. En una de las conferencias, **abertis** expuso su Plan Estratégico de RSC.

Por otro lado, en lo que se refiere a reconocimientos, **abertis** se ha incorporado al mundial **Dow Jones Sustainability Index World** y, por segundo año consecutivo, se mantiene en el europeo **Dow Jones Sustainability Index Stoxx**, índices que seleccionan a las compañías

comprometidas en llevar a cabo un desarrollo sostenible y en crear valor para el accionista atendiendo a estrictos criterios económicos, sociales y medioambientales.

Asimismo, **abertis** ha sido incluido también en la familia de índices **FTSE ISS Corporate Governance Index (CGI)**, que valoran el buen gobierno de las empresas. Con estos índices los inversores podrán tener una evaluación de la rentabilidad de las empresas relacionada con cuestiones como los sistemas de retribución de los directivos ejecutivos y no ejecutivos, la participación accionarial de estos últimos, la independencia del Consejo de Administración o la veracidad de los procesos de auditoría. (Ver Informe de Gobierno Corporativo).

**abertis** ocupó una posición destacada en el ranking general de empresas del MERCO, **Monitor Español de Reputación Corporativa**.



Otros reconocimientos relevantes de la buena gestión empresarial de **abertis** y de su grado de proyección han sido: premio a la excelencia en la estrategia empresarial de la revista *Dirigentes*; premio al mejor valor refugio en bolsa del diario *La Gaceta de los Negocios*; calificación "F1" a corto plazo y "A+" con Outlook estable de Fitch Rating; calificación "AA-" de Standard & Poor's, y la valoración entre las 50 primeras compañías europeas en el ranking The European Business Week 350.

#### Año 2002

- Creación de la Unidad de Responsabilidad Social
- Elaboración de la diagnosis de responsabilidad social de cada una de las empresas de la Corporación mediante un cuestionario a distintas unidades de negocio
- Incorporación de un capítulo sobre responsabilidad social en la memoria anual

#### Año 2003

- Elaboración del Plan Estratégico de Responsabilidad Social
- Incorporación de un informe de responsabilidad social en la memoria anual siguiendo los criterios del Global Reporting Initiative
- Integración en el Foro de Reputación Corporativa
- Creación de la **cátedra abertis** en gestión de infraestructuras del transporte
- La Fundación Castellet del Foix pasa a denominarse **fundación abertis**
- Incorporación al índice europeo de sostenibilidad DJSI Stoxx

#### Año 2004

- Inicio de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social
- Creación de la Comisión de Responsabilidad Social, formada por los coordinadores de RSC de cada empresa
- Publicación de la primera memoria de sostenibilidad con entidad propia, siguiendo los criterios del Global Reporting Initiative
- Adhesión al Global Compact
- Incorporación al índice mundial de sostenibilidad DJSI World
- Incorporación en la familia de índices de buen gobierno FTSE ISS Corporate Governance Index
- Posición 31 en el ranking general de empresas del MERCOSUR
- Premio a la excelencia en la estrategia empresarial de la revista *Dirigentes*
- Premio al mejor valor refugio en bolsa del diario *La Gaceta de los Negocios*
- Fitch Rating – calificación "F1" a corto plazo
- Fitch Rating – calificación "A+" con Outlook estable
- Standard & Poor's – calificación "AA-"
- El ranking The European Business Week 350, elaborado anualmente por la revista estadounidense *Business Week*, sitúa a **abertis** entre las 50 primeras compañías europeas

3

{ Alcance

El alcance de esta memoria corresponde a 20 empresas del Grupo, que representan un 94,4% de la actividad de la Corporación. Se consideran sólo las empresas en las que **abertis** tiene el control directo en la gestión. De las 6 empresas que se han incorporado este año a la memoria, 4 son del ámbito internacional.

### Corporación

**abertis**

**serviabertis**

**fundación abertis**

Autopistas	Aparcamientos	Logística	Telecomunicaciones	Aeropuertos
<b>acesa</b>	<b>saba</b>	<b>abertis logística</b>	<b>tradia</b>	<i>Codad (Colombia)</i>
<b>aucat</b>	Saba Italia		<b>retevisión</b>	
<b>aumar</b>	Spel			
<b>iberpistas</b>	Rabat			
<b>castellana</b>	<i>Saba Chile</i>			
<i>Aulesa</i>				
<i>GCO (Argentina)</i>				
<i>Gesa (Chile)</i>				

(Empresas de nueva incorporación respecto a la memoria de 2003)

Las actividades que llevan a cabo las empresas de la Corporación se pueden agrupar en autopistas, aparcamientos, logística, telecomunicaciones y aeropuertos.

La incorporación de estas empresas, y en especial de **retevisión**, en el alcance de la memoria supone un cambio muy significativo respecto al año pasado, tanto en la cifra de negocio como en el número de trabajadores.

Por este motivo, en la memoria no se presentan comparaciones agregadas en valor absoluto respecto al año pasado, sino únicamente comparaciones de valores relativos, es decir, asociados al número total de empleados.

Así pues, los datos en valor absoluto corresponderán exclusivamente al año 2004.

Asimismo, debe tenerse en cuenta, que en las comparaciones existentes, las empresas que se han incorporado este año en el ámbito de la memoria no tienen datos relativos a 2003, por lo que no es posible llevar a cabo ningún tipo de comparación.

# 4

## { Acciones para el desarrollo económico

*Acción práctica:*

*Inversión en patrocinio y acción social*

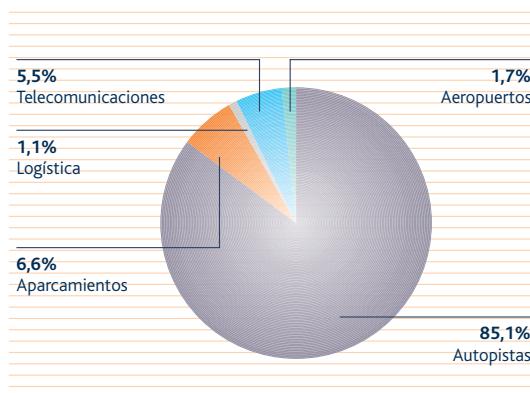
4.1. Balance

4.2. Cuenta de resultados

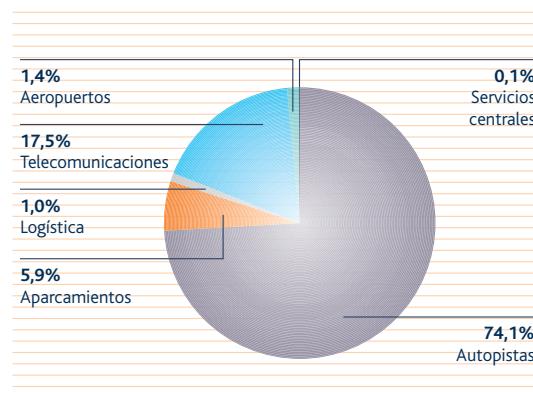
**Cifra de negocios (miles de euros)**

Sectores de actividad	Ventas netas – Año 2003	Ventas netas – Año 2004
Servicios centrales	2	1.953
Autopistas	1.043.923	1.102.727
Aparcamientos	81.357	88.046
Logística	12.861	15.246
Telecomunicaciones	67.043	260.476
Aeropuertos	21.113	20.692
<b>Total</b>	<b>1.226.299</b>	<b>1.489.140</b>

**Porcentaje de contribución a las ventas netas por sectores de actividad. Año 2003**



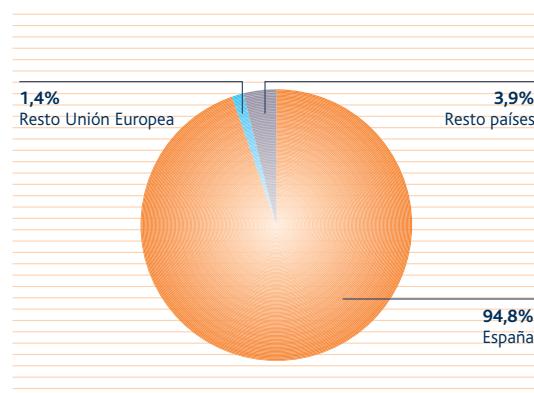
**Porcentaje de contribución a las ventas netas por sectores de actividad. Año 2004**



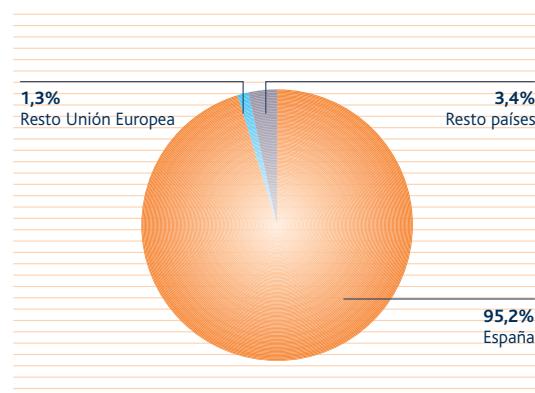
#### Desglose geográfico de mercados (miles de euros)

Región	Cifra de negocios – Año 2003	Cifra de negocios – Año 2004
España	1.162.038	1.418.406
Resto Unión Europea	16.975	19.656
Resto OCDE	0	190
Resto países	47.286	50.888
<b>Total</b>	<b>1.226.299</b>	<b>1.489.140</b>

Desglose geográfico de los mercados.  
Año 2003



Desglose geográfico de los mercados.  
Año 2004



#### Gastos salariales (miles de euros)

Región	Gastos salariales – Año 2003	Gastos salariales – Año 2004
España	163.842	226.782
Resto Unión Europea	7.573	8.503
Resto OCDE	0	0
Resto países	4.759	4.499
<b>Total</b>	<b>176.174</b>	<b>239.784</b>

## Proveedores

De promedio, el 98% de los contratos con proveedores se han pagado de conformidad con los términos acordados.

### Proveedores de capital (miles de euros)

Desglose deuda y obligaciones (sin intereses)	Importe – Año 2003	Importe – Año 2004
Obligaciones y bonos	668.996	1.573.908
Deuda bancaria	2.954.173	1.942.294
<b>Total</b>	<b>3.623.169</b>	<b>3.516.202</b>

Dividendos pagados	Importe – Año 2003	Importe – Año 2004
Dividendo complementario	77.075	117.124
Dividendo a cuenta	120.275	126.289
<b>Total</b>	<b>197.350</b>	<b>243.413</b>

### Impuestos pagados (miles de euros)

Impuesto sobre Sociedades comunicado por abertis	Importe – Año 2003	Importe – Año 2004
España	183.909	208.819
Resto Unión Europea	96	37
Resto OCDE	0	0
Resto países	2.654	2.370
<b>Total</b>	<b>186.467</b>	<b>211.226</b>

### Inversión en patrocinio y acción social (euros)

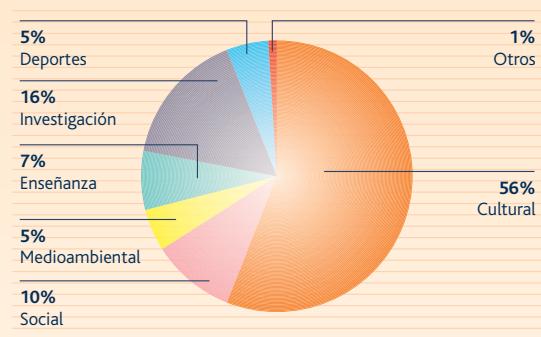
Patrocinio y acción social	Importe – Año 2004
fundación abertis	1.450.899
<b>Total corporación abertis</b>	<b>6.208.700</b>

## Acción práctica: Inversión en patrocinio y acción social

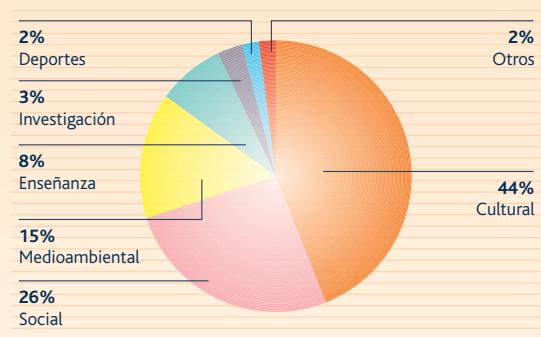
El año 2004, **abertis** ha invertido un total de 6.208.700 euros en acciones de patrocinio y acción social, un 1,33% sobre el resultado consolidado. Más de un 20% de esta inversión ha sido realizada por la **fundación abertis**. Por otra parte, **abertis** ha tenido una aportación especial en la colaboración con el Fórum de las Culturas, acción que se explica más adelante (caso práctico, capítulo 6).

En el 2004, ha disminuido el porcentaje dedicado a acciones culturales a favor de las sociales y medioambientales.

Inversión en patrocinio y acción social por tipos.  
Año 2003



Inversión en patrocinio y acción social por tipos.  
Año 2004



**4.1. Balance**  
(miles de euros)

	Diciembre 2004	Diciembre 2003	Variación %
<b>Inmovilizado</b>	<b>8.360.399</b>	<b>7.684.184</b>	<b>9%</b>
Inmovilizado inmaterial	625.274	261.847	139%
Inmovilizado material	6.663.284	6.622.253	1%
Inversión en autopista	6.139.908	6.085.044	1%
Otro inmovilizado	1.411.429	1.357.596	4%
Amortizaciones	(888.053)	(820.387)	8%
Inmovilizado financiero	1.071.841	800.084	34%
Participaciones puestas en equivalencia	843.597	593.123	42%
Otros	228.244	206.961	10%
<b>Fondo de comercio</b>	<b>628.357</b>	<b>908.943</b>	<b>-31%</b>
<b>Gastos a distribuir</b>	<b>612.256</b>	<b>631.848</b>	<b>-3%</b>
<b>Activo circulante</b>	<b>339.010</b>	<b>459.684</b>	<b>-26%</b>
Deudores	280.160	278.148	1%
Otros	58.850	181.536	-68%
<b>Total activo</b>	<b>9.940.022</b>	<b>9.684.659</b>	<b>3%</b>
 <b>Fondos propios</b>	 <b>3.317.694</b>	 <b>3.107.354</b>	 <b>7%</b>
Capital social	1.654.444	1.575.661	5%
Prima emisión	579.690	579.690	0%
Reservas	742.558	717.072	4%
Pérdidas y ganancias atribuibles a la sociedad dominante	467.291	355.206	32%
Dividendo a cuenta	(126.289)	(120.275)	5%
<b>Socios externos</b>	<b>46.187</b>	<b>27.844</b>	<b>66%</b>
<b>Diferencias negativas consolidación</b>	<b>39.415</b>	<b>40.889</b>	<b>-4%</b>
<b>Ingresos a distribuir</b>	<b>88.484</b>	<b>95.573</b>	<b>-7%</b>
<b>Fondo reversión / provisiones</b>	<b>2.450.579</b>	<b>2.285.414</b>	<b>7%</b>
<b>Acreedores a largo plazo</b>	<b>2.959.842</b>	<b>2.639.501</b>	<b>12%</b>
Préstamos y obligaciones	2.827.263	2.503.142	13%
Otros acreedores	132.579	136.359	-3%
<b>Acreedores a corto plazo</b>	<b>1.037.821</b>	<b>1.488.084</b>	<b>-30%</b>
Préstamos	688.939	1.120.027	-38%
Otras deudas no comerciales	348.882	368.057	-5%
<b>Total pasivo</b>	<b>9.940.022</b>	<b>9.684.659</b>	<b>3%</b>

## { 4.2. Cuenta de resultados (miles de euros)}

	Diciembre 2004	Diciembre 2003	Variación %
Ingresos peaje netos	1.100.528	1.042.507	6%
Prestación de servicios	388.612	183.792	111%
Otros ingresos explotación	40.567	55.504	-27%
Trabajos para inmovilizado	4.302	1.346	220%
<b>INGRESOS EXPLOTACIÓN</b>	<b>1.534.009</b>	<b>1.283.149</b>	<b>20%</b>
Personal	(239.784)	(176.174)	36%
Otros gastos explotación	(251.429)	(193.011)	30%
<b>EBITDA</b>	<b>1.042.796</b>	<b>913.964</b>	<b>14%</b>
Amortizaciones	(159.534)	(86.098)	85%
Fondo de reversión	(140.714)	(132.618)	6%
<b>BENEFICIO EXPLOTACIÓN</b>	<b>742.548</b>	<b>695.248</b>	<b>7%</b>
Gastos financieros	(159.831)	(159.137)	0%
Ingresos financieros	7.280	7.688	-5%
<b>Resultado financiero</b>	<b>(152.551)</b>	<b>(151.449)</b>	<b>1%</b>
Beneficio (pérdida) p. equiv.	115.856	29.904	287%
Amort. fondo de comercio	(19.830)	(36.795)	-46%
Rev. dif. neg. consolidación	962	900	
<b>RDO. ACTVID. ORDINARIAS</b>	<b>686.985</b>	<b>537.808</b>	<b>28%</b>
Resultados extraordinarios	(8.728)	4.028	-317%
<b>RDO. ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>678.257</b>	<b>541.836</b>	<b>25%</b>
Impuesto sobre Sociedades	(211.226)	(186.467)	13%
<b>BENEFICIO NETO</b>	<b>467.031</b>	<b>355.369</b>	<b>31%</b>
Socios externos	260	(163)	-260%
<b>RDO. ATRIB. DOMINANTE</b>	<b>467.291</b>	<b>355.206</b>	<b>31,6%</b>



# 5

## { Acciones para el medio ambiente

5.1. Consumo de recursos

5.2. Gestión de residuos

5.3. Conservación de la biodiversidad

*Acción práctica: Plan de Acción para la  
Biodiversidad en las autopistas de acea*

5.4. Estudios y proyectos medioambientales

5.5. Sistemas de gestión medioambiental

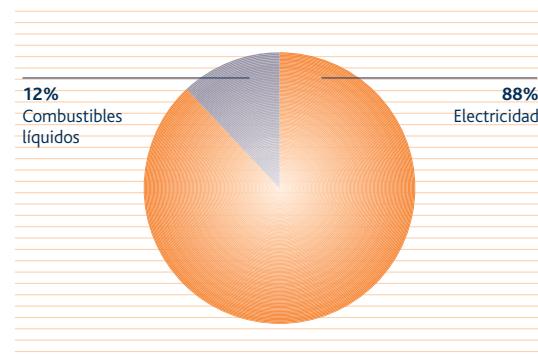
5.6. Inversiones ambientales

## { 5.1. Consumo de recursos }

### { Energía }

Para **abertis**, la eficiencia en el consumo de energía es un objetivo prioritario. El consumo energético de la Corporación corresponde en un 88% a electricidad, y el resto a combustibles líquidos, tanto gasóleo como gasolina. Este porcentaje se ha incrementado respecto al año pasado, en que se situaba en el 85%, fundamentalmente por la incorporación de **retevisión** al sector de las telecomunicaciones. Además, en algunas empresas se utiliza también gas natural y GLP, pero representa una parte insignificante respecto al total de energía consumida.

#### Consumo de energía



#### Energía. Año 2004

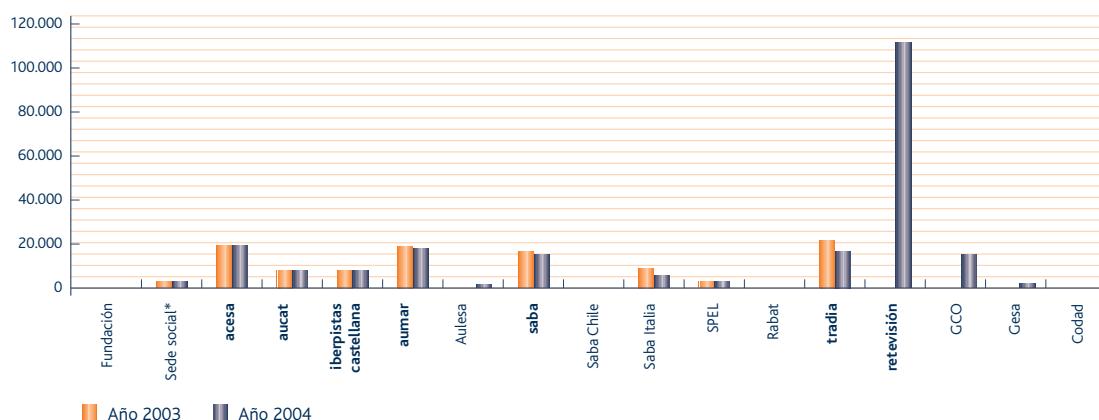
	Julios	Unidades
Electricidad	$7,63 \times 10^{14}$	212.237 MWh
Combustibles líquidos	$1,03 \times 10^{14}$	2.942.098 litros
Gas	$7,06 \times 10^{12}$	168.894.497 Kcal
<b>Total</b>	<b><math>8,61 \times 10^{14}</math></b>	



Por lo que se refiere a la energía eléctrica, la Corporación ha consumido durante este año poco más de 212.000 MWh, de los que un 60% corresponde a la actividad de telecomunicaciones.

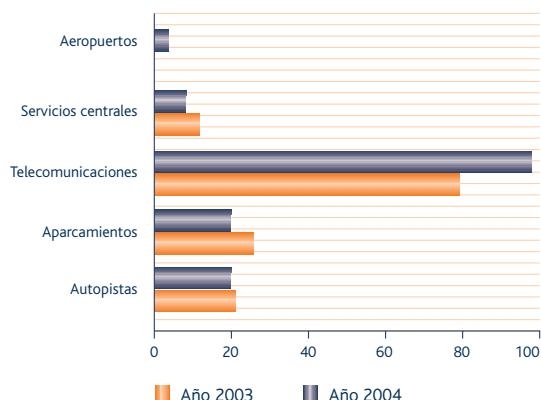
Aunque para gran parte de las empresas el consumo de electricidad se ha mantenido estable y con cierta tendencia a disminuir, cabe destacar que el consumo global por empleado ha aumentado. Esto se debe principalmente a la incorporación de **retevisión**, empresa del sector de actividad con un mayor consumo de electricidad por empleado dentro de la Corporación.

#### Consumo electricidad por unidad de negocio (MWh)

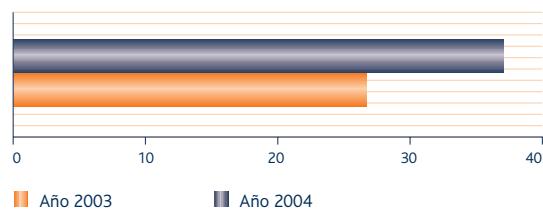


\* Se refiere a las oficinas centrales en Barcelona - Zona Franca

#### Consumo electricidad por empleado y sector de actividad (MWh/persona)



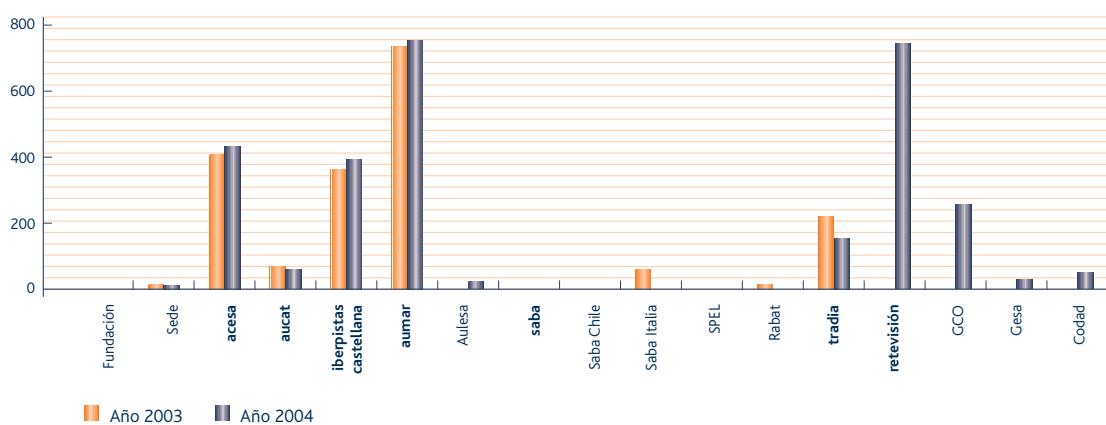
#### Consumo electricidad por empleado (MWh/empleado)



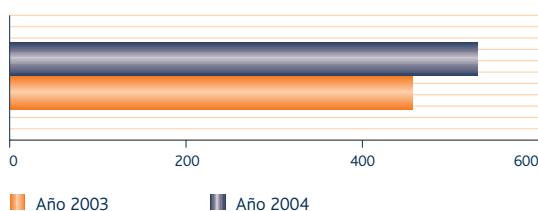
El segundo consumo de energía más importante de las actividades de **abertis** es el de combustibles líquidos, repartido entre un 53% de gasóleo y un 47% de gasolinas. El sector de actividad con un mayor consumo es el de autopistas, seguido del de telecomunicaciones.

Si se refiere el consumo de dichos combustibles al número de empleados, se observa un ligero incremento respecto al año anterior, debido a que las actividades de nueva incorporación, y principalmente la de aeropuertos, son consumidoras de este tipo de energía.

**Consumo combustibles líquidos por unidad de negocio (miles de litros)**



**Consumo combustibles líquidos por empleado (litros/empleado)**



**Consumo combustibles líquidos por empleado y sector de actividad (litros/persona)**



El consumo de energía por parte de las actividades nacionales de la Corporación tiene unas emisiones de gases de efecto invernadero que equivalen a unas 104.000 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Energía	Emisiones de CO <sub>2</sub> (Tn)
Eléctrica	96.695
Combustibles líquidos y gas	7.566
<b>Total</b>	<b>104.261</b>

Fuente de los factores de conversión:

Electricidad: cálculos del Centro Nacional de Educación Ambiental a partir del parque de generación de España del año 2002.

Gasóleo y gasolinas: Panel Intergubernamental para el Cambio Climático y Dirección General de Energía.

**Las emisiones corresponden a 70,01 Tn CO<sub>2</sub>/€ de cifra de negocio, muy inferior a la media nacional, que es de 716,81 Tn CO<sub>2</sub>/€.**  
**(Fuente: Dr. Llebot).**

A fin de reducir las emisiones optimizando la capacidad de las estaciones de peaje, las empresas de autopistas han ampliado el servicio de telepeaje, lo que supone la posibilidad de rebasarlas sin detener el vehículo. Durante el 2004, el grupo de empresas concesionarias de **abertis** ha seguido desarrollando, junto con otras sociedades, el proyecto Vía T, que recibió el máximo galardón anual de la Asociación Internacional de Empresas de Autopistas y Túneles de Peaje (IBTTA). Se ha ampliado el uso de esta tecnología a los vehículos pesados y ya en enero de 2005 es una realidad en **acesa**. Durante el 2004 se realizaron cerca de 50 millones de transacciones mediante este sistema.

En el ámbito de las **energías renovables** es especialmente destacable el caso de **aumar**, que sitúa este consumo en un 25% respecto al total de la energía eléctrica.

Asimismo, en general, en las autopistas se utiliza energía fotovoltaica para alimentar los postes SOS y los paneles informativos de mensajes variables. En las telecomunicaciones se utiliza energía fotovoltaica para el autoabastecimiento de los centros de trabajo de montaña.

Otra medida para la reducción del consumo de energía ha sido la sustitución de la iluminación de los *bumpers* por tecnología LED.

En el caso de los aparcamientos, el 27% de los nacionales y el 5% de los de Portugal cuentan con un vehículo eléctrico para el mantenimiento y control de sus instalaciones. Además, **saba** dispone de alrededor de 350 plazas de aparcamiento para bicicletas en el Estado español, hecho que fomenta la movilidad sostenible entre los usuarios.



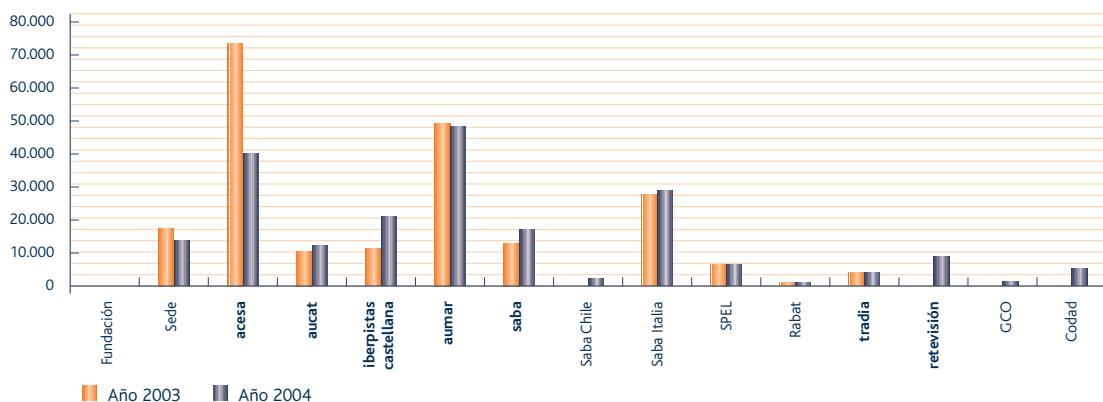
## Agua

Otro recurso importante que se consume para el desarrollo normal de las actividades de **abertis** es el agua. Durante el año 2004 este consumo se ha cuantificado en cerca de 190.000 m<sup>3</sup>, de los cuales más de 120.000 m<sup>3</sup> corresponden a la actividad de autopistas, que constituye el principal consumidor.

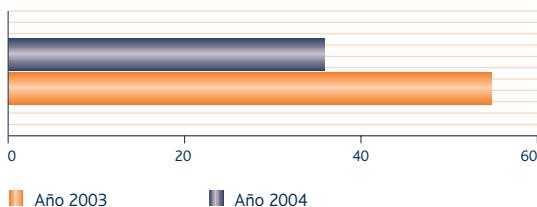
Pero debe tenerse en cuenta también que autopistas es el sector de actividad con un mayor número de empleados, y que además el agua de las áreas de servicio de autopistas se trata y reutiliza al 100% en tareas de riego. Si nos fijamos en el consumo referido al número de empleados, es el sector de actividad de aeropuertos el que presenta un valor más alto.

Cabe destacar la disminución del consumo de agua por empleado y año, situándose en el año 2004 en 36 m<sup>3</sup> por empleado y año. Esto equivale a unos 100 litros por día y empleado, que, teniendo en cuenta que cubre las necesidades de agua de los usuarios (aparcamientos y autopistas), que no se tienen en cuenta en la elaboración de este índice, es una buena cifra comparada con el consumo medio de agua de una persona (165 litros/día) (Fuente: Dr. Llebot).

**Consumo de agua por unidad de negocio\*** (metros cúbicos)

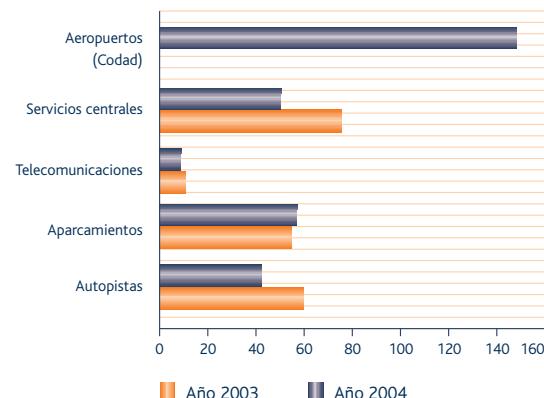


**Consumo de agua por empleado\***  
(metros cúbicos/empleado)



\* Sin datos de Aulesa y Gesa

**Consumo de agua por empleado y sector de actividad\*** (metros cúbicos/empleado)



## { Otros recursos

Además de los recursos ya expuestos, se consumen diferentes materiales para el desarrollo de las actividades, entre los que destacan el papel, el material informático, las grasas y aceites y los detergentes, entre muchos otros.

En lo que se refiere al consumo de material reciclado, las dos compañías de telecomunicaciones de la Corporación, **tradia** y **retevisión**, consumen mayoritariamente papel de estas características.

Asimismo, **aumar** ha llevado a cabo un proyecto de regularización del firme de ocho kilómetros de la autopista Valencia-Alicante, utilizando betún con caucho procedente de neumáticos de desecho. Se puede estimar que para la fabricación de este betún se han utilizado unos 24.000 neumáticos de desecho.



## { 5.2. Gestión de residuos}

Los residuos generados y cuantificados por las actividades de la Corporación durante este año son del orden de 50.000 toneladas, de las que casi un 40% tienen establecido el reciclaje como destino final.

Es destacable, por ejemplo, el caso de **aumar**, que destina sus residuos de poda a un gestor autorizado que los transforma en abono orgánico ecológico.

Además, la práctica totalidad de las empresas disponen de un registro con los justificantes de recogida de los residuos por parte de los gestores autorizados, de forma que se garantiza su correcto tratamiento.

Los residuos principales generados, especificando la cantidad y el porcentaje de reciclaje de cada uno, se detallan en la tabla siguiente.



Año 2004	Toneladas generadas	% de reciclaje
Papel y cartón	171	100
Plásticos	24	88
Vidrio	5	100
Cartuchos y tóner	3	98
Otros materiales informáticos	12	98
Fluorescentes	2	53
Pilas	2	100
Baterías	34	68
Residuos voluminosos	125	0
Residuos de obra	45.205	37
Residuos de poda	2.217	81
Neumáticos	60	100
Metales y chatarra	132	60
Maderas	6	100
Lodos	725	—
Aceites minerales usados	5	—

(Tabla elaborada a partir de los residuos cuantificados por las empresas)

## { 5.3. Conservación de la biodiversidad }

En el caso de las autopistas, es fundamental establecer medidas para la protección de la biodiversidad. Más aún, cuando éstas pasan por espacios naturales protegidos en los que la riqueza natural es más elevada.

**aucat**, por ejemplo, tiene 10 kilómetros de autopista que atraviesan el macizo del Garraf. **aumar** trascurre por tres espacios naturales protegidos: Parque Natural de la Marjal de Pego y Oliva, zona húmeda de la desembocadura del río Algar y zona húmeda del Marjal y Estany de la ribera sur del Júcar. Por otro lado, el trazado de **iberpistas** pasa junto a diversos LIC, como por ejemplo la cuenca del río Guadarrama, Campo Azálvaro-Pinares de Peguerinos, encinares de los ríos Adaja y Voltoya, entre otros. Finalmente, el trazado de la autopista gestionada por **acesa** transcurrió cerca de los espacios protegidos de Alfès, Muntanyes d'Ordal, Serra de Collserola, Serres de Montnegre-Corredor, Estany de Sils y Turons de Maçanet.

Se han implantado una serie de medidas correctoras, como la formación de cubiertas vegetales, la reforestación, la instalación de pantallas visuales o la construcción de pasos de fauna, para minimizar los impactos sobre la biodiversidad y el paisaje.

Desde **aumar**, el año pasado se inició ya la redacción de un proyecto, en colaboración con la Universidad de Valencia, para sustituir la vegetación actual de las áreas de servicio de las autopistas por vegetación autóctona, más sostenible, y también para la adecuación de recorridos con el fin de dar a conocer estas plantas.

Este año se ha finalizado la redacción del proyecto completo y se ha presentado en Bruselas dentro de los plazos fijados por la Unión Europea para la obtención de financiación LIFE. Asimismo, los proyectos de reforestación de las áreas de mantenimiento de Sagunto y La Safor están redactados y pendientes de la resolución de la financiación LIFE.



## Acción práctica: Plan de Acción para la Biodiversidad en las autopistas de acesa

Buscando las mejores alianzas para sus proyectos, la **fundación abertis** ha encargado a la Fundación Natura la realización de un Plan de Acción para la Biodiversidad (PAB) en los tramos de las autopistas AP-7, AP-2 y C-32, gestionados por **acesa**. Se trata de un plan para conservar y mejorar la biodiversidad de estas infraestructuras. Este plan consta de tres partes: los estudios previos, la redacción del plan de acción y el proyecto de comunicación. Este plan de acción tiene en cuenta las estrategias regionales, estatales y comunitarias para la conservación de la biodiversidad.

Actualmente, se está realizando el inventario ecológico para determinar qué tipos de hábitats, de vegetación y de fauna se pueden encontrar en los terrenos de las autopistas mencionadas.

De cada tramo se está haciendo un análisis de detalle de todas las áreas de servicio y de descanso. El resultado será de unos planos a escala 1:5.000, donde quedarán reflejadas todas las plantas presentes en cada una de ellas. Además, se están realizando perfiles de vegetación en los puntos kilométricos más representativos de cada tramo para plasmar los tipos de hábitats existentes.

Los tramos tienen una media de unos 60 kilómetros y una anchura variable, que normalmente queda muy cerca de la propia infraestructura, a excepción de las áreas de servicio, que tienen una superficie mayor. Por este motivo, a la hora de efectuar los perfiles se tienen en cuenta también los terrenos que quedan fuera de la propiedad de **acesa**, para poder tener una visión del hábitat que rodea aquel punto concreto donde se ha decidido hacer el perfil.

Con el análisis detallado de todas las áreas de servicio y de descanso y los perfiles de vegetación se pretende tener un estudio exhaustivo de toda la flora presente en estas infraestructuras y así poder conocer su grado de biodiversidad.

Se han encontrado gran cantidad de especies autóctonas, como la encina (*Quercus ilex*), el alcornoque (*Quercus suber*), el romero (*Rosmarinus officinalis*), la coscoja (*Quercus coccifera*) y el tomillo (*Thymus vulgaris*). Incluso hay algunas comunidades de vegetación que están catalogadas como hábitats de interés comunitario, como es el caso del *Thero-Brachypodietea*, que son pastos mediterráneos xerofíticos anuales y vivaces y que constituyen un hábitat de interés comunitario prioritario. También se encuentran especies alóctonas, como la caña (*Arundo donax*) o la falsa acacia (*Robinia pseudoacacia*).

Los tramos en los que están divididos estas tres infraestructuras son muy diferentes entre ellos. Por ejemplo, tomando la autopista AP-7 como muestra, se puede apreciar una clara diferencia entre los tramos que van desde Granollers hasta La Jonquera y los tramos comprendidos entre el área de servicio de Bellaterra y Tarragona. En dirección a La Jonquera hay más diversidad de paisajes. Se pueden observar extensos pinares de pino piñonero, encinares, alcornocales, plantaciones de chopos y de plátanos, matorrales de romero y formaciones arbustivas de coscoja. En cambio, en dirección a Tarragona, el paisaje es mucho más seco y más homogéneo, ya que dominan los pinares de pino carrasco con sotobosque de matorral de romero y los cultivos de olivos y algarrobos, así como matorrales termófilos dominados por el palmito (*Chamaerops humilis*), estos últimos catalogados como hábitat de interés comunitario.

## { 5.4. Estudios y proyectos medioambientales}

Con el objeto de avanzar en la gestión ambiental, **abertis** ha apostado siempre por invertir en investigación. Por este motivo, tanto desde las distintas empresas de la Corporación como desde la **fundación abertis**, se ha colaborado en el desarrollo de este tipo de estudios.

La actividad de la Corporación y de la fundación en este sentido es destacable, ya que cubre diferentes sectores de interés (aprovechamiento de la biomasa, gestión de los parques nacionales, restauración e impactos ambientales de las autopistas, movilidad de fauna salvaje en el entorno de autopistas, biodiversidad e integración local de infraestructuras de telecomunicaciones) y tiene distintos adjudicatarios (fundaciones privadas, universidades y centros de investigación). (Fuente: Dr. Llebot).

Durante el 2004 se finalizaron los estudios: *La fragmentación de los bosques y las infraestructuras; Turismo en el espacio rural en Catalunya: una apuesta medioambiental y de calidad; Tipología de edificios y consumo de agua en la región metropolitana de Barcelona, y Protocolo de limpieza y repoblación: el caso de una zona preestablecida del Parque Nacional das Illas Atlánticas*, llevados a cabo desde la **fundación abertis**.

A continuación se exponen los estudios más relevantes que se han iniciado desde la fundación durante el 2004 en materia de medio ambiente.

En primer lugar, cabe destacar el estudio *La biomasa como fuente de materias primas y de energía*. Este estudio ha sido dirigido por el Dr. Rigola, del Laboratorio de Ingeniería Química y Ambiental (LEQUIA) de la Universidad de Girona, y realizado en colaboración con la Universidad Autónoma de Barcelona. Se trata de un trabajo multidisciplinario en el que un equipo de científicos estudia las tecnologías más apropiadas para llevar a cabo este proyecto y un equipo de base social analiza los

aspectos correspondientes a los efectos sobre la población, el territorio, medidas de percepción, etc. Finalmente, y de forma conjunta, se efectúa la evaluación final para determinar el grado de sostenibilidad y viabilidad del proyecto.

Otro estudio relevante es el *Análisis comparativo de los modelos de gestión del uso público en Parques Nacionales*. Este estudio ha sido dirigido por Javier Benayas del Álamo, Profesor titular del Departamento de Ecología y Vicerrector de Campus y Calidad Ambiental de la Universidad Autónoma de Madrid. El estudio se centra en la realización de un análisis comparativo de la situación de los Parques Nacionales españoles en relación con los exitosos modelos de gestión de uso público que se aplican en otros espacios naturales protegidos a escala internacional: Costa Rica, Islas Galápagos y Estados Unidos. También se elaborará un modelo de gestión de los recursos económicos generados por los diferentes servicios de uso público con objeto de su uso por parte de los gestores de los Parques Nacionales, lo que redundará de forma sustancial en la propagación de modelos de gestión más sostenibles de las actividades recreativas que actualmente están generando graves impactos sobre los espacios más valiosos de nuestra geografía.



## { 5.5. Sistemas de gestión medioambiental}

También merece ser destacado el estudio *El mundo rural en el siglo XXI: un compromiso entre la cultura rural, las infraestructuras de comunicación, las nuevas tecnologías y la iniciativa local*. Dirigido por el Dr. Antoni F. Tulla, del Departamento de Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona, tiene por objeto ampliar el ámbito territorial de aplicación del estudio sobre el mundo rural, cuya primera parte ya fue financiada por la **fundación abertis** en el año 2000, permitiendo validar más científicamente los resultados obtenidos. Para ello, el estudio se centra en tres líneas de actuación:

1. Extender el método de taxonomías y el uso de sistemas de información geográfica a seis comarcas más (Alta Ribagorça, Alt Urgell, Cerdanya, Pallars Jussà, Pallars Sobirà, Ripollès y Val d'Aran).
2. Analizar entrevistas en profundidad en cada uno de los tipos de áreas delimitados, completando las casi 50 realizadas hasta ahora.
3. En cada uno de los 5-7 tipos de área, identificar algunos "paisajes estructurados" que permitan fundamentar la teoría de la evolución histórica de los paisajes.

En cuanto a los estudios llevados a cabo por las empresas de la Corporación, destacamos, para la unidad de negocios de autopistas, los informes trimestrales sobre ruidos, calidad de aguas, pasos de fauna y revegetación por parte de **iberpistas y castellana**; el estudio sobre la movilidad de la fauna salvaje en el entorno de la autopista, su paso a través de obras de fábrica existentes y su adecuación como pasos de fauna por parte de **acesa**, así como estudios de ruido de tránsito puntuales en zonas donde se realizó la repavimentación de calzadas principales por parte de **Grupo Concesionario del Oeste**, entre muchos otros.

En el ámbito de las telecomunicaciones, destacan los diversos estudios de integración de las infraestructuras en lugares como Tenerife, Sant Pere de Ribes, Figuerola del Camp o Puigcerdà.

Tal y como se comentó en la memoria del año pasado, **aumar** fue la primera empresa de la Corporación en certificar su sistema de gestión según la norma UNE-EN-ISO 14001:1996.

Asimismo, **tradia y retevisión** han implantado también un sistema de gestión medioambiental, certificado según esta misma norma internacional, con el objetivo de garantizar la protección del medio ambiente en todas sus actividades. En este sentido, la entrada de **retevisión** a la Corporación ha representado un fuerte incremento en el porcentaje de la actividad de **abertis**, con un sistema de gestión medioambiental implantado y certificado que en estos momentos se sitúa en el 38,4%, un 15% más que el año anterior.

Este porcentaje es notable en el contexto de corporaciones análogas. (Fuente: Dr. Llebot).

El resto de empresas de la Corporación han dado ya algunos pasos en la implantación de un sistema de gestión medioambiental en el marco del Plan Estratégico de Responsabilidad Social. En primer lugar, cabe destacar el desarrollo de un registro con la legislación medioambiental aplicable a cada tipo de actividad, en distintos ámbitos territoriales: municipal, autonómico, estatal y comunitario. Por el momento no se ha detectado ningún tipo de incumplimiento de esta normativa.

Asimismo, se ha elaborado un procedimiento para la identificación y evaluación de los aspectos medioambientales de las actividades, y actualmente se está llevando a cabo una primera identificación de éstos.

## { 5.6. Inversiones ambientales}

Las distintas empresas de **abertis** han llevado a cabo inversiones con la finalidad de preservar o mejorar el medio ambiente. En el ámbito de autopistas, las inversiones se han destinado principalmente a la construcción de pasos de fauna y pantallas tanto acústicas como visuales, reforestaciones y adecuación de las áreas de peaje.

Por otro lado, una parte de esta inversión corresponde a la certificación ISO 14.001:1996 de **tradia**, las licencias ambientales y las certificaciones radioeléctricas. Asimismo, una pequeña parte de este importe se destina a la gestión de residuos.

*"La Corporación ha tenido una dinámica de incorporación de empresas que impide hacer un juicio clásico sobre la evolución de los indicadores ambientales de una organización a partir del uso de recursos y de generación de residuos. No obstante, la mayor parte de cifras del informe indican que globalmente hay una buena tendencia que, de consolidarse, conducirá a una corporación con una muy buena actitud frente a las cuestiones ambientales de su actividad de negocio".*

**Dr. Josep Enric Llebot**  
Catedrático del Departamento de Física  
de la Universidad Autónoma de Barcelona

Tipo de inversión	Importe (€)
Inversiones en el ámbito de autopistas	4.355.585
Certificaciones, licencias y asesoramiento externo	660.225
Gestión de residuos	231.103
<b>Total</b>	<b>5.246.914</b>

En el año 2004, la inversión en medio ambiente se ha incrementado en un 57%, hecho que demuestra la creciente preocupación de **abertis** por estos aspectos.

Inversión medioambiental 2003	2.248.491 €
Inversión medioambiental 2004	5.246.914 €



# 6

## { Acciones para las personas

6.1. Equipo humano

6.2. Atención al cliente

6.3. Comunidad inversora

6.4. Proveedores y empresas contratadas

6.5. Patrocinio y acción social

6.6. La fundación abertis

*Acción práctica: abertis, empresa  
patrocinadora del Fórum Universal  
de las Culturas Barcelona 2004*



## { 6.1. Equipo humano}

### { Distribución geográfica}

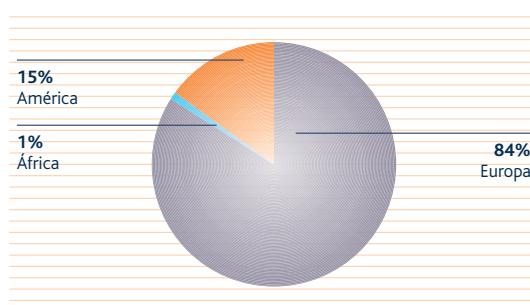
Los datos presentados en esta memoria corresponden a empresas de 7 países distintos, ubicados en Europa, Sudamérica y Norte de África.

Por este motivo, la primera característica del equipo humano de **abertis** que hay que definir es su distribución entre estos países y continentes.

Actualmente, considerando sólo las empresas en las que tiene el control directo en la gestión, **abertis** cuenta con un total de 5.773 trabajadores, de los cuales un 80% pertenecen a las empresas nacionales.

Número de trabajadores	
España	4.609
Italia	168
Portugal	46
Marruecos	67
Chile	294
Argentina	542
Colombia	47

Trabajadores por continente



### { Diversidad y oportunidad}

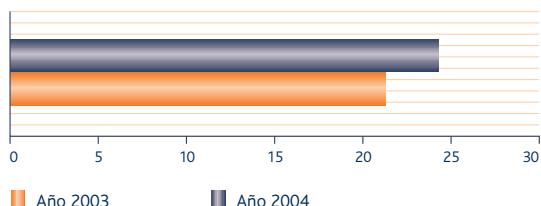
Las empresas de **abertis** trabajan para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de sexo, raza, país de origen, religión ni edad, en la selección, remuneración, promoción y despido.

Los procesos de selección se realizan mayoritariamente en función de una descripción previa de los puestos de trabajo a cubrir. En este sentido, una de las iniciativas a escala corporativa es la creación de la estructura global de puestos de trabajo, que pretende implantar un mismo lenguaje y metodología para la descripción y la clasificación de los puestos de trabajo en las diferentes unidades de negocio.

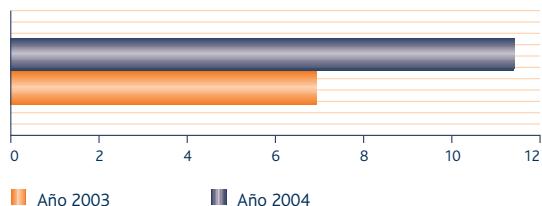
Asimismo, **abertis** fomenta la incorporación de la mujer en el ámbito laboral. Este año, el porcentaje de mujeres en la plantilla de **abertis** se ha incrementado respecto al año pasado, situándose en un 25%. Además, de promedio, cerca de un 11% de los cargos directivos están también ocupados por mujeres.

Por sectores de actividad, son los servicios generales los que mayor representación femenina tienen, debido a la tipología de actividad, propiamente de oficinas. En el caso de las autopistas, destaca principalmente el caso de **aulesa**, con más de la mitad de los puestos de trabajo ocupados por mujeres.

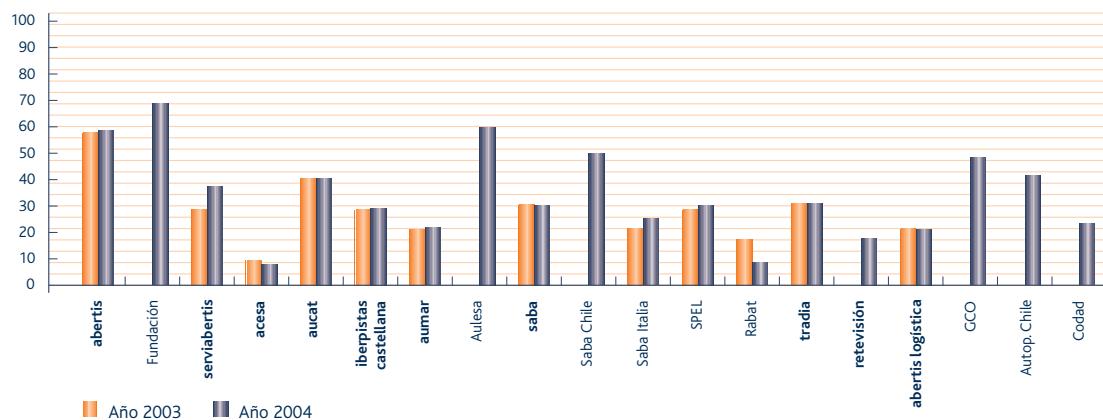
Porcentaje de mujeres en plantilla



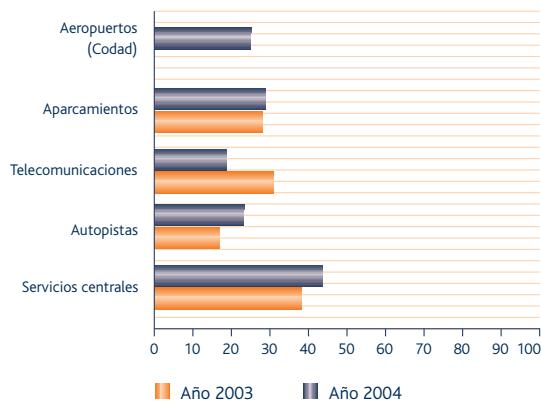
Porcentaje de mujeres en cargos directivos



Porcentaje de mujeres por unidad de negocios



Porcentaje de mujeres por sector de actividad

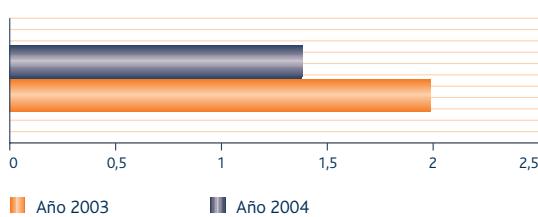


En **abertis** se trabaja también para la integración de personal discapacitado en la plantilla, tanto por contratación directa como mediante medidas alternativas. La especificidad de trabajos en las autopistas permite acogerse a las medidas alternativas que la ley prevé. El porcentaje de contratación directa en el ámbito nacional es del 1,4%, complementándose con la contratación de servicios a Centros Especiales de Trabajo y con donaciones a fundaciones que trabajan para la integración de este colectivo.

Este porcentaje ha disminuido respecto al año pasado debido a la entrada de empresas en la Corporación con una escasa contratación directa de personal discapacitado. No obstante, es objetivo de **abertis** fomentar la modalidad de contratación directa para avanzar en la integración laboral de minusválidos más allá de lo que requiere la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI).

Cabe destacar especialmente el caso de **saba**, que tiene más de un 3% de personas con discapacidad en su plantilla, demostrando así un esfuerzo continuo por integrar este colectivo en el ámbito laboral.

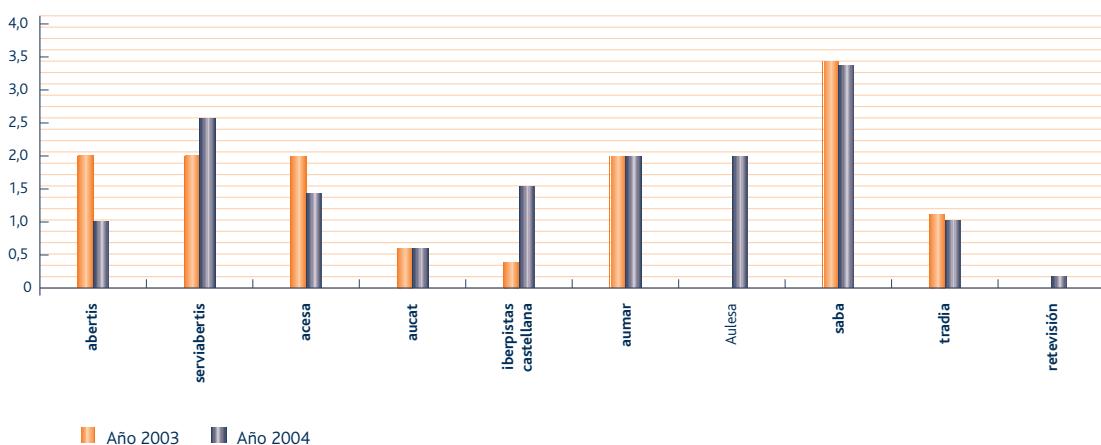
**Porcentaje de personal discapacitado nacional**



**Porcentaje de discapacitados por sector de actividad nacional**



**Porcentaje de discapacitados por unidad de negocio nacional**



## { Implicación en la estrategia empresarial

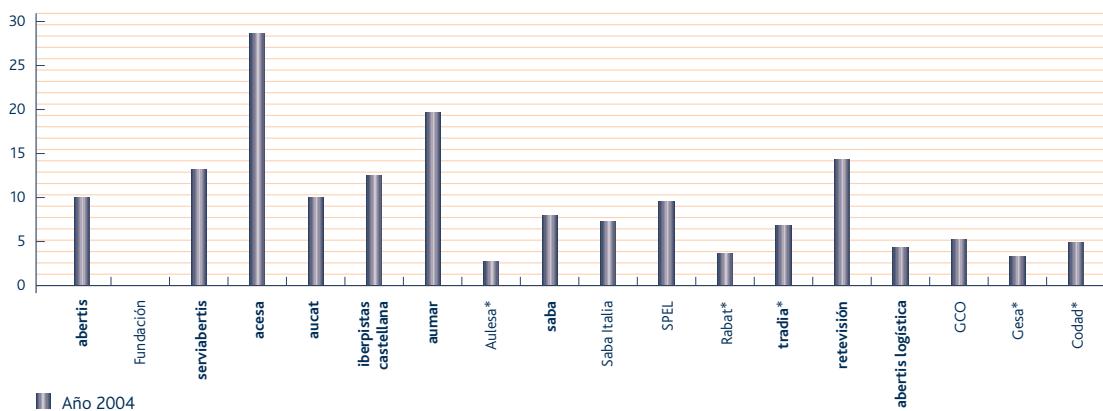
Por otro lado, uno de los retos que desde **abertis** se quiere afrontar es el de fomentar la implicación del empleado en la estrategia empresarial, su orgullo de pertenencia a la organización, así como la cohesión de grupo.

Un buen indicador de la implicación del equipo humano y del buen clima laboral es la capacidad que tiene la empresa para fidelizar la plantilla y conseguir la mínima rotación posible.

En este sentido, la media de permanencia en la empresa es en general muy alta en todas las unidades de negocio.



### Media de permanencia (años)



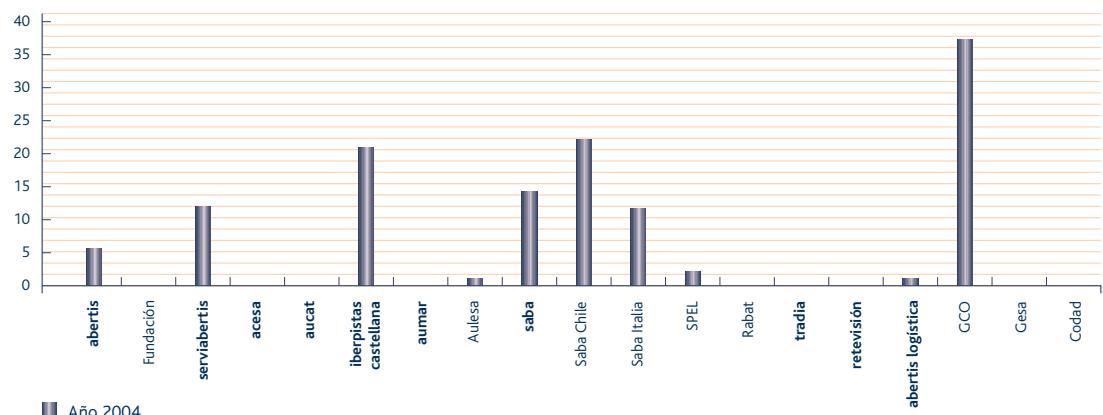
\* Empresas con menos de 10 años de antigüedad. Sin datos de Saba Chile.

En lo que se refiere a creación de empleo, en las empresas de la Corporación se han creado, durante el 2004, un total de 130 puestos de trabajo nuevos, de los que un 43% se encuentran en España. Por sectores de actividad, autopistas es el que mayor empleo ha generado, seguido de aparcamientos.

### Creación de empleo neta por sector de actividad (nº de puestos de trabajo nuevos)

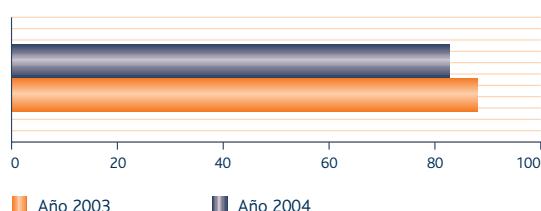


### Creación de empleo neto por unidad de negocio (nº de puestos de trabajo nuevos)

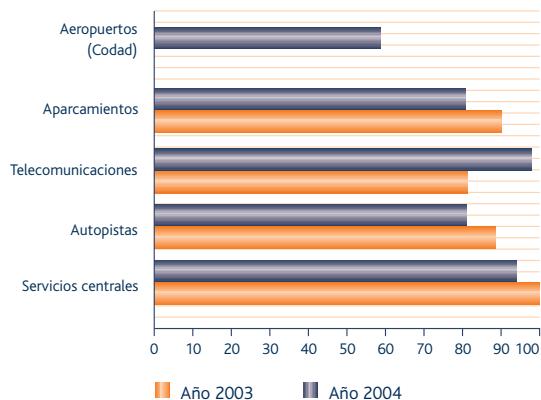


En cuanto a la modalidad de contratación de la plantilla, sólo un 15% es de carácter temporal, frente a un 85% de carácter fijo. El tipo de contratos temporales son principalmente por obra y servicio o por suplencias.

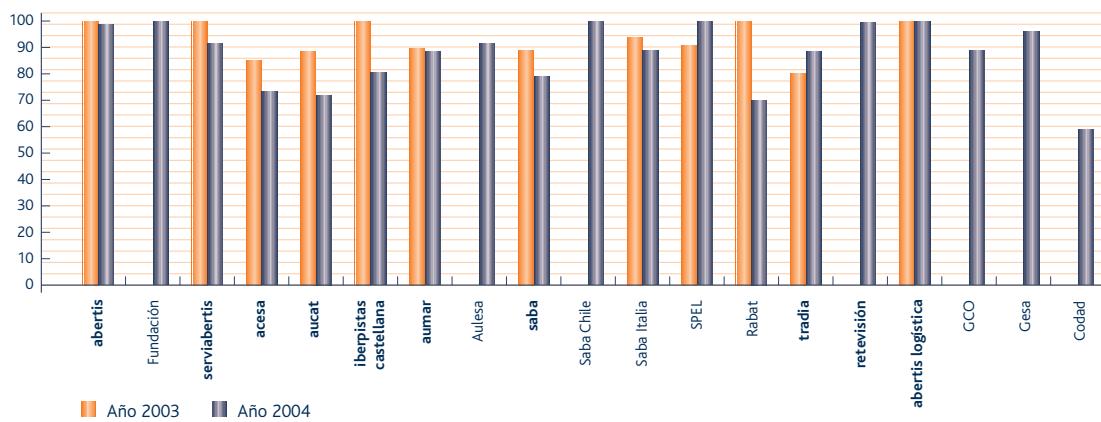
**Porcentaje de contratos fijos**



**Porcentaje de contratos fijos por sector de actividad**



**Porcentaje de contratos fijos por unidad de negocio (% contratos fijos)**



## { Ventajas sociales

Las distintas empresas de **abertis** ofrecen un amplio abanico de prestaciones sociales a sus trabajadores, que contribuyen también a su fidelización. Destacan, por ejemplo, seguros de vida y accidente, ayudas a la formación y a hijos discapacitados, planes de pensiones, servicio médico, servicio de odontología, psicología y fisioterapia, tiqués para restaurante, tarjetas de libre paso por la autopista, entre otras prestaciones.

Además, para permitir una adecuada conciliación de la vida familiar y laboral, un 2% del equipo humano –más de 100 personas– dispone de reducciones de jornada, y un 10% –unas 450 personas– de flexibilidad horaria. Cabe destacar, además, que a tres personas de **iberpistas y castellana** se les ha concedido una excedencia de 1 año con reserva del puesto de trabajo para atender a hijos menores, y se ha dado la posibilidad de hacer turnos distintos a matrimonios en que ambos trabajan en la empresa.

Con el objetivo de fomentar la cohesión de grupo, **abertis** ofrece también a sus empleados numerosas actividades extraempresariales. En el ámbito deportivo, se ofrecen actividades de fútbol 7, tenis, atletismo, tiro al plato, baloncesto, BTT y *stretching*. En el ámbito cultural, destaca especialmente la Coral **abertis**, así como la participación en determinadas actividades, como salidas a teatros o museos. Se ofrecen además cursos de idiomas para los empleados.

Asimismo, se celebran distintos actos sociales como fiestas navideñas, homenajes a empleados o concursos de fotografía. Respecto a estos últimos, destaca el que organizaron **acesa y aucat**, dirigido a las familias de los empleados con el tema “Ecología y medio ambiente”. Las fotografías presentadas en este concurso han sido recogidas en el libro editado para la ocasión, que posteriormente ha sido entregado a los participantes en el concurso.



## { Entorno de trabajo}

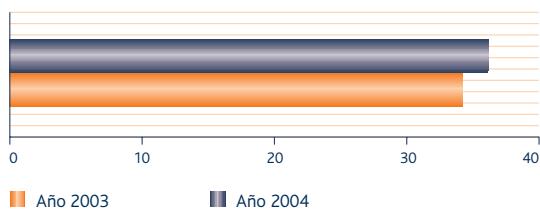
Desde la mayoría de las empresas se han llevado a cabo una serie de inversiones con la finalidad de mejorar el entorno de trabajo. En la tabla siguiente se resumen las principales actuaciones en este sentido.

Empresa	Actuaciones para mejorar el entorno de trabajo
acesa y aumar	Incorporación de máquinas de bebidas frías y calientes en todos los centros de trabajo.
iberpistas y castellana	Sustitución de las pantallas de ordenador por pantallas TFT, incorporación de aparatos de teléfono que permiten la movilidad de las personas, y ampliación y renovación de los vestuarios, el comedor y la sala de formación, incorporando facilidades de acceso para el personal con minusvalías.
Aulesa	Incorporación de parasoles en las cabinas de peaje y cambio de las sillas de los peajistas.
tradia	Inversión en recursos ergonómicos, servicio médico, servicio fisioterapeuta y sala de distensión y vending, así como en PC personales y conexiones remotas.
retevisión	Mejora de PC y conexiones telefónicas.
GCO	Cambio del mobiliario y el equipamiento, incorporación de sillas ergonómicas y climatización en las áreas de trabajo.
Spel	Mejora en las pantallas de ordenador.
Gesa	Inversiones en equipos informáticos, Internet y correo electrónico, sistema de contabilidad actualizado, y mobiliario acorde con cada puesto de trabajo.

## { Formación y desarrollo profesional

La formación es un aspecto fundamental para el desarrollo profesional del equipo humano. En este sentido, durante el presente año el 83% del personal de las empresas analizadas ha recibido formación, en la que se ha invertido más de 1,5 millones de euros. Las horas de formación por empleado de este año han aumentado respecto al anterior.

**Promedio de horas de formación por empleado**  
(horas/empleado)



En lo que se refiere a los empleados nuevos, éstos reciben de promedio 14 horas de formación inicial. La información inicial que se les entrega varía para cada empresa.

En la tabla siguiente se resume el contenido de dicha información para las empresas más destacadas en este aspecto.

Empresa	Información inicial entregada a empleados nuevos
acesa	Manual de bienvenida y manual formativo de su puesto de trabajo.
<b>iberpistas y castellana</b>	Información relacionada de forma directa con su puesto de trabajo y con las medidas de seguridad que tiene que adoptar en el mismo y en las instalaciones.
aumar	Información específica sobre su trabajo y sobre prevención de riesgos, así como información general sobre la empresa.
saba	Valores, manuales de procedimientos de trabajo y normas internas.
Spel	Información sobre las funciones del nuevo trabajador.
Rabat	Formación sobre el terreno con un documento de integración.
tradia	Modelo de gestión de procesos, Misión, Visión y Valores, organigrama, procedimientos y PRL.
GCO	Código de Ética, Misión, Visión y Valores, introducción a la norma ISO 9000, seguridad vial, seguridad e higiene, información sobre las funciones a desempeñar.
Gesa	Cursos de formación específicos de cada puesto de trabajo, charlas de prevención de riesgos, charla de inducción orientada a todos los temas laborales y de recursos humanos de la empresa.
Codad	Manual de funciones donde se especifican las funciones a realizar, en función del cargo.
retevisión	A través de la intranet, recorrido específico por las informaciones de interés.

## { Evaluación de la satisfacción

Para conocer la percepción del trabajador en relación con aspectos como el entorno de trabajo, reconocimiento y remuneración, trabajo en equipo y liderazgo, entre otros, **tradia** y **retevisión** han llevado a cabo encuestas de satisfacción durante el año 2004, en las que se han obtenido los siguientes resultados:

Además, **iberpistas y castellana** han realizado entrevistas personales a los empleados de un área concreta de mantenimiento, para evaluar su grado de satisfacción en relación con aspectos como el entorno de trabajo o las posibilidades de proyección personal, entre otros.

Asimismo, **aumar** evalúa también el grado de satisfacción del trabajador con periodicidad bianual, habiéndose hecho la última evaluación el año 2003.

Empresa	Satisfacción
tradia	70%
retevisión	46%

## { Canales de diálogo y comunicación

Otro aspecto fundamental en la relación con el equipo humano es el establecimiento de canales de comunicación y diálogo fluidos entre la empresa y el trabajador. Los canales que ha establecido cada una de las empresas se recogen en la tabla siguiente:

Empresa	Canales de comunicación y diálogo
<b>abertis</b>	Intranet, revista <b>abertis</b> , entrevistas personales, comunicados internos, tablones de anuncios y correo electrónico.
<b>fundación abertis</b>	Intranet, entrevistas personales, revista, web, etc.
<b>serviabertis</b>	Intranet, revista <b>abertis</b> , entrevistas personales, comunicados internos, tablones de anuncios, correo electrónico.
<b>abertis logística</b>	Intranet.
<b>acesa</b>	Publicaciones internas ( <i>Acesa Informa, Flaix Laboral...</i> ), intranet, tablones de anuncios, reuniones con comités, cuestionarios de opinión y evaluación a la finalización de todos los cursos, diálogo con empleados en cursos, así como encuentros y visitas de interés cultural o relacional organizados para los empleados a través de actividades sociales, culturales, deportivas y lúdicas.
<b>aucat</b>	Intranet, página web, publicaciones ( <i>Lasetze, Full Informatiu</i> ), tablones de anuncios, reuniones, encuentros y visitas de interés laboral, cultural o relacional organizadas para los empleados a través de actividades sociales, culturales, deportivas y lúdicas.
<b>aumar</b>	Intranet, tablón de anuncios, teléfono, entrevistas personales y a través tanto del Comité Intercentros como de los de cada centro.
<b>iberpistas + castellana</b>	Intranet de <b>iberpistas</b> , revista de la empresa, revista de <b>abertis</b> , entrevistas personales, reuniones, comités de trabajo, tablones de anuncio.
<b>Aulesa</b>	Entrevistas personales.
<b>saba</b>	Intranet, revista interna, entrevistas personales jefe-colaborador.
<b>Saba Chile</b>	Entrevistas personales y publicaciones.
<b>Spel</b>	Publicaciones de <b>saba</b> , entrevistas personales, evaluación anual del desempeño de los trabajadores, acompañamiento continuo de sus necesidades y cuestiones profesionales, evaluación informal del grado de satisfacción de los trabajadores.
<b>tradia</b>	Intranet, buzón de sugerencias y acciones de desarrollo del personal.
<b>retevisión</b>	Intranet, buzón de sugerencias, Lotus Notes, correos, tablón de anuncios, entrevistas de evaluación de desempeño y reuniones periódicas con el responsable.
<b>GCO</b>	Intranet, carteleras, publicación de una revista bimensual, buzón de sugerencias, reuniones de comunicación con todos los empleados, entrevistas y reuniones con el Gremio.
<b>Gesa</b>	Verbal con el jefe directo.
<b>Codad</b>	Entrevistas personales.

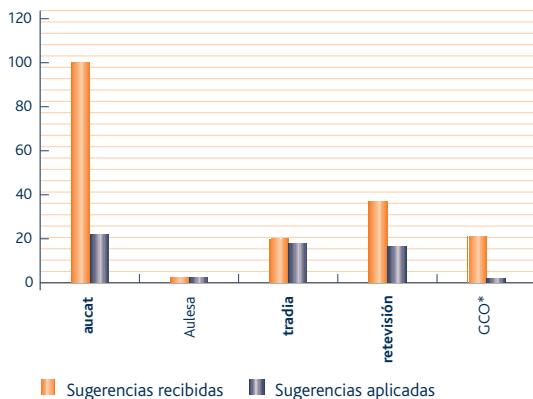
Además, se han desarrollado algunas actuaciones específicas encaminadas a fomentar el diálogo con el trabajador. En este sentido, destaca especialmente el caso de **acesa**, que ha impartido formación a jefes y mandos intermedios en habilidades relacionales, motivación, liderazgo y compromiso. También es destacable el caso de **tradia**, que ha desarrollado acciones de competencias corporativas mediante jornadas de reflexión y talleres.

Otra forma de fomentar el diálogo con el trabajador es la recogida y aplicación de sugerencias.

En este sentido, algunas empresas de la Corporación –**aucat**, **Aulesa**, **tradia**, **retevisión** y **GCO**– disponen de un sistema de recogida, contabilización, evaluación y aplicación de sugerencias recibidas por parte del trabajador. Del total de sugerencias recibidas en estas empresas durante el 2004, un 34% han sido aplicadas. La no aplicación del resto de sugerencias se debe, principalmente, a cuestiones de inviabilidad económica o técnica.

A continuación se presenta un gráfico con el número de sugerencias recibidas y aplicadas por cada empresa.

Sugerencias del empleado (nº de sugerencias)



\* Datos desde julio de 2004.

180 €  
tel. 660204568  
RAQUEL  
www.abertis.com

Además de los sistemas de recogida de sugerencias mencionados, cabe considerar la existencia de comités de empresa, con los que se realizan reuniones periódicas donde también es posible exponer este tipo de sugerencias. El 80% de los trabajadores de la Corporación están representados por estos comités.

El número de reuniones mantenidas con dichos comités durante el 2004 varían para cada empresa.

Empresa	Reuniones con el Comité de Empresa
<b>serviabertis</b>	Entre 10 y 12 reuniones
<b>acesa</b>	80 reuniones (existen 10 comités y 2 secciones sindicales)
<b>aucat</b>	4 reuniones
<b>iberpistas y castellana</b>	11 reuniones
<b>aumar</b>	8-10/año con el Comité Intercentros, y otras tantas con los comités de cada centro
Aulesa	10 reuniones
<b>tradia</b>	12 reuniones ordinarias
<b>retevisión</b>	4 reuniones con el Comité Intercentros y 35 con la Comisión Negociadora Convenio Colectivo
<b>Codad</b>	6 reuniones

Con el objetivo de conseguir una comunicación fluida entre las distintas empresas de la Corporación, **abertis** ha establecido distintos canales de diálogo. Se han llevado a cabo, por ejemplo, 90 reuniones planificadas durante el 2004, más algunas reuniones extras.

Estos canales permiten también a la Dirección de Relaciones Institucionales y Calidad transmitir información de responsabilidad social a todas las empresas. Durante el año, se han realizado 15

reuniones específicas de seguimiento del Plan Estratégico. Además, se ha transmitido información sobre la participación de **abertis** en el Fórum Universal de las Culturas de Barcelona, y sobre actos organizados por la **fundación abertis**, a través de notas de prensa, de la página web y de la revista corporativa. Además, la revista **abertis** tiene una sección fija sobre medio ambiente y otra sobre las actividades de la fundación.

## { Sistema de gestión del desempeño }

Algunas empresas de la Corporación ya disponen de un sistema de gestión del desempeño, como es el caso de **retevisión, tradia, saba, Spel, GCO** y Gesa.

Además, durante el 2004 la Corporación ha desarrollado un sistema de gestión del desempeño para la mejora de los resultados, alineando esfuerzos y traduciendo la estrategia en acciones como sistema de mejora continua, en el que se han integrado **abertis, serviaabertis, acesa, aucat, iberpistas, aumar y abertis logística**.

La formulación de objetivos se realiza en cascada, de modo que los responsables de cada área formulan sus objetivos específicos en función de las metas organizativas globales, los comunican a sus colaboradores, y éstos establecen las metas en sus propias áreas de responsabilidad. Este proceso se repite en cada nivel hasta que se establece una jerarquía de objetivos clara, consensuada e integrada en toda la organización.

El sistema de evaluación valora tanto el cumplimiento cualitativo y cuantitativo de objetivos establecidos como los valores que guían el comportamiento de los individuos en la consecución de resultados.

La implantación de un sistema de estas características crea un clima de diálogo y comunicación con el empleado; motiva y facilita el control individual; fomenta una cultura del logro; es un indicador del acierto en las políticas de recursos humanos, y clarifica las exigencias y responsabilidades de cada persona en su puesto de trabajo.

## { Derechos humanos }

La mayor parte de las empresas de la Corporación pertenecen a la OCDE, donde el respeto a los derechos humanos está garantizado.

En las empresas de nueva incorporación que se encuentran fuera de la OCDE se han adoptado ya algunas medidas para garantizar que se respetan los derechos humanos en todas las actividades desarrolladas.

Es el caso, por ejemplo, de GCO, que se ha adherido al Pacto Global en el que se incluyen algunos principios sobre derechos humanos. Asimismo, ha desarrollado un código ético que se implantó durante el 2004.

Por otro lado, Gesa especifica en cada contrato las condiciones de derechos humanos que deben existir para los trabajadores.



## { Salud y seguridad

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, la mayor parte de las empresas de la Corporación han llevado a cabo distintas medidas encaminadas a velar por la seguridad del trabajador. Se desarrollan de forma sistemática evaluaciones de riesgos, planificación de las acciones preventivas, se adoptan medidas de protección y prevención, y se ofrece a los trabajadores la posibilidad de someterse a controles sobre su estado de salud.

En el caso de **acesa**, por ejemplo, este año ha publicado en febrero su Política de Prevención de Riesgos y, en junio, el Plan de Prevención.

La única empresa que no ha llevado a cabo aún este tipo de acciones es Saba Chile, debido a que justo ha comenzado a trabajar con personal directo y se encuentra en fase de planificación y coordinación de los procedimientos de prevención de riesgos.

Además, las empresas de la Corporación llevan a cabo otro tipo de acciones con el objetivo de mejorar el bienestar y la salud de sus empleados.

Algunas de estas acciones pasan por ofrecer apoyo psicológico, fisioterapéutico y médico, dispensar vacunas antígrípicas, realizar modificaciones ergonómicas, ofrecer cursos de Técnico de Nivel Intermedio en Prevención de Riesgos Laborales y otra formación adicional, implantar sistemas de gestión de prevención de riesgos según OSHAS 18001:1999, y realizar campañas informativas y recomendaciones, entre otras.

Los indicadores más relevantes que se utilizan para llevar un control de la seguridad y prevención de riesgos, así como sus resultados globales para este año, se presentan en la tabla siguiente.

Indicador PRL	Resultado
Tasa de víctimas mortales	0%
Tasa de absentismo (días totales perdidos)	5%

Por otro lado, el 62% de los empleados de **abertis** están representados por comités de seguridad y salud.

## { 6.2. Atención al cliente}

Una de las mayores prioridades de **abertis** es ofrecer un servicio de calidad desde cada una de las empresas de la Corporación. Por este motivo, desde algunas empresas se están aplicando sistemas de evaluación del grado de satisfacción de los clientes.

Los sistemas utilizados por las distintas empresas, así como los resultados obtenidos para el año 2004, se presentan en la tabla siguiente.

Empresa	Sistema de evaluación	Resultados 2003	Resultados 2004
<b>acesa</b>	Encuesta		8% Muy satisfecho 40% Bastante satisfecho 40% Ni mucho ni poco satisfecho 8% Bastante insatisfecho 4% Muy insatisfecho
<b>aucat</b>	Entrevistas a los usuarios (conductores de vehículos) en la barrera troncal de Vallcarca		6,1 sobre 10
<b>saba</b>	Encuesta de calidad y satisfacción	7,5 sobre 10	7,2 sobre 10
<b>GCO</b>	Cualitativa (encuestas en profundidad), y cuantitativa (encuestas telefónicas basadas en un cuestionario)		Vecinos: 75,67 sobre 100 Clientes-usuarios: 74,07 sobre 100

Tanto **aumar** como **retevisión** realizan este tipo de encuestas cada 2 años, de modo que no se han realizado durante el 2004.

Por otro lado, en la encuesta de satisfacción que **tradia** realizó durante el 2003, un 91,43% de los clientes se consideraron satisfechos o muy satisfechos del servicio que se les ofrecía. Este año se ha hecho una encuesta de seguimiento de este estudio con una muestra mucho más pequeña de población e incidiendo especialmente en los puntos más débiles detectados, obteniendo un 84,62% de satisfacción.



Además, las empresas utilizan diferentes sistemas para transmitir a sus clientes información fiable y actualizada en relación con el servicio ofrecido. Los sistemas utilizados por cada empresa se detallan a continuación.

Empresa	Información en relación con el servicio que se ofrece
<b>acesa</b>	Publicidad en prensa y radio, reparto de tarjetones y folletos informativos, y secciones especiales en la web.
<b>aucat</b>	Página web y reparto de tarjetones informativos.
<b>iberistas y castellana</b>	Trípticos con recorridos y tarifas. Dípticos de información sobre telepeaje. Octavillas de información sobre la operación retorno de Semana Santa.
<b>aumar</b>	Dípticos, folletos ( <i>La AP-7 le acerca a los grandes proyectos, Depuis l'Autoroute AP-7, Accesos Feria Valencia, Los domingos por la tarde, Una salida refrescante y divertida, Por su seguridad</i> ), medios de comunicación (campañas de prensa, línea directa con los medios de comunicación), web, carteles (peaje, salidas y entradas, gasolineras, áreas de servicio), radio (Radio Vía, información y sugerencias de la autopista cada media hora) y planos.
Aulesa	Folletos informativos, tarifas y página web.
<b>saba</b>	Folletos promocionales, directorios de los aparcamientos, revista externa ( <i>el aparcamiento</i> ), información en la página web y <i>mailings</i> a los abonados.
Spel	Folletos con los diferentes productos que se ofrecen y su precio, revista de <b>saba</b> , y directorio de aparcamientos.
<b>tradia</b>	Página web, Sistema de Gestión de Quejas, informe periódico y puntual del servicio prestado, informe medioambiental, Manual del Sistema de Gestión de Calidad y contacto comercial habitual.
<b>retevisión</b>	Informes diarios, mensuales y semestrales de incidencias que se envían a los clientes de manera formal. Call center 7x24 con el soporte de un área de gestión del servicio y de personal cualificado que completa la atención al cliente tanto por vía telefónica como con informes puntuales explicativos de las incidencias más significativas.
<b>abertis logística</b>	Folletos informativos.
CCO	Carteles y adhesivos en cabinas que informan de los medios de pago. Partes numerados en los servicios de remolque y asistencia mecánica. Material gráfico sobre condiciones de uso del TAG. Información en la web sobre condiciones de adhesión al sistema, preguntas más frecuentes y beneficios del sistema.

Más de la mitad de las empresas disponen de un sistema de recogida y registro de consultas, quejas y sugerencias del cliente, cuyo tiempo medio de respuesta es de 10 días.

En lo que se refiere a la protección de la intimidad del cliente, las empresas cumplen con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

## { Seguridad viaria

Garantizar la seguridad del cliente es y ha sido un objetivo prioritario de **abertis**. Particularmente, en el sector de autopistas se han llevado a cabo distintas campañas para prevenir la siniestralidad en carretera, con una inversión total de cerca de 580.000 €.

Estas campañas han consistido principalmente en el reparto de folletos con consejos de seguridad, la emisión de mensajes en operaciones de tráfico especiales a través de las emisoras de radio de las autopistas y el refuerzo de vallas para evitar el atropello de animales.

Además, **acesa**, en colaboración con el Ayuntamiento de Mataró y la Generalitat de Catalunya, y con el fin de resolver la problemática que planteaba el tráfico de acceso a Mataró, ha llevado a cabo la ampliación del ramal de acceso desde la autopista C-32.

Por otro lado, **aumar**, en colaboración con la Dirección General de Tráfico de Cádiz, distribuyó a los lectores del *Diario de Cádiz* chalecos reflectantes cuando entró en vigor la obligatoriedad de su uso en carretera.

En el apartado relativo a patrocinios y a la fundación se expone más información sobre este tema.



## { 6.3. Comunidad inversora}

La comunidad inversora es también un grupo de interés muy importante para **abertis**, y, por ello, se han establecido múltiples sistemas y canales de información y diálogo con este colectivo.

En este sentido, cabe destacar la **oficina del accionista** de **abertis**, un servicio personalizado que atiende todas las consultas de los accionistas e inversores sobre la evolución de la Compañía en todos sus ámbitos.

El primer canal de información es la **página web** de **abertis** ([www.abertis.com](http://www.abertis.com)), que ha tenido más de 52.500 visitas durante el año 2004. En ésta, la sección más visitada ha sido la de accionistas e inversores, en la que se encuentran artículos de interés para el público inversor y que constituye una herramienta para difundir información relevante al mercado y a los accionistas e inversores.

Otro canal de información es la **revista abertis**, con una sección específica para accionistas e inversores, de la que 2.500 ejemplares son distribuidos entre este grupo de interés.

Asimismo, se han hecho 4 **inserciones en prensa** durante el año 2004, para comunicar los resultados trimestrales. Se han llevado a cabo también varias **sesiones informativas** para la comunidad inversora: 5 presentaciones colectivas con una audiencia de 190 personas, 75 entrevistas con una audiencia de 150 personas, 3 *conference calls* con una audiencia media de 22 personas y una participación en una Feria de Bolsa.

En lo que se refiere a los canales de diálogo, la comunidad inversora dispone del **correo electrónico** ([relaciones.inversores@abertis.com](mailto:relaciones.inversores@abertis.com)) y el **correo tradicional**, por los que se han recibido durante este año más de 200 y de 430 peticiones de información, respectivamente.

Otro canal de diálogo a disposición de la comunidad inversora es el **Teléfono de Atención al Accionista** (902 30 10 15), con un servicio de 24 horas los 365 días del año. Durante este año, se han recibido más de 2.600 llamadas.

Las consultas que llegan por estos canales tratan especialmente sobre temas relacionados con la retribución al accionista y con la Junta General de Accionistas. Desde **abertis**, se realiza un seguimiento de las peticiones recibidas, del tiempo empleado en dar respuesta a cada una de ellas, así como del grado de adecuación de la respuesta. Además, todas las peticiones recibidas se analizan para detectar puntos de mejora.



## { 6.4. Proveedores y empresas contratadas}

Con el objetivo de implicar también a las empresas proveedoras y contratadas en el compromiso ético y de respeto a las personas y al medio ambiente, algunas empresas de **abertis** han empezado a introducir cláusulas ambientales y sociales en la selección y contratación de dichas empresas.

En este sentido, durante este año **aumar** ha introducido este tipo de cláusulas en 22 contratos, Aulesa en 3 concursos, **retevisión** en 720 licitaciones y GCO en 5 concursos de obras y servicios. Además, **acesa** en sus peticiones de oferta introduce también cláusulas que hacen referencia al respeto y la protección del medio ambiente.

Además de la introducción de dichas cláusulas, algunas empresas realizan también una evaluación de sus proveedores. Así, durante el 2004 **aumar** ha evaluado al 90% de sus proveedores, **tradia** al 16%, **retevisión** al 20% y GCO al 40%.

También en el marco del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa de **abertis**, se han establecido los criterios ambientales y sociales que serán introducidos en las cláusulas de contratación y en la selección de proveedores.

## { 6.5. Patrocinio y acción social}

**abertis** y sus unidades de negocio han establecido un compromiso de implicación en la comunidad y en el tejido social en los que operan. Ese compromiso, plasmado en una de las líneas del Plan Estratégico de Responsabilidad Social, es el reflejo de los valores y prioridades bajo los que **abertis** quiere regir sus relaciones con sus diferentes grupos de interés, y de su deseo de contribuir al desarrollo social en su sentido más amplio.

La **fundación abertis** constituye, desde su creación y a través de sus objetivos fundacionales, un marco idóneo para canalizar las actividades sociales y culturales de la Corporación como parte de su compromiso social.

Con el objetivo de constituirse en un centro de difusión de ideas y de proyectos y en promotor de estudios sobre la repercusión de las grandes infraestructuras en el medio ambiente, la economía y la demografía, desarrolla distintas actividades, entre las que destacan:

- Desarrollo y fomento de actividades relacionadas con el estudio e investigación de la participación del sector privado en el crecimiento económico, derivado de la construcción de infraestructuras al servicio de la movilidad, desde su incidencia en la mejora de la calidad de vida, el impacto medioambiental y la cohesión social.
- Difusión del conocimiento, generando nuevos horizontes de ideas al servicio de un triple objetivo: conseguir una forma de vida de mayor calidad, más sostenible y más cohesionada.
- Protección y rehabilitación del patrimonio histórico y artístico como una manera de expresar el respeto a los valores sobre los que se edifica la cultura contemporánea.
- Promoción de una programación sociocultural que permita ofrecer, a través del patrocinio, respuestas a los desafíos actuales.

Por otra parte, durante el 2004 se ha elaborado el Manual de Patrocinio y Acción Social de **abertis**. Este documento se ha constituido como una guía que recoge los pasos a seguir para gestionar este tipo de actividades bajo una misma visión y criterios homogéneos, incentivar la proactividad y constituir una de las herramientas que facilitan la cohesión de grupo y la construcción de la nueva cultura corporativa.

## { Acciones más significativas llevadas a cabo

### Culturales

El compromiso de la Corporación **abertis** con la cultura se ha manifestado en la colaboración con diferentes instituciones y con aportaciones que han supuesto un 40% del total de la inversión en patrocinio y acción social.

**abertis** ha mantenido su contribución a la difusión y promoción de la música prorrogando, entre otros, los convenios de colaboración establecidos con las fundaciones **Gran Teatre del Liceu**, **Orfeó Català-Palau de la Música Catalana**, o **L'Auditori de la Orquesta Simfònica de Barcelona i Nacional de Catalunya**. Ha patrocinado también distintos festivales musicales, como el **Festival de Cap Roig**, el **Festival de Música del Castell de Peralada** o el **Festival de Cantonigròs**. A través de **iberpistas** ha renovado también su convenio de colaboración con el **Teatro Real de Madrid**.

**abertis** ha continuado también su participación en el **Teatre Nacional de Catalunya**.

En cuanto a las artes plásticas, la **fundación abertis** ha mantenido el convenio suscrito con la **Fundación Francisco Godia**, fruto del cual, y con la colaboración de **aumar** y del Excentísimo Ayuntamiento de Alicante, se presentó una muestra de su colección de cerámicas en la exposición *El esplendor de la cerámica española*. También se renovó la participación en el **Museu d'Art Contemporani de Barcelona**. A través de **iberpistas** ha continuado su relación de mecenazgo con el **Museo Esteban Vicente** (Segovia) y ha participado como patrocinador en la exposición *Las edades del hombre*, en colaboración con el Excentísimo Ayuntamiento de Ávila.



Las empresas gestoras de autopistas han participado en diversas acciones culturales en colaboración con diferentes administraciones e instituciones del entorno de las infraestructuras que gestionan, como las aportaciones de **aumar** para el desarrollo de las **Fallas** o las **Fiestas de San Juan**, la publicación del folleto divulgativo *Fiestas del Maresme* por parte de **acesa** o la aportación al plan de divulgación del **Museo Balaguer** efectuada por **aucat**.

**acesa** ha continuado también aplicando el denominado "1% cultural", invirtiendo el 1% de los presupuestos de las obras realizadas en la recuperación del patrimonio cultural del entorno de las vías que gestiona. Durante el 2004 contribuyó a la reforma y rehabilitación de la **Torre dels Frares** (Hostalric), a las obras de refuerzo estructural de las ruinas de las **Torretes de Calella** (Calella), a la consolidación del campanario de la **Iglesia Parroquial de Sant Sadurní** (Sant Sadurní d'Anoia) y a la puesta en marcha del proyecto **Cella Vinaria**, en el yacimiento de Veral de Vallmora (Teià).

**abertis** ha renovado, un año más, su convenio de colaboración con el **Ayuntamiento de Tarragona** para la vigilancia de la **Cantera del Mèdol** (Tarragona), posibilitando de este modo que pueda ser visitada.

Además de diversas aportaciones efectuadas desde diferentes empresas de la Corporación a entidades con fines solidarios o de interés social, el compromiso de **abertis** se materializó en el 2004, entre otras acciones:

- Para dar satisfacción a una solicitud de una entidad sin ánimo de lucro, **abertis** preparó un proyecto específico para colaborar en la VII edición de los **Juegos Special Olympics**, celebrados en Badalona del 10 al 13 de junio, que contaron con la participación de 2.000 atletas procedentes de 20 países. Este acontecimiento es reflejo del espíritu del movimiento Special Olympics, cuyo principal objetivo es fomentar el desarrollo personal y la integración de las personas con disminución psíquica a través del deporte. Dada su vinculación con el territorio, en este proyecto **abertis** ha patrocinado el recorrido de la antorcha olímpica, entre L'Escala y Badalona, pasando por poblaciones como Figueres, Vilanova i la Geltrú, Barcelona, Reus, Igualada y Granollers. A su paso por estas localidades, y en los actos oficiales, estuvieron presentes representantes institucionales de la Corporación, además del equipo de atletismo de **acesa**, que acompañó en las diferentes etapas a los portadores de la antorcha.

## Sociales

**abertis** entiende su participación en iniciativas sociales y solidarias como otra forma de vincularse con la sociedad en la que desarrolla su actividad, dotando a diversas instituciones que llevan a cabo acciones para mejorar la calidad de vida y fomentar la integración de los colectivos desfavorecidos o que merecen una especial atención.



Durante la celebración de las pruebas se habilitó un espacio en el *village*, en el que los atletas participantes pudieron plasmar los sentimientos y emociones vividas a lo largo de los Juegos. Esas experiencias personales junto con un amplio reportaje fotográfico permitieron, en colaboración con la organización de los Juegos, realizar una exposición que intenta dar continuidad en el tiempo al espíritu y significado de los Juegos –solidaridad, respeto y afán de superación– a la vez que pretende mantener el compromiso de la sociedad en ese empeño.

Al acto de inauguración de esa muestra, *Caminos de emociones*, asistió la Consejera de Bienestar y Familia de la Generalitat de Catalunya, Anna Simó, el Consejero Delegado de **abertis**, Salvador Alemany, y otras personalidades del deporte, la sociedad y la cultura.

Su ubicación en el vestíbulo central de un gran centro comercial barcelonés, por el que han pasado más de 600.000 personas en el período en el que estuvo instalada la muestra, aseguró la difusión de su mensaje.

- **abertis**, junto a **aumar**, colaboró también en la organización de los **V Juegos Nacionales Special Olympics**, celebrados del 8 al 12 de octubre en Sevilla. En esta ocasión la aportación se destinó al patrocinio de la carrera popular. Con un espíritu común a los Juegos celebrados en junio en la ciudad de Badalona, los V Juegos Nacionales contaron con la participación de 1.500 atletas, haciendo realidad uno de los objetivos perseguidos: promocionar la integración social de las personas con disminución psíquica a través del deporte.
- En la renovación de la aportación a **Cruz Roja**, nuevamente en nombre de **acesa** y **saba**, destinada a la campaña de captación de voluntarios para los diversos programas asistenciales que desarrolla. **acesa**, **aumar** e **iberpistas** colaboraron también con esta institución. También ha mantenido la colaboración con el **Servei Català de la Salut** en sus campañas de donación de sangre, manteniéndose el alto nivel de participación de los empleados de las oficinas del Parc Logístic.
- Ha renovado su aportación a la **Fundació la Marató de TV3** en la recaudación de recursos económicos, que en esta ocasión se han dedicado a la investigación biomédica del cáncer. **tradia** también ha aportado, como en anteriores ediciones, personal y medios técnicos para el desarrollo del acto.
- Otras fundaciones con las que ha renovado colaboración son: **Fundació Esclerosis Múltiple**, destinando su aportación para su proyecto de telerehabilitación y esclerosis múltiple; **Fundació de Lluita Contra la Sida**, para sufragar el trabajo de un técnico sanitario, y **Fundació Lliga Catalana d'Ajuda Oncològica**, colaborando en el programa de atención social al enfermo oncológico y a su familia.



- Ha mantenido también la aportación a la **Fundación Privada Femarec**, en contribución a sus programas para la integración sociolaboral de personas discapacitadas. Con el mismo objetivo, y a través de **aucat**, ha colaborado con un Centro Especial de Trabajo a través de la **Fundación Privada Santa Teresa** y con el **Centre de Formació Ocupacional La Paperera**. **aucat** ha contribuido también al desarrollo de un proyecto de actividades físico-recreativas para adultos y ancianos, en colaboración con la **Fundació Hospital Comarcal Sant Antoni Abat**.
- **abertis, abertis logística, fundación abertis, acesa, aucat, saba, serviabertis y retevisión** han vinculado a sus empleados en una acción social en colaboración con el **Centre d'Iniciatives per a la Reinscripció**, empresa pública del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya, cuyo objeto es la inserción sociolaboral de las personas que se encuentran bajo tutela judicial. El personal de este centro elaboró los baúles que contenían los lotes de Navidad.
- Otro tipo de acción solidaria en la que han colaborado las empresas de autopistas es facilitar el paso de las caravanas solidarias a través de las vías que gestionan. A través de **serviabertis** se ha continuado también efectuando donaciones de material informático a diferentes fundaciones y asociaciones cívicas.
- **iberpistas** ha evidenciado su apoyo a la **Fundación Madrid 2012**, por considerar que sus objetivos transcenden la actividad deportiva, y su patrocinio constituye, además, una manifestación de apoyo a las administraciones e instituciones que lideran la candidatura de Madrid como sede y organizadora de los Juegos Olímpicos de 2012.
- Las unidades de negocio de **abertis** han patrocinado diversas iniciativas deportivas por su capacidad formativa y de relación con las comunidades locales en las que llevan a cabo su actividad.

## Medioambiental

La **fundación abertis**, además del Plan de Acción para la Biodiversidad y la promoción de estudios medioambientales descritos en el apartado de acciones para el medio ambiente, ha mantenido, entre otras acciones, la aportación al **Consell Comarcal de l'Alt Penedès**, para contribuir a las actuaciones de limpieza de la masa forestal de dicha comarca y la prevención de incendios.

También, y de acuerdo con sus objetivos fundacionales, ha promovido la celebración de diferentes jornadas relacionadas con el medio ambiente:

- Jornada de presentación de la investigación *Atlas del paisaje de la viña: el paisaje vitivinícola del Penedès*. Dirigido por la Dra. Ascón, Profesora del **Departamento de Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona**, el trabajo presentado tiene como objetivo caracterizar el paisaje de la viña y poner de relieve sus valores territoriales, ecológicos, continentales, patrimoniales y turísticos, a la vez que manifiesta sus tendencias evolutivas.
- VII Congreso Nacional de Medio Ambiente - CONAMA: Cumbre del desarrollo sostenible, organizado por la **Fundación CONAMA** con el apoyo de las principales entidades medioambientales, es el encuentro de mayor convocatoria e interés de los que sobre este tema se celebran en España. Los contenidos de este congreso responden a una visión multidisciplinar y la colaboración de la **fundación abertis**, como una de sus principales patrocinadoras, se ha concretado en su participación en las siguientes actividades:

- Sala Dinámica: *Fundaciones y medio ambiente: el tercer sector en el panorama ambiental español*, dirigida por el Dr. Martí Boada, patrono de la **fundación abertis** y recientemente galardonado con el Premio Nacional de Medio Ambiente. Ha consistido en el análisis general del estado en que se encuentran las fundaciones medioambientales en España.
- Representación en las reflexiones *Desarrollo sostenible en las infraestructuras*, que ha contado con la participación del Sr. José M<sup>a</sup> Morera, Director General de **iberpistas**, y *Estrategias de Desarrollo Sostenible*, con la aportación del Dr. Martí Boada.
- Jornada técnica *Restauración de conectores ecológicos en grandes infraestructuras viarias*, en la que la fundación ha estado representada por la Dra. Carme Rosell.
- Grupo de trabajo *Planificación, construcción y gestión sostenible de infraestructuras*, que ha contado con la participación de Luis Balaguer, de **aumar**.

Además, esta cita ha supuesto una oportunidad de puesta en común para los técnicos de medio ambiente de las diferentes empresas de la Corporación, colaborando así a la cohesión de grupo.

## Enseñanza y formación universitaria

En este apartado, **abertis** ha reiterado su vinculación con las siguientes fundaciones: **Fundación Carolina**, patrocinando por segunda vez la convocatoria de ayudas para alumnos del Programa de Conservación y Restauración del Patrimonio Arquitectónico y Urbano.

Ha renovado también su aportación a la **Fundación de Estudios Financieros** y a la **Fundación ESADE**, en ambos casos como contribución a su programa de actividades.

A través de **aucat** ha mantenido su colaboración con el **Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú** para la celebración del Campus Universitario del Mediterráneo, y ha renovado el convenio suscrito con la **Universidad Politécnica de Cataluña**, para la concesión de becas en la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Vilanova i la Geltrú. **aumar** ha mantenido la bolsa de trabajo para prácticas de empresa.

A través de **tradia**, ha contribuido a la actividad docente mediante su participación en jornadas técnicas como el XV Fórum Universidad Politécnica de Cataluña, o su participación en el Proyecto Maresme Digital, impulsado con la Generalitat de Catalunya para el despliegue de la Televisión Digital Terrestre, en la comarca barcelonesa del Maresme, en el que **tradia** ha participado en los aspectos técnicos y formando a los instaladores de la zona.

La **fundación abertis** ha mantenido, un año más, la colaboración con el **Ayuntamiento de Castellet i la Gornal**, dotando de ayudas para el transporte a los universitarios del municipio.

En materia de **seguridad viaria**, son numerosas las actividades formativas que se han llevado a cabo, en especial, y dada su directa implicación con este tema, a través de la aportación de las empresas gestoras de autopistas:



- **aucat** ha dado continuidad, en colaboración con la **Fundación RACC** y los **consejos comarcals del Baix Penedès y del Garraf**, al programa de educación viaria dirigido a alumnos de los centros educativos, tanto públicos como concertados, de estas comarcas.
- **acesa** patrocinó las Jornadas de Prevención en el Transporte Escolar en colaboración con el **Consejo Comarcal de la Conca de Barberà**.
- **iberpistas** ha continuado realizando visitas guiadas a su Centro de Exposiciones de San Rafael, en las que dan a conocer a profesores y alumnos de centros educativos y otros colectivos profesionales diversos aspectos relacionados con la gestión de autopistas.
- GCO, en Argentina, ha hecho su aportación a la seguridad viaria con el patrocinio de una campaña de educación impartida a niños de 11 y 12 años, alumnos de escuelas públicas, y en escuelas de adultos de los distritos por los que pasa la autopista que gestiona.
- La **fundación abertis** celebró el **IV Simposio sobre Antropología Vial**, dedicado a "Educación y pedagogía vial". Este Simposio ha abordado el tema de la educación y la pedagogía vial mediante las aportaciones de expertos procedentes del mundo académico y de la Administración.

El Simposio está enmarcado en el Programa de Seguridad Vial en el que está trabajando la Corporación **abertis** y sus unidades de negocio, y cuyas líneas básicas de actuación son: educación viaria, estudios de investigación, jornadas técnicas y actividades de divulgación.

## Investigación científica

La **cátedra abertis en gestión de infraestructuras del transporte** fue creada en el 2003 por convenio suscrito entre **abertis** y la **Universidad Politécnica de Cataluña**, con el objetivo de realizar actividades de formación, investigación, innovación y divulgación en el ámbito de la planificación y la gestión de las infraestructuras y los servicios de transporte.

La cátedra, dirigida por el Dr. Francesc Robusté, Catedrático de Transporte de la Universidad Politécnica de Cataluña, presta especial atención a los cinco ejes de actividad de **abertis**: carreteras y autopistas, aparcamientos, logística, aeropuertos y sistemas de transporte inteligente, a través de:

Actividades de formación: conferencias en cursos de grado de la especialidad de transporte, introducción de aspectos actuales de la financiación, planificación y gestión del sistema de transporte en diferentes trabajos de cursos y en los proyectos y tesinas de fin de carrera, entre otras.

Actividades de investigación, desarrollo y transferencia de tecnología: desarrollo de acciones orientadas a la realización de tesis doctorales en temas de interés de **abertis**, trabajo conjunto en proyectos europeos de R+D u otros proyectos nacionales o internacionales de interés común, potenciación de estudios específicos de investigación en este ámbito.

Actividades de divulgación, prospectiva y *recruiting*: potenciación de la realización de publicaciones conjuntas o realización de jornadas de divulgación técnica, entre otras.

Entre las actividades de formación que ha llevado a cabo la cátedra durante el 2004, destaca la concesión del **Primer Premio abertis**, dotado económicamente con 4.000 euros, otorgado a la investigación **Metodología para la creación de un fondo de garantía de infraestructuras y evaluación de su eficiencia en su aplicación a concesiones de infraestructuras de transporte**, presentada por el Dr. David Maté Sanz.

Los trabajos presentados a esta primera convocatoria del Premio **abertis** fueron evaluados por el Jurado presidido por el Consejero Delegado de **abertis**, Sr. Salvador Alemany, y los vocales Dr. Francesc Robusté Antón, Dr. Andrés López Pita y Dr. Félix Edmundo Pérez Jiménez por parte de la Universidad Politécnica de Cataluña, y con los señores Xavier Martínez Casasín, Josep Martínez Vila, Dr. José Vicente Solano y Sr. Ricard Maxenchs por parte de **abertis**.

Por unanimidad se acordó otorgar el premio al trabajo anteriormente mencionado, por la novedad de la propuesta de crear un fondo de garantía para absorber fluctuaciones de demanda en las concesiones de infraestructuras, por considerarse un tema de actualidad y por disponer de un formato con proyección hacia una posible aplicación práctica en el campo de las concesiones. Además, abre líneas de investigación futura y constituye en sí mismo un meritorio esfuerzo de recopilación y ordenación de información de gran utilidad, así como de experiencias en otros países.

Se entregaron también menciones especiales a las siguientes investigaciones:

- *Viabilidad de la localización y reserva de aparcamiento en la vía pública*, presentada por Anna Caelles Lacasta.
- *La logística urbana de mercancías: soluciones, modelado y evaluación*, realizada por Jesús Muñuzurri Sanz.
- *Optimización de la interconexión de una terminal marítima de contenedores mediante la teoría de colas*, de Francesc Soriguera Martí.

El acto de entrega de esta primera edición del Premio **abertis** tuvo lugar el 7 de julio de 2004, presidido por el Consejero de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat de Cataluña, Joaquim Nadal, el Rector de la Universidad Politécnica de Catalunya, Josep Ferrer, el Director de la **cátedra abertis**, Francesc Robusté, y el Consejero Delegado de **abertis**, Salvador Alemany.

**abertis** ha mantenido también la colaboración con la **Fundación Ramon Llull** en el proyecto Ethos Ramon Llull, cuyo objetivo es difundir y potenciar los valores éticos en el ámbito profesional y organizativo, promoviendo una forma más humana de concebir la empresa. Con este fin realiza trabajos de investigación, seminarios y publicaciones relacionados con la ética profesional.

## Proyectos de I+D+I

**tradia y retevisión** han realizado diversos proyectos de I+D+I, basados fundamentalmente en las tecnologías de transporte, difusión digital y radiocomunicaciones. Entre ellos cabría destacar:

- **Retesit 3.0.** Proyecto continuación de Retesit y Retesit 2.0, ampliando sus líneas tecnológicas hacia el campo del acceso condicional y gestión de información de servicio, sin olvidar el desarrollo de aplicaciones MHP.
- **Amandine.** Desarrollo de una nueva generación de antenas y otros equipos de radio (*transceivers*), capaces de dar servicio a la vez a telefonía móvil (GSM, DCS y UMTS) y a otros sistemas como redes dedicadas de *trunking* digital TETRA.
- **Revenge.** Proyecto encargado de analizar las nuevas tecnologías de transporte de señales audiovisuales, consiguiendo contribuciones de vídeo de mayor calidad, fiabilidad, con menor utilización del espectro radioeléctrico y con un grado superior de cobertura a las utilizadas actualmente.
- **Swing TV.** Proyecto encargado de la evaluación del nuevo estándar DVB, llamado DVB-H (*HandHeld*), para la aplicación de recepción de TDT en terminales portátiles y móviles, tanto en laboratorio como en campo. Con dicho proyecto se han desarrollado los primeros encapsuladores y receptores DVB-H de Europa.

En el 2004 continuaron siendo, también, un referente tecnológico en diversos foros técnicos internacionales; entre los que se encuentran DVB (*Digital Video Broadcasting*) y DIGITAG (*Digital Terrestrial Action Group*), y nacionales como los Foros de la Televisión Digital Terrestre y Radio Digital Terrestre españoles y de Cataluña. El grupo ha contribuido firmemente a impulsar la difusión digital terrestre en España con iniciativas como el stand de la TDT en la feria SIMO 2004.

**aumar**, en colaboración con el Instituto Universitario de Tráfico y Seguridad Vial-INTRAS, de la **Universidad de Valencia**, ha participado en diferentes estudios en materia de seguridad vial.

La **fundación abertis**, además de los estudios medioambientales expuestos en el apartado de acciones para el medio ambiente, ha impulsado otros relativos a:

- La economía:

*Impacto de las autopistas de capital privado en Cataluña.* En colaboración con el Centro de Estudios Demográficos de la **Universidad Autónoma de Barcelona** y dirigido por el Dr. Robert Tornabell. Finalizado en el 2004, ha analizado con un enfoque global los efectos parciales de la construcción de vías de comunicación rápidas desde la perspectiva de la economía regional y la dinámica de la difusión de la renta y del trabajo cuando existen estímulos para la iniciativa privada.

- La demografía:

*La formación del conductor joven responsable.* Estudio dirigido por el Dr. Ricardo Moragas y realizado a través de la **Fundación Bosch i Gimpera** y cuyos objetivos son:

- Conocer el comportamiento de los conductores jóvenes.
- Identificar los factores de riesgo.

- Reconocer los valores y el comportamiento de los conductores jóvenes y séniors.

- Recopilar estudios y experiencias extranjeras.

*La incidencia de la red viaria en la población, el poblamiento y la movilidad habitual de las personas.* Realizado en colaboración con el Centro de Estudios Demográficos de la **Universidad Autónoma de Barcelona** y dirigido por el Sr. Marc Ajeno. Este estudio, finalizado en el 2004, ha analizado la relación entre la red viaria y las características sociodemográficas de los municipios.

## Otros

Las unidades de negocio de **abertis** han apoyado diversas iniciativas deportivas por su capacidad formativa y de relación con las comunidades locales en las que llevan a cabo su actividad.

Por otra parte, diferentes unidades de negocio de **abertis** han colaborado con eventos relacionados con su actividad de negocio tales como el patrocinio del Salón de la Logística, efectuado a través de **abertis logística**.



## { 6.6. La fundación abertis }

Las diversas actividades que ha realizado la **fundación abertis** durante el año 2004 han permitido fortalecer los objetivos que se establecieron cinco años atrás cuando se originó la idea de crearla. Seguimos plenamente convencidos del enorme valor que tiene el conocimiento como elemento transformador de nuestra sociedad hacia un desarrollo más equilibrado y sostenible. Por este motivo, su piedra angular continúa siendo la promoción y difusión de estudios e investigaciones acerca de la repercusión de las grandes infraestructuras en el desarrollo del territorio, así como su repercusión en la actividad económica, la composición demográfica y el estado del medio ambiente.

El avance hacia una sociedad basada en el conocimiento es un objetivo muy ambicioso en el que diferentes organismos e instituciones de nuestra estructura social deben tomar parte activa. Conscientes de ello, la **fundación abertis** impulsa el desarrollo de iniciativas en distintas áreas que puedan repercutir directamente sobre las actividades de la Corporación **abertis**.

De este modo, los resultados de las investigaciones se pueden transformar en acciones tangibles que influyan de forma positiva en las actuaciones corporativas y repercutan favorablemente en su contexto social y natural. Un buen ejemplo de ello es el trabajo que estamos realizando junto con la Fundación Natura para **conservar la biodiversidad** a lo largo de más de 600 kilómetros de la red viaria de **acesa**.

La **fundación abertis** está colaborando también con grupos de investigación de distintas universidades para conocer con mayor detalle distintas medidas que permitan aumentar la **seguridad viaria** y reducir el número de accidentes de tráfico. En este sentido, la fundación ha suscrito un convenio de colaboración con la Asociación Española de la Carretera, la Generalitat de Catalunya, a través de los departamentos de Interior y de Política Territorial y Obras Públicas, y la Universidad Politécnica de Cataluña, cuyo objetivo es el desarrollo de actividades formativas en el ámbito de la seguridad viaria, y más concretamente vinculadas a la prevención de accidentes o a la lucha contra sus consecuencias. Esta iniciativa se inscribe dentro de un programa plurianual de seguridad viaria que incide en estos aspectos:

- Educativos
- Investigación
- Divulgación

Asimismo, la activa participación de la **fundación abertis** en el **VII Congreso Nacional de Medio Ambiente: Cumbre del Desarrollo Sostenible** ha servido para dar a conocer las actividades de la fundación a los casi 8.000 asistentes a este congreso y para entablar conversaciones con distintos interlocutores, lo que sin duda contribuirá a la mejora del Plan Estratégico de Responsabilidad Social de **abertis**. Cabe destacar la jornada *El papel de las fundaciones en el cuidado del medio ambiente*, en la que participaron los directores de las principales fundaciones que operan este tema del país y a la que acudió un numeroso público.

Dadas las crecientes sinergias que existen entre la fundación y la Corporación **abertis**, cabe subrayar el destacado papel integrador que está adoptando



la fundación entre las distintas unidades de negocio de la Corporación. Como resultado de la progresiva implantación de estrategias de sostenibilidad, cada vez son más las actividades en las que la fundación debe actuar de forma coordinada con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos de responsabilidad social corporativa. Tras el desarrollo de estos trabajos conjuntos, ha crecido el espíritu de colaboración, responsabilidad e ilusión que existe entre las personas de la Corporación a la hora de llevar a cabo estas acciones. Sin lugar a dudas, este apoyo y compromiso son la mejor forma de poder responder con éxito al reto de avanzar hacia un desarrollo sostenible.

No se puede olvidar el valor que supone generar y compartir los conocimientos adquiridos. La **fundación abertis** realiza numerosas actividades en forma de publicaciones, jornadas y actos con la voluntad de difundir este conocimiento entre distintos grupos y personas que también puedan encontrar una utilidad en la aplicación de los resultados de las investigaciones realizadas. Concretamente, durante el 2004 y poniendo de manifiesto uno de los objetivos más importantes de la fundación, la **difusión del conocimiento**, se han finalizado y presentado varios de estos estudios como es el *Atlas del paisaje de la viña en el castillo de Castellet* o el *Mundo rural en el siglo XXI* en el Aula Magna del Institut d'Estudis Ilerdencs (Lleida), se ha organizado por cuarto año consecutivo una jornada sobre gestión del patrimonio sostenible centrada en los parques arqueológicos. Como el año pasado, se celebró la clausura de los cursos de la Fundación Amigos del Museo del Prado en el castillo de Castellet con una conferencia dedicada este año a la figura de Tiziano.

También durante el 2004 se han iniciado nuevas **investigaciones** en convenio con universidades e instituciones científicas, destacando así otro de los objetivos de esta fundación: la promoción de estudios cuya temática hace referencia a la repercusión de las grandes infraestructuras en el medio ambiente, la economía y la demografía. Gracias a estas actividades de investigación y difusión, logramos que circulen nuevas ideas, aumentando la repercusión y alcance de los estudios.

Con estas actuaciones, la **fundación abertis** se está convirtiendo en una institución capaz de congregar a distintas organizaciones y grupos que intercambian experiencias y conocimientos con el objetivo común de favorecer el desarrollo de una sociedad basada en el conocimiento que nos permita resolver las principales problemáticas actuales. Precisamente, uno de los asuntos que preocupa especialmente en el seno de la fundación es **conseguir un aumento sustancial de la seguridad viaria**.

Buena parte de las actividades de negocio de la Corporación **abertis** están basadas en favorecer la movilidad de las personas. Incluso, en la fundación hemos adoptado el *movimiento* como uno de nuestros valores principales, ya que creemos que la dinámica de la movilidad genera nuevas vías de conocimiento, abre la comunicación entre las personas y favorece el intercambio cultural y de ideas. En definitiva, consideramos que *movilidad* y *desarrollo* son dos conceptos que están estrechamente unidos. Para poder proponer propuestas y políticas de cara a mejorar la seguridad vial, es básico e imprescindible conocer las distintas causas que influyen en la accidentalidad en las carreteras. La **fundación abertis** trabaja sobre la idea "nos movemos contigo cada día; queremos seguir haciéndolo en el futuro".

Por esta razón, la **fundación abertis** promueve desde sus inicios actividades de investigación que permitan conocer mejor la interacción entre el ser humano y los distintos factores que influyen en la seguridad de su conducción. Un buen ejemplo de ello es el apoyo que ha dado la fundación a un campo de investigación pionero, como es la antropología viaria, estudio pluridisciplinar que se viene presentando ya desde hace cuatro años y que queda recogido en forma de publicación anual. Al mismo tiempo, se han realizado estudios para conocer mejor los hábitos de los conductores séniors y jóvenes, y proponer actuaciones que disminuyan el riesgo de estos dos segmentos de la población, especialmente críticos con relación a la seguridad vial.

## Acción práctica: abertis, empresa patrocinadora del Fórum Universal de las Culturas Barcelona 2004

Como corporación comprometida con la sociedad y con vocación de establecer estrechas vías de diálogo con todos sus grupos de interés, **abertis** asumió el patrocinio del Fórum de las Culturas con el propósito de contribuir a una iniciativa que, en consonancia con los valores corporativos, promovía la responsabilidad social, el desarrollo sostenible y la cultura como factores de progreso de toda la sociedad.

Las actividades que desarrolla todo el grupo de empresas, la creciente relación con distintas culturas a causa de la implantación empresarial en diferentes países y el amplio abanico de acciones promovidas en colaboración con el tejido social del país, permitieron a **abertis** poner a disposición del Fórum medios técnicos y el capital intelectual acumulado por las personas y sus áreas de actividad con el fin de contribuir a hacer posible un proyecto que pretendía movilizar ideas y personas hacia nuevos estadios de interacción, de conocimiento y de progreso.

Teniendo la movilidad y la comunicación de las personas como eje prioritario, **abertis** aportó al Fórum 60 sillas de ruedas para facilitar los desplazamientos de las personas con movilidad reducida. Estas sillas se produjeron en colaboración con el Institut Català de Tecnología y la Universitat Politècnica de Cataluña, y en su diseño se incorporó un cambio de marchas que mejoraba el movimiento en terrenos irregulares o con pendientes pronunciadas. Finalizado el evento, estas sillas han sido redistribuidas entre distintas organizaciones asistenciales para atender las necesidades de los servicios que prestan o para mejorar la movilidad de sus miembros.

Otro proyecto destacado iniciado en el marco del Fórum fue la participación en una iniciativa de carácter informativo y divulgativo sobre temas de urbanismo, movilidad y desarrollo urbano. La realización de la gran maqueta de la ciudad de Barcelona, de 190 m<sup>2</sup> y a escala 1:1000 presentada dentro de la exposición *Barcelona in Progress*, sirvió de herramienta formativa y pedagógica para explicar a los visitantes los conceptos y los parámetros de la evolución urbanística de la ciudad.

Más de medio de millón de personas visitaron la maqueta en el Fórum durante los 128 días en que estuvo abierta al público. Una vez finalizado, esta exposición se mantiene abierta de forma permanente para todos los interesados. Expertos, estudiantes y público en general tendrán la oportunidad de comprobar, *in situ* y ayudados de un importante apoyo audiovisual, las explicaciones y los contenidos desarrollados a lo largo de esta exposición, de la que sin duda la maqueta de la ciudad es, por su espectacularidad y dimensiones, su punto culminante.

Dentro del ciclo de diálogos propuesto por el Fórum El papel de la empresa en el siglo XXI, el Consejero Delegado de **abertis**, Sr. Salvador Alemany, participó en la sesión titulada Partenariado y liderazgo. Por qué y cómo crear alianzas con otros agentes sociales, aportando la experiencia de la Corporación en las iniciativas lanzadas a través de sus distintas actividades de negocio y destacando la necesidad de "gestionar la complejidad" en el actual contexto socioeconómico por medio del diálogo y las alianzas con todas las partes interesadas, siendo ésta a su vez una de las mejores fórmulas para mejorar y aportar soluciones en un entorno complejo.

Según esta visión, que impulsa el desarrollo de políticas de responsabilidad social corporativa en las organizaciones empresariales, sus dirigentes deben asumir "un liderazgo proactivo, creíble y ético", favoreciendo además el diseño de los mecanismos reguladores para asegurar el progreso y construir la reputación corporativa de las organizaciones.

El Taller de Buenas Prácticas Empresariales, concebido por el Fórum para mostrar al público las buenas prácticas desarrolladas por las empresas en los distintos ámbitos de actividad, sirvió a **abertis** para mostrar a los visitantes del recinto sus líneas de actuación prioritarias: **la movilidad y la comunicación de las personas**, particularmente de aquéllas con movilidad reducida, y la mejora de la seguridad viaria y de los desplazamientos rodados; **el medio ambiente**, minimizando el impacto ambiental de sus actividades y gestionando la biodiversidad y la masa arbustiva de sus autopistas, y **la cultura**, manteniendo el patrimonio cultural, histórico y artístico desde la **fundación abertis**, a través por ejemplo de la recuperación del castillo de Castellet o la cantera romana de El Mèdol, además de colaborar sistemáticamente con la universidad y promover desde la **cátedra abertis** líneas de investigación científica y técnica con proyectos de estudio y mejora de la movilidad y de las comunicaciones.





# 7

## { Tabla de indicadores GRI

## { Tabla de indicadores GRI}

### 1. Visión y estrategia

	Página
1.1.	14 - 15 - 16
1.2.	4 - 5

### 2. Perfil

	Página
2.1.	4 - 5
2.2.	8
2.3.	10 - 11
2.4.	8
2.5.	9
2.6.	8
2.7.	8-9
2.8.	8 - síntesis - 24
2.9.	4 - 5 - 14
2.10.	Nota final
2.11.	4 - 5
2.12.	4 - 5
2.13.	18
2.14.	18
2.15.	No aplica
2.16.	18
2.17.	No aplica
2.18.	Explicado en cada uno de los indicadores de la memoria
2.19.	(1)
2.20.	14 - 15 - 16
2.21.	No aplica
2.22.	Nota final

### 3. Estructura de gobierno y sistema de gestión

	Página
3.1.	10 - 11
3.2.	Véase el Informe de Gobierno Corporativo (pág. 15)
3.3.	14 - 15 - 16
3.4.	14 - 15 - 16
3.5.	Véase el Informe de Gobierno Corporativo (pág. 18, 19 y 21)
3.6.	10 - 11 - 14 - 15 - 16
3.7.	14 - Véase en la página web <a href="http://www.abertis.com">www.abertis.com</a>
3.8.	Comunidad inversora. Véase el Informe de Gobierno Corporativo (pág. 45 - 48)
3.9.	14 - 15 - 16
3.10.	52 - 53 - 54 - 57 - 58 - 60 - 61
3.11.	57 - 58
3.12.	63 - 64
3.13.	35 - 36
3.14.	14 - 15 - 16
3.15.	15
3.16.	61
3.17.	61 - 62 - 63 - 64 - 65 - 66 - 67 - 68 - 69
3.18.	No aplica
3.19.	14 - 15 - 16 - 55
3.20.	Síntesis. 38

### 4. Tabla de apartados e indicadores de la memoria

	Página
4.1.	76

(1) Los promedios de porcentajes de 2004 se han calculado a partir de medias ponderadas, mientras que en el ejercicio 2003 se calcularon con medias aritméticas.

## 5. Indicadores de desempeño

	Indicadores centrales	Páginas	Indicadores adicionales	Páginas
<b>Económicos</b>				
Clientes	EC1	20		
	EC2	21		
Proveedores				
	EC3	No disponible (2)		
	EC4	22		
Empleados	EC5	21		
Proveedores de capital	EC6	22		
	EC7	22		
Sector público	EC8	22		
	EC9	No aplica		
	EC10	22		
<b>Ambientales</b>				
Materias primas	EN1	33		
	EN2	33		
Energía				
	EN3	28 - 29 - 30 - 31	EN17	31
	EN4	28 - 29 - 30 - 31		
Agua	EN5	32	EN22	32
Biodiversidad	EN6	35 - 36	EN27	35 - 36
	EN7	35 - 36	EN29	35
Emisiones, vertidos y residuos				
	EN8	31		
	EN9	No aplica		
	EN10	No aplica		
	EN11	34		
	EN12	No aplica		
	EN13	No aplica		
Proveedores			EN33	61
Productos y servicios	EN14	35		
	EN15	No aplica		
Cumplimiento	EN16	38		
General			EN35	39

(2) No disponible debido a la falta de sistemas de recogida de estos datos. Es objetivo de **abertis** disponer de estos datos en la memoria de 2005.

	Indicadores centrales	Páginas	Indicadores adicionales	Páginas
<b>Sociales: prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Empleo	LA1	42 - 47	LA12	48
	LA2	46 - 21		
Relaciones empresa/trabajadores				
	LA3	54		
	LA4	54		
Salud y seguridad				
	LA5	56		
	LA6	56		
	LA7	56		
	LA8	No aplica		
Formación y educación				
	LA9	50		
Diversidad y oportunidad				
	LA10	42 - 43 - 44		
	LA11	43		
<b>Sociales: derechos humanos</b>				
Estrategia y gestión	HR1	55		
	HR2	55 - 61		
	HR3	55 - 61		
No discriminación	HR4	55 - 42 - 43 - 44		
Libertad de asociación y negociación colectiva	HR5	55		
Trabajo infantil	HR6	55		
Trabajo forzoso y obligatorio	HR7	55		
<b>Sociales: sociedad</b>				
Comunidad	SO1	61 - 62 - 63 - 64 - 65 66 - 67 - 68 - 69 - 70 - 71	SO4	15 - 16
Corrupción	SO2	Véase la página web <a href="http://www.abertis.com">www.abertis.com</a> Información para accionistas e inversores/ Gobierno Corporativo		
Contribuciones políticas	SO3	No aplica		
<b>Sociales: responsabilidad del producto</b>				
Salud y seguridad del cliente	PR1	59		
Productos y servicios	PR2	58		
Respeto a la intimidad	PR3	58	PR8	57

# 8

## { Terminología

## { Terminología}

**Biodiversidad:** variedad de vida en todas sus formas, niveles y combinaciones, incluida la diversidad de ecosistemas, la diversidad de especies y la diversidad genética.

**Canales de diálogo:** vías y mecanismos de comunicación bidireccionales que busquen el retorno o la opinión de los interlocutores o partes interesadas.

**GRI:** Global Reporting Initiative, organización que ha desarrollado una guía para informar de forma transparente sobre los resultados económicos, ambientales y sociales. Para ampliar información, visítese la página [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Indicador:** dato cuantitativo o cualitativo que aporta información del estado de una acción determinada. Por lo tanto, la evolución de los indicadores aporta información de la evolución de las acciones.

**Interlocutores, grupos de interés o partes interesadas (stakeholders):** personas, comunidad o organización afectadas por las operaciones de una empresa o que influyen en estas operaciones. Las partes interesadas pueden ser internas (por ejemplo los trabajadores) o externas (por ejemplo los clientes, proveedores/subcontratistas, accionistas/inversores, instituciones financieras, administraciones públicas, comunidad local).

**ISO 14001:** norma internacional de gestión ambiental.

**Plan de Acción para la Biodiversidad (PAB):** plan para conservar y mejorar la biodiversidad de las infraestructuras. El de **acesa** consta de tres partes: estudios previos, redacción del plan de acción y soporte a la comunicación.

**Programa Life:** instrumento de financiación de la Unión Europea que subvenciona iniciativas dirigidas a la mejora del medio ambiente.

**RSC:** responsabilidad social corporativa, la responsabilidad de las corporaciones de responder de forma equitativa a los intereses económicos, ambientales y sociales.

**TELEPEAJE:** sistema que permite realizar la transacción de peaje sin detener el vehículo.

**TELETAC:** transmisor que se coloca en el parabrisas del vehículo para operar con el sistema de telepeaje, sin tener que detener el vehículo.

**Valorización:** conjunto de operaciones que tienen por objetivo que un residuo vuelva a ser utilizado, total o parcialmente.



**abertis**  
www.abertis.com



Para ampliar información, visítese la página [www.abertis.com](http://www.abertis.com)

abertis

Av. del Parc Logístic, 12-20  
08040 Barcelona