

## informe de responsabilitat social corporativa 2007



El Global Reporting Initiative (GRI) ha revisat el present informe en relació amb els criteris per a un nivell d'aplicació A+ i la seva conclusió ha estat que l'Informe de RSC 2007 d'**abertis** respon plenament a aquesta qualificació.

Aquesta comprovació del nivell d'aplicació no representa l'opinió del GRI sobre el valor i la qualitat de l'informe i del seu contingut, sinó una opinió sobre el nivell d'aplicació del Model de Reporting del GRI.

abertis

0



# Índex

|        |     |   |
|--------|-----|---|
| p. 04  |     | <b>carta del President</b>  |
| p. 08  | 1.  | <b>enfocament de l'informe de RSC</b>                                     |
| p. 14  | 2.  | <b>la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis</b> |
| p. 32  | 3.  | <b>avenços en la preservació del medi ambient</b>                         |
| p. 50  | 4.  | <b>l'estratègia contra el canvi climàtic</b>                              |
| p. 58  | 5.  | <b>confiança de la comunitat inversora</b>                                |
| p. 66  | 6.  | <b>integració i implicació d'un equip humà en creixement constant</b>     |
| p. 80  | 7.  | <b>compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor</b>     |
| p. 94  | 8.  | <b>participació activa en la comunitat i en el teixit social</b>          |
| p. 110 | 9.  | <b>informe de verificació</b>   |
| p. 114 | 10. | <b>índex temàtic</b>  |
| p. 118 | 11. | <b>índex GRI</b>  |



## Carta del President

Benvolguts lectors,

El present informe reflecteix el conjunt d'actuacions que hem desenvolupat en el marc del nostre Pla estratègic de Responsabilitat Social Corporativa, d'acord amb el nostre afany per donar resposta a les expectatives dels nostres grups d'interès. Un any més, aquest esforç s'ha manifestat en el reconeixement del Global Reporting Initiative, en atorgar-nos el nivell màxim d'aplicació (A+), després que un expert independent hagi realitzat la verificació anual de tots els indicadors principals.

### La integració de la RSC en les nostres activitats

A **abertis**, som conscients del fet que les infraestructures són determinants per al desenvolupament econòmic i per a la competitivitat dels territoris i el progrés social dels països on som presents. D'acord amb la nostra visió, donem resposta a la demanda creixent de mobilitat i telecomunicacions en un context de globalització i progrés.

La nostra estratègia es basa en detectar aquestes necessitats i en oferir respostes a escala global, adquirint la dimensió i fortalesa suficient en el nostre procés d'expansió per competir a escala internacional, i ampliar la nostra presència a Europa, Amèrica i pròximament a nous mercats emergents.

A **abertis** només entenem el nostre creixement partint d'una competitivitat sostenible i responsable, i de l'aplicació d'uns criteris ètics estrictes, ja que quan parlem d'infraestructures, parlem d'infraestructures al servei de les persones, de les comunitats i dels territoris. Entenem que la construcció d'un model estable i coherent de finançament només és possible si es combina la sostenibilitat financera amb la sostenibilitat mediambiental i social.

El nostre compromís amb la RSC es projecta en el nostre concepte del negoci, amb el desenvolupament d'activitats a llarg termini encaminades a millorar la qualitat de vida

de les persones. Tot això requereix diàleg públic i reflexió compartida. Promoure aquest diàleg, recolzar aquesta reflexió i generar coneixement també formen part del compromís d'**abertis** amb la RSC. Una mostra d'això són les activitats de la **fundació abertis** i les 4 càtedres. La nostra adhesió a organismes internacionals i nacionals que promouen iniciatives globals de RSC fa evident el nostre compromís amb els principis de sostenibilitat, en els quals participem activament, com el Fòrum de Reputació Corporativa, que presidirem durant el 2008.

Al llarg d'aquest any hem consolidat el nostre model d'organització de la RSC introduint millores importants que ens han permès mesurar i quantificar millor el progrés econòmic, social i ambiental de la companyia. La nostra estratègia de RSC ha evolucionat en cadascuna de les seves línies gràcies al desenvolupament creixent d'actuacions destinades a respondre a les expectatives dels grups d'interès.

### Oportunitats i avenços en matèria de Responsabilitat Social Corporativa

El 2007, hem continuat consolidant la confiança dels nostres inversors i accionistes. Tot i que ens trobem immersos en una conjuntura econòmica canviant que genera algunes incerteses, **abertis** gaudeix d'una posició financera sòlida i de bons resultats de negoci que ens han permès complir 20 anys a la borsa amb èxit. La nostra presència continuada als índexs borsaris de referència, tant econòmics com de sostenibilitat, i el desenvolupament d'altres iniciatives com l'Investor Day ens permeten acostar-nos als accionistes i contribueixen a refermar la confiança dels inversors. S'ha demostrat que la inversió en **abertis** a més de ser rendible, és sostenible.

El 2007 i amb relació als nostres compromisos amb el medi ambient, continuem avançant en la implementació de sistemes de gestió, en el desenvolupament de noves activitats de sensibilització i de continuïtat amb les nostres estratègies de conservació de la biodiversitat.

La nostra actuació per mitigar el canvi climàtic ha estat reforçada per la recopilació d'accions específicament orientades a l'anticipació i l'alineament estratègic de possibles escenaris futurs i la introducció d'actuacions encaminades a aconseguir l'eficiència energètica.

Les polítiques de recursos humans són també un àmbit d'actuació rellevant. Accions orientades a promoure la comunicació i l'existència de canals adequats d'informació als col·laboradors del Grup; polítiques de formació i desenvolupament destinades a facilitar l'evolució professional i identificar i desplegar el talent dels futurs directius; i actuacions també en l'àrea de la seguretat i la salut laborals estructurades en l'activitat que les diferents unitats de negoci del Grup duen a terme en aquest terreny.

El desenvolupament del nostre Pla estratègic de qualitat ens ha permès monitoritzar la qualitat dels nostres serveis promovent-ne la innovació i ampliant la nostra resposta davant de les necessitats dels usuaris, partint dels

suggeriments rebuts mitjançant les enquestes de satisfacció.

La voluntat de lideratge empresarial de la nostra companyia també es reflecteix en el nostre compromís amb la comunitat, que aquest any hem centrat especialment en el desenvolupament de mètodes per mesurar i valorar les activitats i projectes realitzats, per garantir la coherència, el rigor i l'impacte favorable, d'acord amb la prioritat que donem a les persones i al seu entorn. El nostre afany per fomentar la conducció responsable a través de la tasca pedagògica del programa de seguretat viària a les escoles impulsat per **fundació abertis**, ha estat reconegut aquest any amb el premi AEDME.

El foment de la generació i transferència de coneixements del món acadèmic al món empresarial ha estat impulsat un any més amb la creació d'una nova càtedra, en aquesta ocasió amb la Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA) centrada en l'Economia de les Infraestructures i del Transport.

### Prioritats estratègiques a mitjà i llarg termini

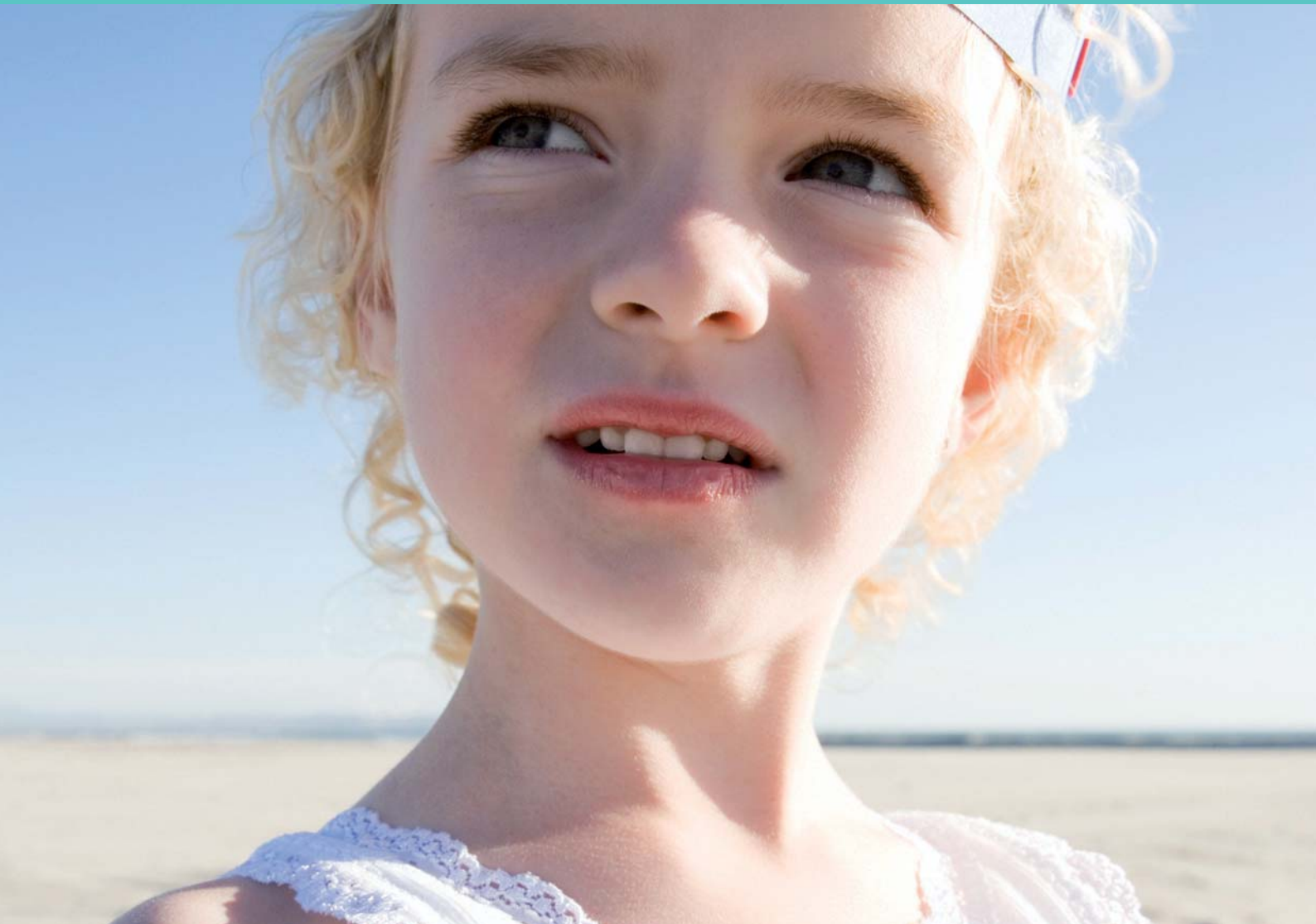
El 2007, el nostre Pla estratègic de RSC ha iniciat una etapa de revisió de resultats (plantejada fins al 2010) amb un balanç positiu, especialment en matèria de creació de canals de diàleg amb empleats, inversors i la comunitat, en els nous passos iniciats en l'estratègia de canvi climàtic i en la millora dels criteris de verificació de l'informe de RSC.

Mitjançant el desenvolupament de la nostra política de RSC esperem generar progrés social i econòmic als territoris on treballem i contribuir a una societat més justa i sostenible. Assumim aquest compromís ètic com a empresa i, animem els nostres grups d'interès i altres persones i organitzacions a compartir-lo amb nosaltres.



*Isidre Fainé, president d'abertis*

# 1





|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | <b>enfocament de l'informe de RSC</b>                              |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |

## Enfocament de l'informe de RSC

L'objectiu d'aquest informe és donar a conèixer l'evolució del compliment econòmic, mediambiental i social d'**abertis** entre el gener i el desembre del 2007 a través de les diferents accions que s'han desenvolupat en cadascuna de les línies del seu Pla estratègic de Responsabilitat Social Corporativa (RSC).

La publicació d'aquest informe respon a la vocació de transparència i responsabilitat de la companyia, que va començar el 2002 amb la publicació d'informació sobre aspectes relacionats amb el desenvolupament sostenible i pràctiques de RSC.

Les dades relatives al compliment econòmic, social i mediambiental de la companyia estan disponibles a través de les diferents publicacions anuals de la corporació (Informe Anual, Informe de Govern Corporatiu, Informe de Responsabilitat Social Corporativa, Memòria de la **fundació abertis**) i de la seva pàgina web corporativa ([www.abertis.com](http://www.abertis.com)). A més a més, la companyia també fa públiques les normes internes que garanteixen el bon govern corporatiu i altres informacions amb relació a la seva gestió (revistes, notes de premsa, etc.) a través de la web corporativa.

### Principis d'elaboració de l'informe

La present memòria s'ha elaborat d'acord amb els principis internacionals que apareixen a la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat versió 3.0 (G3) del Global Reporting Initiative (GRI, organització internacional de referència que elabora les guies per redactar informes de RSC).

Aquests principis han determinat els temes i indicadors que hem tingut en compte en l'elaboració del present informe, tant a l'hora de definir-ne el seu contingut com per garantir la qualitat de la informació proporcionada.

### Procés d'obtenció de la informació

D'acord amb el model de gestió de la RSC d'**abertis**, les unitats de negoci de la companyia disposen d'un coordinador encarregat d'impulsar el projecte i d'implementar l'estratègia de RSC, així com de recopilar informació a partir del seguiment de diferents indicadors econòmics, socials i mediambientals. El conjunt de coordinadors de la companyia, que formen el Comitè de Responsabilitat Social, informa la unitat de Responsabilitat Social, que depèn de la Direcció Corporativa de Relacions Institucionals. La Direcció s'encarrega de coordinar i impulsar la RSC del grup.

Aquest informe constitueix un mecanisme de comunicació per donar a conèixer l'evolució durant el 2007 del compliment econòmic, mediambiental i social de les empreses d'**abertis**, en el marc del seu Pla estratègic de RSC.

L'informe s'ha elaborat d'acord amb els principis del GRI, versió G3, amb un nivell d'aplicació A+. En el procés d'elaboració s'han tingut en compte les expectatives dels grups d'interès, i s'han millorat diversos aspectes de l'informe.

El Manual de gestió d'indicadors de RSC d'**abertis** defineix els més de 270 indicadors que cal recopilar i la forma de calcular-los. El seu estudi i seguiment ha permès mesurar i avaluar el compliment de l'organització en termes quantitativs i qualitativs, i reflecteix el conjunt d'activitats, esdeveniments i entitats d'**abertis** tant a escala nacional com internacional.

Les dades obtingudes a partir dels indicadors queden reflectides de forma exhaustiva en aquest informe mitjançant taules i gràfics que mostren la seva evolució comparativa en els últims tres anys, i engloben informació transversal de totes les empreses segons el seu sector d'activitat i presenten les dades agrupades per àrea de negoci (i, en els casos en els quals s'ha considerat rellevant, per empresa) amb la finalitat de simplificar i aclarir la informació proporcionada al lector. L'estudi dels indicadors i altres publicacions internes i externes de la companyia permeten informar amb claredat i d'una manera completa sobre el progrés dels compromisos establerts en les diferents línies del Pla estratègic de RSC d'**abertis**.

### Abast

L'informe del 2007 inclou un total de 21 empreses que informen sobre les seves actuacions en matèria de RSC, considerant tant la matriu com els cinc sectors d'activitat, que representen el 96,1% de les activitats d'**abertis** (aquest percentatge ha variat respecte al 97,3% del 2006 a causa de l'increment de les xifres de negoci de les empreses no incloses en el perímetre de l'informe de RSC).

Durant l'any 2007, no hi ha hagut modificacions societàries que hagin modificat el perímetre de RSC i conseqüentment l'abast d'aquest informe respecte al del 2006, excepte per la incorporació d'una altra unitat en l'àrea d'aparcaments del grup **saba**.

Els indicadors de les societats sobre les quals **abertis** no té control o bé té control compartit no s'han inclòs dins del perímetre de l'informe de RSC.

### Abast de l'informe de RSC del 2007

#### Corporació

#### **abertis infraestructuras**

#### **serviabertis**

#### Autopistes

**acesa**

**aucat**

**aumar**

**iberpistas**

**castellana**

**aulesa**

**autopistas del oeste**

**sanef** (que inclou **sapn** i **masternaut**)

**apr**

**fundació abertis**

#### Aparcaments

**saba grup** (que inclou

**saba** España, **saba** Italia,

Spel, **saba** Chile

i Rabat).

#### Logística

**abertis logística**

#### Telecomunicacions

**abertis telecom**

(que inclou **tradia**

i **retevisión**)

#### Aeroports

**tbi**

Codad

### Materialitat i participació dels grups d'interès

En el present informe s'han tingut en compte factors tant interns com externs a l'organització per analitzar els impactes socials, ambientals i econòmics significatius que han pogut influir o canviar la percepció dels grups d'interès. En aquest sentit, s'han tingut en compte la missió, visió i valors de l'organització i també les expectatives, opinions i aportacions dels seus grups d'interès recollides en els últims dos anys mitjançant diferents canals de diàleg:

- Enquestes de satisfacció als seus grups d'interès (empleats, clients).
- Recomanacions de la comunitat inversora rebudes a través dels diferents canals de diàleg existents (Investor Day, Programa Próximo, etc.).
- Anàlisi estratègica dels grups d'interès d'**abertis** realitzada per un expert independent.
- Estudi d'opinió sobre la percepció de diversos grups d'interès respecte a l'informe de RSC.
- Recomanacions i suggeriments rebuts pels organismes de RSC (Observatori de Responsabilitat Social Corporativa, Observatori de Responsabilitat Social Empresarial de la UGT) i índex borsaris dels quals **abertis** forma part: Dow Jones Sustainability Index a través de SAM Group).

Les valoracions i observacions obtingudes pels grups d'interès han servit per valorar millor l'impacte de les activitats d'**abertis** i per respondre millor a les seves expectatives. D'aquesta manera i fruit d'aquests suggeriments, l'any 2007, **abertis** ha iniciat diverses actuacions en el marc de l'estratègia de RSC del Grup, i s'han inclòs diverses millores a l'informe de RSC. Entre d'altres trobem:

- La companyia ha realitzat nombrosos esforços per quantificar l'impacte social de les seves activitats sobre la comunitat (desenvolupament de la metodologia LBG, del manual de gestió d'activitats de compromís amb la comunitat, desenvolupament de la metodologia *RepTrak* a través del Fòrum de Reputació Corporativa).
- Formulació d'una reflexió i posicionament públic amb relació al canvi climàtic, i consolidació de l'estratègia del Grup en aquesta direcció.
- Millores en l'informe de RSC (adaptació del seu contingut, estructura i format d'acord amb els comentaris rebuts dels grups d'interès):
- Introducció d'un capítol específic per a l'estratègia del Grup contra el canvi climàtic.
- Una visibilitat de l'estratègia de RSC i una organització de l'estructura més grans d'acord amb les línies estratègiques del Pla de RSC.




L'informe del 2007 inclou les actuacions d'un total de 21 empreses, que representen el 96,1% de les activitats del Grup.



- Resum executiu de l'informe i resum d'indicadors.
- Presentació de dades agrupades per àrea de negoci (i en els casos que s'ha considerat rellevant, per empresa) amb l'objectiu de simplificar i clarificar la informació proporcionada al lector.
- Explicació més detallada de l'organització de la RSC i el paper de **fundació abertis**.
- Manteniment dels casos pràctics.
- Racionalització del contingut de l'informe, reduint la informació financera, de govern corporatiu i de perfil de la companyia, que queda recollida en altres informes anuals d'**abertis** que es presenten juntament amb l'informe de RSC, amb la qual cosa s'eviten duplicacions i es manté la informació clau que els grups d'interès demanen.

**Verificació**

A l'igual d'edicions anteriors, **abertis** ha sol·licitat a un expert independent la verificació dels indicadors que valoren el seu compliment econòmic, social i mediambiental. Aquest any, d'acord amb la voluntat d'**abertis** de continuar avançant en la transparència i credibilitat de les seves actuacions i report de RSC, i donant també resposta als suggeriments de millora i comentaris rebuts per part dels grups d'interès, s'ha ampliat l'abast de la verificació i s'hi han inclòs tots els indicadors principals establerts pel Global Reporting Initiative, tant en àmbit nacional com internacional.

|           |                     | 2002<br>In Accordance | C | C+                        | B | B+                        | A | A+  |
|-----------|---------------------|-----------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|---|---|
| Mandatory | Self Declared       |                       |   | Report Externally Assured |   | Report Externally Assured |   |  |
|           | Third Party Checked |                       |   | Report Externally Assured |   | Report Externally Assured |   |  |
| Optional  | GRI Checked         |                       |   | Report Externally Assured |   | Report Externally Assured |   |  |

El 2007, **abertis** ha sol·licitat de nou a un expert independent la verificació del seu informe de RSC, i s'ha ampliat l'abast a la totalitat d'indicadors principals GRI.



# 2

**abertis** ha consolidat l'organització i estratègia de RSC en el seu model de negoci i cultura corporativa, d'acord amb les expectatives i compromisos adquirits amb els seus grups d'interès. També ha introduït millores importants en el seu model de gestió que li han permès mesurar amb més precisió els avenços i actuacions que s'han desenvolupat en els últims dos anys.

La companyia continua apostant per un diàleg obert i continu, i dóna suport a la reflexió i a la generació de coneixement com a part del seu compromís amb la RSC.



|        |     |   |
|--------|-----|---|
| p. 04  |     | carta del President   |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC  |
| p. 14  | 2.  | <b>la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis</b> |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                                |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                                     |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                       |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant            |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor            |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social                 |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació  |
| p. 114 | 10. | índex temàtic   |
| p. 118 | 11. | índex GRI   |

## La RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis

### Integració de l'estratègia de RSC en l'organització

La Responsabilitat Social Corporativa (RSC) és per a **abertis** una forma de desenvolupar la seva activitat de negoci de forma responsable i sostenible, partint d'uns criteris ètics, afavorint la preservació de l'entorn, el respecte dels drets humans i les persones i el treball pel bé de la societat.

**abertis** atén les necessitats d'infraestructures per a la mobilitat de les persones, béns materials i informacions, amb la consciència que quan en parla, parla d'infraestructures al servei de les persones, de les comunitats i dels territoris.

La RSC s'ha incorporat progressivament a **abertis**, i ha passat a formar part de la seva cultura corporativa i a involucrar a molts grups d'interès. La promoció del diàleg entre ells, i el suport a la reflexió i la divulgació de coneixement també formen part del compromís d'**abertis** amb la RSC.

A partir de l'any 2003, els compromisos d'**abertis** amb els seus grups d'interès van quedar definits en la seva Política i en el Pla estratègic de RSC, que formalitzaven i feien pública la seva estratègia de Responsabilitat Social Corporativa. El Pla se sosté en la missió, visió i valors de la companyia, i s'articula en 8 línies estratègiques i més de 48 actuacions que concreten el compliment dels objectius proposats en l'àmbit de la RSC.

El Pla estratègic d'**abertis** està dissenyat i orientat al compromís amb els diferents grups d'interès de la corporació: accionistes i inversors, empleats, clients, proveïdors i empreses contractades, comunitat, administracions públiques i mitjans de comunicació.

La promoció del diàleg entre els grups d'interès, el recolzament a la reflexió i a la generació de coneixement formen part del compromís d'**abertis** amb la RSC.

El Pla estratègic de RSC parteix de la missió, visió i valors de la companyia i s'articula en 8 línies estratègiques i en més de 48 actuacions corporatives que concreten el compliment dels objectius proposats en l'àmbit de Responsabilitat Corporativa.



**MISSIÓ**  
Ser un operador de referència a través del creixement contiu, l'excelència, el diàleg i el compromís, i les solucions per a la dotació d'infraestructures.

**VISIÓ**  
Donar respostes a les necessitats d'infraestructures, al servei de la mobilitat i les telecomunicacions.

- VALORS**
- Credibilitat
  - Eficiència
  - Diàleg i col·laboració
  - Confiança en els empleats
  - Servei al client
  - Proactivitat i responsabilitat

Plan  
estratègic  
RSC

Política  
d'RSC



### Consolidació de l'organització de RSC

El Comitè de Responsabilitat Social, és l'òrgan encarregat de supervisar i controlar el desenvolupament del Pla estratègic i l'impulsor principal de les polítiques de sostenibilitat d'**abertis**.

El Comitè, que compta amb la participació dels coordinadors de les unitats de negoci, ha celebrat tres reunions el 2007 i treballa de manera continuada al llarg de l'any. Els seus 14 membres, en representació de totes les empreses del Grup, exerceixen d'interlocutors de les empreses i estan coordinats per la Unitat de Responsabilitat Social de la Direcció Corporativa de Relacions Institucionals.

La **fundació abertis** i les **càtedres abertis** complementen aquesta organització, i actuen com a plataformes externes de desenvolupament de la RSC.

El 2007 **abertis** ha creat una nova càtedra titulada "Economia de les Infraestructures i Transports" en col·laboració amb la Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA), que pretén contribuir a un millor coneixement de les qüestions relacionades amb el desenvolupament de noves infraestructures de transport i l'ús i manteniment de les infraestructures existents en un context cada vegada més globalitzat del sistema de transport europeu.

La càtedra té com a objectiu el plantejament de nombroses qüestions en les quals l'aplicació de l'anàlisi econòmica resulta clau per al disseny de les polítiques de transport més adequades, especialment en l'àmbit terrestre i aeroportuari.

Les seves línies d'actuació es concreten en:

- Desenvolupament de documents de treball i monografies.
- Participació en projectes d'investigació finançats per organismes internacionals i altres institucions.
- Organització de seminaris i trobades periòdiques.
- Manteniment d'una pàgina web pròpia de la càtedra per difondre les contribucions realitzades pels seus investigadors.
- Foment de la col·laboració entre els investigadors de les diferents **càtedres abertis**.
- Col·laboració amb investigadors d'universitats espanyoles i estrangeres.

El desenvolupament continu de l'estratègia de RSC i les millores introduïdes en la seva gestió han contribuït a la consolidació del model d'organització de la RSC.

La **fundació abertis** i les **càtedres abertis** complementen les polítiques de RSC de l'organització, i actuen com a plataformes externes del seu desenvolupament.

El desenvolupament continu de l'estratègia de RSC i les millores introduïdes en la seva gestió han contribuït a la consolidació del model d'organització de la RSC, que permet ser present de forma contínua en totes les unitats de negoci del Grup a través dels coordinadors que formen el Comitè de Responsabilitat Social.

### La fundació abertis

La fundació desenvolupa bona part de les activitats dutes a terme amb la comunitat i és un dels exponents del compromís de responsabilitat social d'**abertis** mitjançant els seus projectes i patrocinis. Un dels objectius principals de la fundació és sensibilitzar sobre la importància de la seguretat viària. A més, la fundació estudia la repercussió de les infraestructures en el territori, especialment en el medi ambient, la demografia i l'economia.

El 2007, les seves actuacions principals han estat:

- **Investigacions:** L'eclosió dels aeroports regionals a Espanya. Desenvolupament sostenible dels boscos mediterranis. Prospecció del llinx ibèric a les muntanyes del centre d'Espanya. Ground anti-icing using thickened fluids. Freqüentació i mobilitat dels usuaris del Parc de Collserola. Patrimoni artístic a l'entorn de les principals autopistes de la península Ibèrica.
- **Programa de seguretat viària:**
  - Investigacions: Valoració del programa d'educació viària (Condueix a la teva família) i Bases d'un sistema de mesura i prevenció del temps de viatge per carretera a Catalunya (P- Tiempo 2).
  - Programa a les escoles: 101.190 alumnes de 1.030 escoles a les comunitats autònomes d'Andalusia, Castella i Lleó, Catalunya, Comunitat de Madrid i Comunitat Valenciana.
  - Jornades: Simposi d'Antropologia Viària "Seguretat i civisme: el gran repte de l'espai viari". Curs sobre auditories de seguretat viària a Argentina.
  - Divulgació: publicació de "Llei, transgressió i sanció". "L'apnea del son, un risc per als conductors", campanya amb la qual ha col·laborat **fundació abertis**. Dispositiu especial d'informació per a l'operació "Pas de l'Estret". Preparació d'una minisèrie de televisió divulgativa per a joves sobre la mobilitat i seguretat viària on es mostra com els mitjans de transport i les infraestructures estan al servei de les persones i contribueixen al desenvolupament en tots els àmbits.

La seu de la **fundació abertis** es troba al castell de Castellet (Barcelona), bé d'interès cultural salvat de la ruïna i dedicat a acollir jornades científiques, sessions de treball, reunions corporatives i activitats per a la comunitat. El castell s'obre per a la visita pública els caps de setmana.



### Les càtedres abertis

Des de l'any 2003, **abertis** impulsa vincles de col·laboració sòlids amb el món acadèmic mitjançant la creació de diverses càtedres de forma conjunta amb institucions reconegudes amb el convenciment que la generació i difusió del coneixement afavoreix la creació de valor i contribueix de manera permanent i responsable al progrés de tota la societat:

- La **càtedra abertis–UPC de Gestió d'Infraestructures del Transport**, en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya, té com a objectiu l'impuls de la investigació i el foment d'una formació integral en l'àmbit de les infraestructures del transport. Les seves línies de treball se centren en la transferència de coneixement de l'àmbit acadèmic al món empresarial, a través de cursos i seminaris especialitzats dirigits a professionals del sector. Una de les seves activitats més destacades és l'organització del Premi abertis, un guardó que des de fa quatre anys reconeix els millors treballs d'investigació presentats per estudiants universitaris.
- La **càtedra Lideratges i Governança Democràtica**, en col·laboració amb ESADE, va néixer el 2005 per analitzar els models de govern empresarial, públic i social, i promoure l'estudi i impuls de fórmules innovadores de lideratge que puguin donar resposta als reptes de la societat actual. La càtedra té la vocació de promoure un fòrum de diàleg permanent entre les organitzacions i els actors que assumeixen de manera compromesa i responsable els reptes i desafiaments de governar un món que és alhora global i local. Entre les línies de treball de la càtedra, destaquen els programes de formació, l'organització de debats i jornades, així com l'elaboració d'estudis sobre la matèria.
- La **càtedra abertis IESE de Regulació, Competència i Polítiques Públiques**, va néixer el 2006 amb la finalitat d'investigar, generar idees i difondre coneixements en les àrees de regulació, competència i polítiques públiques. La càtedra respon al compromís de crear, promoure i divulgar nous coneixements, tant en la vessant acadèmica com en la seva aplicació a la direcció d'empreses i a la formació de directius i empresaris. Entre les activitats d'aquesta càtedra, hi figuren l'escriptura de casos, documents d'investigació i articles, així com l'organització de seminaris i conferències.
- El 2007, **abertis** ha creat la **càtedra abertis FEDEA d'Economia de les Infraestructures i Transports**, en col·laboració amb la Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA), per estudiar el desenvolupament de noves infraestructures de transport i dissenyar polítiques en un context cada vegada més globalitzat del sistema de transport europeu, especialment en l'àmbit terrestre i aeroportuari.



## Desenvolupament de l'estratègia de RSC

### Seguiment i control del Pla estratègic de RSC

Durant el 2007, el Comitè de Responsabilitat Social s'ha reunit tres vegades per tractar amb prioritat els aspectes relacionats amb l'estudi i implementació de mesures per pal·liar el canvi climàtic, la igualtat d'oportunitats, la revisió del manual de gestió de RSC d'**abertis** així com per tractar propostes de consolidació i millora del Pla estratègic de RSC.

### Actuacions per àrea de materialitat

L'any 2005, **abertis** va desenvolupar una anàlisi de les expectatives dels seus grups d'interès tant en àmbit intern com extern (incloent els directors de les seves unitats de negoci, inversors, organitzacions representatives de la societat, l'administració pública i els mitjans de comunicació). Des d'aleshores, l'estratègia de RSC ha anat evolucionant incorporant aquesta informació, amb un nombre creixent d'actuacions destinades a respondre a les expectatives dels diferents grups d'interès:

### Aspectes clau de RSC segons l'anàlisi dels grups d'interès del 2005

### Accions del 2006-2007

|   |   |
|---|---|
| Rendibilitat econòmica<br>(creixement, capacitat financera, sostenibilitat a llarg termini) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendibilitat de les accions.</li> <li>• Èxit de l'estratègia de creixement i internacionalització.</li> <li>• Presència continuada als índexs borsaris de referència (IBEX 35, FT Global 500).</li> <li>• Augment de la presència als índexs borsaris de sostenibilitat (Dow Jones de Sostenibilitat mundial i europeu).</li> <li>• Desenvolupament dels canals de diàleg amb inversors (Programa Próximo, Investor Day, secció per als inversors a la pàgina web).</li> </ul> |
| Reputació i imatge de marca<br>(percepció de la companyia i del seu model de gestió)        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campanya d'imatge corporativa d'<b>abertis</b>.</li> <li>• Consolidació del model organitzatiu de RSC.</li> <li>• Desenvolupament continu del Pla estratègic de RSC.</li> <li>• Rendibilitat i augment creixent als índexs borsaris de sostenibilitat.</li> <li>• Èxit de l'estratègia de creixement i internacionalització.</li> </ul>  |
| Gestió del mercat i serveis<br>(creació de valor a través d'innovació en serveis)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovació en serveis (per exemple telepagament als aparcaments).</li> <li>• Millores en els Serveis d'Atenció al Client de les diferents unitats de negoci.</li> </ul>   |
| Qualitat del servei<br>(servei amb estàndards de qualitat adequats)                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disseny i implementació del Pla estratègic de qualitat.</li> <li>• Millores en els Serveis d'Atenció al Client de les diferents unitats de negoci.</li> </ul>  |
| Bon govern corporatiu<br>(ètica, compliment i transparència)                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementació de les recomanacions del codi unificat.</li> <li>• Transparència de la informació (informe anual, informe de RSC, informe de govern corporatiu, pàgina web).</li> </ul>  |

### Aspectes clau de RSC segons l'anàlisi dels grups d'interès del 2005

### Accions del 2006-2007

|  |  |
|--|--|
| Polítiques de recursos humans (polítiques responsables de recursos humans)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolupament i difusió del codi de conducta per a empleats.</li> <li>• Increment de polítiques d'integració, comunicació interna i desenvolupament professional.</li> <li>• Foment de polítiques de diversitat d'oportunitats i d'igualtat de gènere.</li> <li>• Desenvolupament de la conciliació laboral i familiar i altres beneficis socials.</li> <li>• Foment de la salut i la seguretat laboral.</li> </ul>   |
| Compromís i desenvolupament social (implicació en la comunitat)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolupament del Programa de Seguretat Viària.</li> <li>• Promoció d'estudis i investigació. 4 càtedres. <b>fundació abertis</b>.</li> <li>• Organització i participació en jornades tècniques.</li> <li>• Col·laboracions amb entitats sense afany de lucre.</li> <li>• Suport a la cultura i a la recuperació del patrimoni.</li> </ul>  |
| Promoció econòmica del territori (aportació al desenvolupament del territori)                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribució al creixement econòmic local mitjançant la millora de la seva connectivitat (aeroports, infraestructures logístiques, autopistes, telecomunicacions, etc.).</li> <li>• Desenvolupament d'infraestructures i serveis.</li> <li>• Generació d'ocupació local.</li> </ul>  |
| Protecció del medi ambient (contribució a la preservació del medi ambient)                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Millores en el sistema de gestió mediambiental i certificació.</li> <li>• Gestió activa de la biodiversitat.</li> <li>• Mesures per pal·liar el canvi climàtic.</li> </ul>  |
| Diàleg, comunicació i col·laboració (mecanismes d'interacció per a comprendre les necessitats de l'entorn) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diàleg continu amb la comunitat i autoritats locals.</li> <li>• Col·laboració amb associacions i col·lectius locals.</li> <li>• Desenvolupament dels canals de diàleg amb inversors (Programa Pròximo, Investor Day, secció per a inversors a la pàgina web).</li> <li>• Desenvolupament de campanyes de comunicació interna per a empleats i trobades corporatives.</li> <li>• Anàlisi de les expectatives dels grups d'interès.</li> <li>• Procés de consulta als grups d'interès sobre la percepció de l'informe anual de RSC.</li> <li>• Elaboració d'estudis de satisfacció dels clients.</li> </ul> |

**abertis** ha introduït millores importants en el seu model de gestió mitjançant la redefinició dels continguts i l'organització del seu manual de gestió de RSC i ha organitzat sessions informatives sobre bones pràctiques de RSC.

## Millores en la gestió de la RSC 2007

### *Nou manual de gestió*

Per tal d'optimitzar el procés de recollida d'indicadors i informació necessària per al seguiment del seu Pla estratègic de RSC i l'elaboració de l'informe anual de RSC, **abertis** ha fet un esforç de redefinició dels continguts i organització del seu manual de gestió de RSC, enfortint el funcionament dels sistemes i procediments establerts per recopilar, calcular i agregar la informació de forma correcta i eficient. Aquest procés ha anat acompanyat de l'organització de sessions informatives sobre bones pràctiques de RSC per als coordinadors i per a totes les persones implicades.

El nou manual s'organitza amb els indicadors agrupats per facilitar-ne el maneig per les diverses àrees de la companyia i recull més de 270 indicadors. Per a cada indicador s'inclou una definició, la seva tipologia (qualitatiu/quantitatiu), periodicitat, forma de càlcul i obtenció, el seu abast i el departament/s responsables de la seva recopilació per a cada empresa del Grup.

### *Millores en la gestió d'aportacions a la comunitat i mesura del seu impacte*

Durant el 2007, **abertis** ha començat a treballar en un nou manual per guiar la gestió dels seus patrocinis en col·laboració amb ESADE. En aquest nou manual, es reformula la política i gestió de patrocinis de la companyia, que busca l'excel·lència del seu compromís i voluntat de servei a la comunitat en el marc de la seva estratègia de Responsabilitat Social Corporativa, anant més enllà d'uns patrocinis concrets.

Seguint aquesta voluntat d'**abertis** de millorar la integració de les seves activitats de compromís amb la comunitat dins de la seva estratègia de Responsabilitat Social Corporativa, durant el 2007 la companyia ha realitzat una enquesta sobre aquestes activitats a fi de conèixer l'opinió de les organitzacions i entitats amb què col·labora.

De la mateixa manera, **abertis** ha començat a implementar la metodologia LBG (London Benchmarking Group), un model específic de mesura i gestió que permetrà mesurar l'impacte directe i indirecte de les actuacions relacionades amb la comunitat.

### *Model de mesura i gestió de la reputació corporativa RepTrack*

**abertis** forma part del Fòrum de Reputació Corporativa (FRC), format per un grup d'empreses espanyoles que tracten el disseny d'un sistema de mesura fiable i operatiu de la reputació: RepTrack.

Basat en el model de Reputation Institute, l'estàndard internacional per mesurar la reputació, RepTrack és una eina que s'aplica a la gestió de la reputació i permet a l'empresa:

- Entendre quines són les prioritats reals dels seus grups d'interès.
- Diagnosticar riscos i oportunitats.
- Fixar objectius i mesurar evolucions.
- Establir comparacions amb altres empreses a Espanya i al món.

RepTrack funciona gràcies al treball en equip de nou empreses del Fòrum de Reputació Corporativa (FRC) que han abordat un dels reptes més ambiciosos del FRC: el disseny d'un sistema de mesura de la reputació fiable i operatiu.

RepTrack és una eina que proporciona informació útil per a la gestió de la companyia: permet definir plans d'acció concrets, ja que desagrega l'índex de reputació en atributs i dimensions, quantifica la influència que cadascun d'aquests té sobre la reputació i monitoritza la informació de forma contínua per permetre un seguiment de l'evolució d'objectius i una possible anàlisi causa-efecte. Està adaptat a cada país: Espanya i sis països d'Amèrica Llatina (Argentina, el Brasil, Xile, Mèxic, Colòmbia i el Perú).

El model RepTrack és un sistema integrat que pot aplicar-se a diferents *stakeholders*. Fins ara, el model que utilitzen les empreses del FRC per al seguiment de la reputació que tenen les seves companyies és l'actor Públic General, però es preveuen nous desenvolupaments. Els resultats del model són utilitzats per les empreses del FRC en la seva gestió interna i aporta resultats complementaris als d'altres investigacions.

### Actuacions de diàleg

Una de les prioritats estratègiques d'**abertis** és establir un diàleg obert i transparent amb els seus grups d'interès per conèixer les seves expectatives i incorporar-les en el seu procés de reflexió, divulgació de coneixement i presa de decisions. Addicionalment, la companyia manté processos de diàleg per estrènyer els llaços de col·laboració i assolir solucions consensuades.

#### ÀMBIT CORPORATIU: Accions de diàleg i col·laboració amb grups d'interès

- Pertinença a associacions i col·lectius locals, com a instrument de diàleg amb la comunitat.
- Diàleg que promou la investigació i innovació en col·laboració amb institucions acadèmiques i escoles de negoci de prestigi.
- Participació en fòrums de Responsabilitat Social Corporativa nacionals i internacionals.
- Promoció de l'accessibilitat cultural al conjunt de la comunitat dels grups d'interès.
- Diàleg amb els grups d'interès d'accionistes (informació corporativa clara, completa i homogènia) i empleats (ex. Pla de comunicació interna) a escala transversal.
- Publicacions i comunicacions als mitjans de comunicació a escala corporativa.
- Pàgina web corporativa de les unitats de negoci i de la **fundació abertis**.

**abertis** fomenta un diàleg obert i transparent amb els seus grups d'interès que permet integrar-ne les expectatives en la seva presa de decisions.





## ÀMBIT UNITAT DE NEGOCI: Accions de diàleg i col·laboració amb grups d'interès



- Diàleg i desenvolupament de convenis de col·laboració amb les administracions central, autonòmica i local.
- Diàleg i col·laboració amb centres educatius i amb organitzacions culturals i esportives.
- Diàleg i col·laboració amb ONG (ex. Creu Roja, Caravanes Humanitàries) i altres entitats (ex. Associació Espanyola Tècnica de la Carretera, Direcció General de la Guàrdia Civil, grup de treball sobre peatges del Parlament de Catalunya, Protecció Civil, etc.).
- Figura dels gerents de zona, al territori, per solucionar qüestions amb els ajuntaments i veïns.
- Figura del director de màrqueting o comercial per atendre les institucions i clients.



- Comunicació amb les associacions de veïns a través de les administracions públiques.
- Diàleg amb associacions, federacions i gremis a través de les patronals.
- Comunicació amb les associacions de comerciants a través dels gerents de zona.
- Diàleg i col·laboració amb administracions públiques locals per la realització de patrocinis.



- Diàleg i col·laboració amb administracions públiques a través de la implementació de plataformes logístiques.
- Figura del director comercial per dialogar amb clients i veïns.



- Diàleg i col·laboració amb organitzacions culturals i de l'àmbit de l'educació, la investigació i la ciència.
- Diàleg amb ciutadans a través d'un centre d'atenció de queixes.
- Diàleg i col·laboració amb administracions públiques per a temes de planificació.



- Diàleg i serveis d'assistència al passatger a les terminals.
- Oficines d'informació i telèfon d'atenció al client 24 hores.
- Diàleg i cursos de sensibilització ambiental.

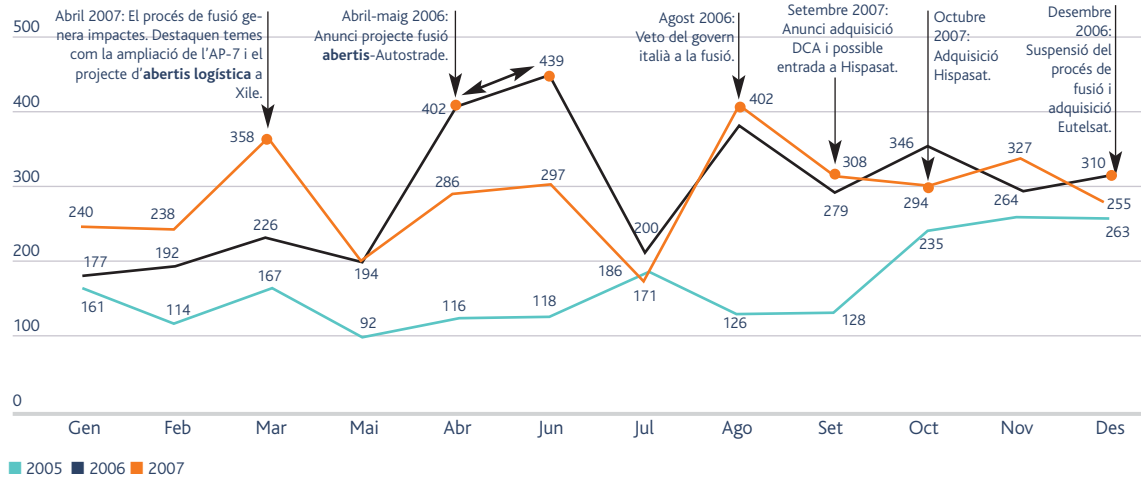
### Resultats de l'informe de comunicació externa

Els mitjans de comunicació tenen un paper important en la transmissió de la informació i en la generació d'opinió, i ajuden la companyia a comprendre millor les expectatives i interessos dels diferents grups d'interès.

El diàleg i l'estabilitat es perceben com a nous atributs segons els mitjans. La predisposició d'**abertis** al diàleg en un procés complex com el projecte de fusió amb Atlantia va ser l'element destacat al llarg del 2006, i s'ha mantingut durant el 2007 per descriure l'actitud de la companyia respecte a Itàlia i en operacions importants com l'adquisició d'Hispasat (on s'han ofert garanties a tota hora al govern) i davant especulacions sorgides des de Portugal: la no bel·ligerància d'**abertis** i el compromís d'estabilitat amb el futur de Brisa.

En aquest sentit, el compromís explícit d'estabilitat a llarg termini dels projectes d'**abertis** s'ha posat de manifest especialment gràcies a la bona situació financera que presenta la companyia i que li permet assumir més fàcilment les oscil·lacions del mercat.

## Evolució presència a la premsa



## Comparativa abertis 2006-2007

|                                      | 2006     | 2007      |
|--------------------------------------|----------|-----------|
| Total presència a mitjans            | 3.449    | 3.378     |
| Total peticions de mitjans           | 966      | 805       |
| Total visites web <b>abertis</b>     | 444.695  | 1.142.658 |
| Mitjana de visites per dia           | 1.218    | 3.130     |
| Mitjana de pàgines vistes per visita | 14,83    | 7,23      |
| Durada mitjana de les visites        | 00:05:31 | 00:05:15  |

• Durant el 2007, el volum d'informació que ha aparegut als mitjans generada per **abertis** s'ha estabilitzat per sobre dels 3.000 impactes en premsa, mantenint un nivell molt similar al de l'any anterior malgrat l'absència, aquest any, d'incidents tan mediàtics com la fusió amb Autostrade. Els nivells d'atenció més importants s'han produït arran de l'ampliació de l'autopista AP-7, de l'anunci d'un nou projecte d'**abertis logística** a Xile i de l'adquisició de DCA i Hispasat.

• Durant el 2007 s'ha consolidat, també, un nivell de sol·licituds dels mitjans molt elevat, per sobre de les 800 peticions anuals. Això suposa la consolidació mediàtica del Grup i confirma l'alt interès despertat per la companyia, no únicament pels plans de fusió amb Atlantia el 2006, sinó també per la seva estratègia d'internacionalització i creixement selectiu que l'ha portat a ser centre d'interès en la majoria d'agendes dels mitjans, ja siguin nacionals o internacionals.

• L'any 2007 es caracteritza per un fort increment del nombre de visites a la pàgina web (157%), més del doble que l'any anterior. Aquest fet està marcat per l'interès que la companyia desperta entre els seus grups d'interès, la millora de les seves pàgines web i el manteniment de la campanya de "pagament per clic (PPC)" als principals cercadors d'Internet (Google, Yahoo i Miva).

### **Presència en iniciatives nacionals/internacionals**

**abertis** està compromesa amb l'impuls i el desenvolupament de principis de sostenibilitat mitjançant la seva adhesió a diversos organismes internacionals i nacionals que promouen iniciatives globals de RSC.

Aquesta participació en fòrums de RSC nacionals i internacionals permet a **abertis** consolidar la credibilitat i transparència amb què tracta el seu compliment i els seus compromisos amb els seus grups d'interès.

### **Global Reporting Initiative**

**abertis** és membre actiu d'aquesta organització, una institució internacional de referència per a l'elaboració de guies i redacció d'informes de sostenibilitat que respon a una gestió dialogada i estratègica de la RSC.

**abertis** participa com a *organizational stakeholder* (grup d'interès participant) col·laborant en el procés d'elaboració de les guies per redactar informes de RSC.

### **Pacte Mundial de les Nacions Unides**

**abertis** és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) des de l'any 2004. La corporació s'adhereix a través d'aquest pacte a 10 principis de conducta i acció en matèria de drets humans, treball, medi ambient i lluita contra la corrupció.

La companyia també és un membre actiu de l'Associació Espanyola del Pacte Mundial (ASEPAM), a la qual presenta, cada dos anys, els seus informes de progrés a fi d'analitzar i compartir amb la resta de grups d'interès els avenços en la implementació dels 10 principis recollits en el Global Compact.



**abertis** està compromesa amb l'impuls i el desenvolupament de principis de sostenibilitat mitjançant la seva adhesió a diversos organismes internacionals i nacionals que promouen iniciatives globals de RSC.

### Fòrum de Reputació Corporativa i compromís amb els Objectius del Mil·lenni de les Nacions Unides

El Fòrum de Reputació Corporativa (FRC) està constituït per un grup reduït d'empreses per compartir experiències i desenvolupar models de gestió conjunts de reputació corporativa, convençuts del seu impacte com a element generador de valor per a les empreses que l'integren i els seus grups d'interès.

Durant el 2007, el Fòrum ha realitzat importants projectes en col·laboració amb organismes internacionals com UNICEF, ha constituït un Fòrum de Reputació a Mèxic i ha participat en la introducció d'una metodologia per mesurar l'impacte del compromís amb la comunitat a Espanya. A més, el Fòrum ha intensificat les seves accions de comunicació a través de mitjans massius (televisió, premsa, revistes, radio, estacions de servei, avions, etc.).

Cal destacar que **abertis** és sòcia individual d'UNICEF i continuarà desenvolupant programes de col·laboració amb aquesta institució.

El Fòrum ha celebrat el seu cinquè aniversari mitjançant un acte commemoratiu en el qual va participar la vicepresidenta del govern i on es va traspasar la presidència a **abertis**, que dirigirà l'organització durant l'any 2008.

En col·laboració amb les empreses del Fòrum de Reputació Corporativa, **abertis** participa en la campanya "2015: Un món millor per a la Joana" per difondre els vuit Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni (ODM) promoguts per les Nacions Unides:

- Eradicar la pobresa extrema i la fam
- Aconseguir l'ensenyament primari universal
- Promoure la igualtat de gèneres i l'autonomia de la dona
- Reduir la mortalitat dels nens menors de 5 anys
- Millorar la salut materna
- Combatre el VIH/SIDA, el paludisme i altres malalties
- Garantir la sostenibilitat del medi ambient
- Fomentar una aliança mundial per al desenvolupament



Aquest projecte del FRC s'ha convertit en la campanya de comunicació més gran al servei de l'ONU afavorida per un grup intersectorial de grans empreses que, en total, engloba més de 100 països dels 5 continents, 700.000 empleats i més de 830 milions de clients. Aquesta campanya es va presentar al públic a principi del 2007 i va estar presidida pels Ducs de Palma.

El 2007, **abertis** ha desenvolupat la seva pròpia campanya entre els seus empleats i grups d'interès per difondre els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de les Nacions Unides, la qual cosa representa un altre exemple de les accions de RSC del grup dins de la seva prioritat a les persones.

### Premis i distincions del 2007

**abertis** ha rebut el "V Premi El Periódico i TV3" a la millor iniciativa empresarial, premi amb el qual es distingeixen a aquelles companyies catalanes que destaquen per la seva solidesa i capacitat d'adaptació a les realitats canviants del mercat.

El Periódico va apuntar que es va premiar a la companyia per haver consolidat el seu procés d'internacionalització amb operacions com la incorporació el 2006 de la concessionària francesa **sanef** i Eutelsat.

D'altra banda, el Programa d'Educació Viària a les escoles de la **fundació abertis** ha estat guardonat el 2007 pels premis AEDME, que l'Associació Espanyola per al Desenvolupament del Mecenatge Empresarial atorga a les millors iniciatives en aquest àmbit, per la seva contribució al reconeixement, divulgació i foment del patrocini i mecenatge empresarial com a element clau de la Responsabilitat Social Corporativa.

Finalment, el Postgrau de Gestió de la Mobilitat ha rebut el "Premi Pacte per a la Mobilitat", destacant que es tracta d'una iniciativa pionera a Catalunya en aquest camp. El postgrau és fruit de la col·laboració de la **fundació abertis** i de la Fundació RACC.



### Avenços en govern corporatiu

**abertis** ha treballat durant els dos últims anys en el desenvolupament i difusió d'un codi de conducta corporatiu que contempla els valors ètics i corporatius de la companyia, les pautes generals de conducta (en cas de conflicte d'interès, ús i protecció dels actius, tractament de la informació) així com la relació amb grups d'interès externs (clients, proveïdors i administracions públiques), interns (empleats i accionistes) i el medi ambient.

Els empleats han de vetllar pel compliment del codi i disposen d'un correu electrònic i d'una adreça on poden informar (de forma anònima i confidencial) sobre qualsevol incompliment així com de possibles frau o irregularitats. La bústia és gestionada directament pel director de Persones i Desenvolupament Corporatiu, que pren les mesures necessàries d'acord amb la tipologia de les denúncies rebudes. Des de la posada en funcionament d'aquest mecanisme, s'han rebut un total de tres denúncies durant l'any 2007, amb relació a un acomiadament i amb l'organització del treball, i s'ha realitzat la investigació corresponent en totes elles, fins al seu tancament.

En els últims dos anys, el codi de conducta s'ha difós a tots els empleats a Espanya a través de la intranet corporativa i dels Directors Generals i de Recursos Humans de cada empresa del Grup. Així mateix, durant el 2007, el coneixement del codi s'ha divulgat mitjançant la seva presència a la campanya de comunicació interna *Llibre Taronja* (Libro Naranja), que recull les característiques d'**abertis** i dels negocis que el formen a través d'un llibre de fascicles col·leccionables. Durant el 2008, es difondrà a les empreses del Grup d'altres països.

El 2007, **abertis** ha elaborat el seu informe de govern corporatiu d'acord amb el nou model establert per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), modificat el 2007 i publicat a la circular 4/2007 del BOE de 14 de gener del 2008, on s'informa amb total transparència sobre el grau de seguiment de les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern.

Amb relació al foment de la igualtat d'oportunitats cal esmentar que el Consell d'Administració d'**abertis** vol millorar la presència de conselleres al Consell, i que la Comissió de Nomenaments vetlla especialment per aconseguir aquest objectiu durant la celebració de l'examen dels candidats a les renovacions del Consell.

El 2007, **abertis** ha rebut sancions derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions per un valor de 272.222 euros, en concepte d'impacte visual per afectar el patrimoni historicoartístic a la Comunitat d'Andalusia causat per una instal·lació de telecomunicacions (una sanció), per interferència en la prestació de serveis de comunicacions (dues sancions materialitzades el 2007, però corresponents a una interrupció del servei de l'any 2003) i per necessitat de millores en el manteniment d'una autopista a Buenos Aires.



# 3

**abertis** ha experimentat en els últims anys notables avenços en la gestió ambiental de les seves empreses. Actualment el 74,5% del negoci disposa d'un sistema ambiental implementat i les diferents mesures iniciades durant l'últim any han permès reduir els consums d'energia i recursos en la majoria de les societats del Grup.

La companyia aposta per l'ús d'energies renovables de forma creixent i ha realitzat nombrosos esforços per sensibilitzar els seus empleats i la societat sobre la protecció del medi ambient.

La gestió activa de la biodiversitat ha comptat aquest any amb la creació d'un Pla de vigilància ambiental i diverses mesures encaminades a protegir la fauna.





|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | <b>avenços en la preservació del medi ambient</b>                  |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |

## Avenços en la preservació del medi ambient

### Principals avenços en la gestió ambiental

#### Ampliació dels sistemes de gestió ambiental

Durant el 2007, **saba** Espanya s'ha sumat al conjunt d'empreses del Grup que disposen de la certificació ISO 14001. Actualment el 74,5% de la xifra de negoci d'**abertis** ja disposa de sistemes de gestió ambiental implementats, i s'han establert polítiques i objectius concrets de millora ambiental en la majoria de societats del Grup.

#### ISO 14001

| Empresa                  | Sistema de gestió mediambiental 2005 | Sistema de gestió mediambiental 2006 | Sistema de gestió mediambiental 2007 |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| abertis telecom          | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| fundación abertis        |                                      |                                      | ✗                                    |
| abertis logística        |                                      |                                      | ✗                                    |
| saba España              |                                      |                                      | ✓                                    |
| iberpistas               |                                      | ✓                                    | ✓                                    |
| aumar                    | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| sanef <sup>(1)</sup>     |                                      | ✓                                    | ✓                                    |
| tbi                      | ✓                                    | ✓                                    | ✓                                    |
| serviabertis             |                                      |                                      | ✗                                    |
| <b>% xifra de negoci</b> | <b>47,8%</b>                         | <b>72,5%</b>                         | <b>✓✓74,5%</b> <b>✗0,4%</b>          |

✓ Implementat i certificat ✓ Implementat ✗ En procés d'implementació

(1) La part certificada de sanef no cobreix totes les activitats del grup.

Actualment, el 74,5% de la xifra de negoci d'abertis disposa d'un sistema de gestió ambiental implementat.

Durant l'any 2007, el castell de Castellet (Barcelona), seu de la **fundació abertis**, ha desenvolupat i implementat un Sistema de Gestió Ambiental, una eina que assegura el compliment de la legislació mediambiental vigent i, com a resposta a la seva voluntat de millora contínua. Durant el primer trimestre del 2008 se certificarà segons la norma ambiental ISO 14001. Aquest fet garanteix les bones pràctiques ambientals que es duen a terme al castell i mostra que, malgrat ser una fortalesa amb 25 segles d'història, el seu nou ús com a seu de la fundació el converteix en un model de sostenibilitat.

La diversitat d'activitats desenvolupades als diferents sectors en els quals opera **abertis** impossibilita establir de forma eficaç i significativa un conjunt d'indicadors representatius per a tota la corporació. Això no obstant, es realitza el seguiment de determinats paràmetres estratègics que donen una idea del nivell d'activitat en aquest camp. A més del grau d'implementació de l'ISO 14001, una altra dada significativa és el grau de compliment dels objectius mediambientals, el valor dels quals assoleix el 80% dels objectius anuals definits.





### **Nova normativa mediambiental a la seu d'abertis i millores en la gestió dels residus**

El 2007, **abertis** ha desenvolupat una normativa mediambiental a seguir pels empleats que treballen als edificis de les seus corporatives del Grup. La nova normativa estableix com s'ha d'efectuar la recollida selectiva de residus i proposa mecanismes per controlar el consum de l'aigua, d'energia, així com de materials, i afecta prop de 1.000 treballadors.

#### **Nova normativa mediambiental a la seu d'abertis**

| <b>Iniciativa</b>               | <b>Àmbit d'aplicació</b>                    | <b>Mesures a implementar</b>   |
|---------------------------------|---|--|
| Recollida selectiva de residus  | Residus no perillosos<br>Residus perillosos | Establiment i identificació de punts de recollida especialitzats   |
| Control del consum d'aigua      | Lavabos                                     | Ús adequat de les cisternes.<br>Ús de contenidors higiènic.<br>Servei d'Atenció per a averies.                   |
|                                 | Menjadors                                   | Ús eficient de les aixetes   |
| Control del consum d'energia    | Oficines de les seus corporatives           | Consum responsable dels ordinadors, la climatització, els llums, els ascensors, l'ús de vehicles als aparcaments |
| Control del consum de materials | Oficines de les seus corporatives           | Consum responsable de paper i les impressores  |

**abertis** ha llançat una nova normativa ambiental per als edificis de la seu de la companyia encaminada a sensibilitzar els seus empleats, racionalitzar els consums d'aigua i energia així com optimitzar la recollida selectiva de residus.

| Tipus de Residu | Etiquetatge contenidor  | Punt de recollida   | Exemples de residus inclosos a la categoria  |
|-----------------|---|---|--|
| PAPER i CARTRÓ  |  | Zones de fotocopiadores i punts d'impressió més utilitzats<br>Destructores<br>Menjadors | Revistes, sobres, cartes, fulls sense grapes, arxivadors de cartró sense anelles, etc.<br><br>Tovallons, estovalles, embolcalls de paper/cartró.   |
| LLAUNES         |  | Zones de descans i menjadors  | Llaunes de begudes, paper d'alumini net.   |
| PLÀSTIC         |  | Zones de descans i menjadors  | Tetra briks, ampolles d'aigua, vasos de plàstic de la màquina de cafè, embolcalls i envasos de plàstic.  |
| REBUIG          |  | Zones de descans i menjadors<br><br>Papereres individuals dels llocs de treball         | Aquells residus que no es puguin dipositar en cap dels contenidors anteriors com restes de menjar, vidres.<br><br>Aquells residus que no es poden separar com: grapes, bolígrafs gastats material d'oficina espatllat... |

**iberpistas** ha iniciat la distribució de contenidors per a la recollida selectiva d'envasos de plàstic, cartró i vidre tant als seus centres de treball d'Àvila i Segòvia com a les seves àrees de servei. Aquest procés ha anat acompanyat d'una acció divulgativa, per a facilitar la seva utilització. Entre les àrees de servei i les zones de descans s'han implementat un total de 16 contenidors.

D'altra banda, **umar** i **sanef** també han desenvolupat diverses mesures per a la recollida selectiva de residus durant el 2007.



## Gestió dels consums

El 2007 **abertis** ha continuat aplicant mesures d'ecoeficiència per mesurar i reduir l'impacte ambiental de les seves activitats, especialment amb relació als consums d'energia i recursos naturals.

### Exemples de mesures implantades per a la reducció de consums 2007

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>aumar</b>                 | Reducció de consums de combustible en àrees de manteniment.<br>Reducció del consum d'aigua.<br>Projecte de producció d'energia fotovoltaica.  |
| <b>iberpistas-castellana</b> | Control i seguiment mensual de consums.   |
| <b>sanef</b>                 | Control del consum d'aigua. Durant el 2007 s'ha aconseguit una reducció respecte consum del 2006.   |
| <b>abertis telecom</b>       | Elaboració d'un procediment de control de consum de recursos naturals.  |
| <b>saba</b> España           | Estudi de consum energètic en aparcaments.  |
| <b>saba</b> Italia-Spel      | Anàlisi del consum d'aigua.<br>Estalvi energètic mitjançant sistemes electrònics i automàtics.<br>Pla de gestió de fluorescents utilitzats.   |
| <b>fundación abertis</b>     | Aplicació de mesures correctores per disminuir el consum d'aigua i electricitat mitjançant un programa ambiental que inclou la instal·lació d'aixetes temporitzades i cèl·lules de detecció de persones.<br>Sistema de gestió ambiental del castell de Castellet. |

D'altra banda, **abertis** aposta per l'ús d'energies renovables de forma creixent. Actualment, la companyia estudia la substitució de l'energia elèctrica per energies alternatives. Durant l'últim any, **abertis logística** i **abertis telecom** han iniciat la instal·lació d'estacions generadores d'energia fotovoltaica. Per la seva part, **aumar** ha impulsat durant el 2007 l'estudi i el procés de licitació per a una futura instal·lació de 900 plafons d'energia fotovoltaica amb un potencial de generació de 224.000 kWh anuals.

### Instal·lacions fotovoltaiques d'abertis telecom

El 2007, **abertis telecom** ha instal·lat 16 panells de cèl·lules solars al centre reemissor de Sant Benet (al municipi gironí de Susqueda), amb una superfície total de 20,05 m<sup>2</sup> i que es preveu que arribi a produir aproximadament 4.000 kWh anuals.

L'objectiu de la instal·lació és produir energia elèctrica per al consum propi del centre i substituir l'ús del grup electrogen actual.

## Formació i sensibilització mediambiental per a empleats i per a la societat en general

La nova normativa ambiental desenvolupada per **abertis** ha contribuït notablement a la sensibilització dels empleats que treballen a les seus del Grup. Aquesta ha estat complementada per altres actuacions com la col·locació de cartells que fomenten actituds responsables amb l'entorn a les sales comunes dels edificis corporatius o la inclusió d'una secció centrada en les polítiques de la companyia per protegir el medi ambient a les campanyes corporatives de comunicació interna (*Llibre Taronja*).



**iberpistas** també ha continuat desenvolupant la difusió de bones pràctiques ambientals per als seus empleats, iniciada a final de l'any 2006 a través de cartells, que tenien com a públic objectiu els operaris d'aquells contractistes susceptibles de provocar impactes ambientals significatius. Durant el 2007 també ha inclòs diverses activitats relacionades amb el medi ambient a les seves campanyes nadalenques per a empleats: concurs de fotografia sobre l'entorn de les autopistes, concurs de redacció o manualitat sobre actuacions ambientals i un taller de medi ambient per a nens.

**iberpistas** divulga les actuacions ambientals que desenvolupa a través de plafons informatius ubicats al Centre d'Exposició Permanent. Durant el 2007, el nombre de visitants ha augmentat un 53% i el nombre de visites al Centre d'Exposició Permanent, un 45% respecte a l'any anterior.

**abertis** ha desenvolupat nombroses iniciatives per fomentar conductes responsables cap a l'entorn i la sensibilització ambiental tant amb els seus empleats com amb la societat.

**ARISTOS: Sensibilització ambiental a abertis telecom**

El 2007, **abertis telecom** ha desenvolupat dues iniciatives d'àmbit nacional amb l'**objectiu** de sensibilitzar els seus empleats en matèria de medi ambient:

• **Creació d'un personatge distintiu de la Unitat de Medi Ambient i elaboració de seqüències animades per donar a conèixer bones pràctiques ambientals:**

Un cop per setmana s'introdueixen a la intranet animacions *flash* on un personatge virtual (ARISTOS) exemplifica conductes que promouen un ús més sostenible dels recursos (aigua, electricitat, paper...). S'ofereix la possibilitat d'enllaçar amb altres portals per ampliar la informació proporcionada.

Els temes de les animacions *flash* que s'han elaborat han estat:

- Actuacions en cas d'emergències
- Estalvi d'energia en l'equipament d'oficina
- Separació selectiva en origen: reciclatge
- Conducció eficient i ecològica
- Us del cotxe compartit
- Gestió de residus tòxics i perillosos
- Estalvi de paper
- Ús de la temperatura de confort
- Bona utilització de l'aigua
- Estalvi de llum

• **Lliurament de clauers:** En col·laboració amb la Unitat de Prevenció de Riscos Laborals s'ha distribuït un clauer per a cada cotxe de la flota de la companyia, en el qual apareix el telèfon d'emergències ambientals (telèfon 905), amb la qual cosa es garanteix que els tècnics disposin del número de contacte i puguin comunicar-se de forma immediata en cas d'emergència.



Per la seva banda, **sanef** ha participat en la difusió de la campanya "Les propostes del sector de les autopistes per a una mobilitat sostenible a la carretera" de l'ASFA (Association des Sociétés Françaises d'Autoroutes) per fomentar l'ús mediambientalment responsable de les autopistes. Al llarg del 2007, s'han distribuït, a escala institucional 1.500 fullets en francès i 500 en anglès. En aquest sentit, el van rebre tots els parlamentaris de l'Assemblea Francesa i els exemplars en anglès van ser repartits durant el Congrés Mundial de la carretera del 2007.

Les propostes recollides tenien com a objectiu minimitzar l'impacte ambiental de l'ús de les autopistes:

1. Optimitzar l'ús de les infraestructures del sector autopistes i descongestionar el trànsit en zones d'aglomeracions.
2. Desenvolupar la complementarietat modal (combinar l'ús del transport públic i privat).
3. Diversificar les modalitats de peatge per a hores punta i caps de setmana.
4. Regular la velocitat a les zones de trànsit.
5. Generalitzar modalitats de pagament als peatges que evitin l'obligació de parar (per exemple el telepagament).
- 6 Desenvolupar una conducció responsable.
7. Incitar l'ús de carburants respectuosos amb el medi ambient.
8. Potenciar l'ús de models de gestió del trànsit adaptats al nivell de contaminació ambiental.
9. Contribuir a la defensa del medi ambient.

D'altra banda, **sanef** ha desenvolupat una campanya a través de la seva intranet per promoure bones pràctiques en la gestió de residus. **abertis** ha elaborat i distribuït 250 cartells informatius per als emplaçaments sobre bones pràctiques davant de possibles abocaments, fuites o vessaments de substàncies prohibides, segregació, entre d'altres, a més d'haver realitzat 12 sessions de formació per al personal relacionat amb el control ambiental operacional. Per la seva part, **serviabtis** i **saba** Espanya han organitzat sessions de sensibilització per al seu personal respectivament. **aumar**, finalment, ha elaborat fullets informatius per fomentar les bones pràctiques ambientals entre les famílies.





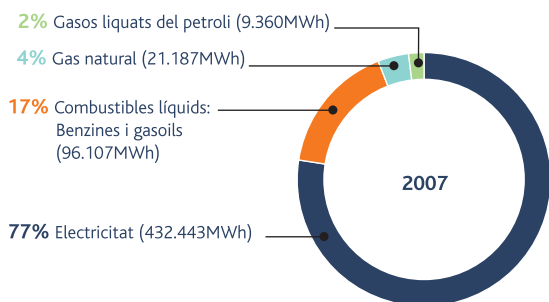
## Balanç de la gestió del 2007

### Consum de recursos

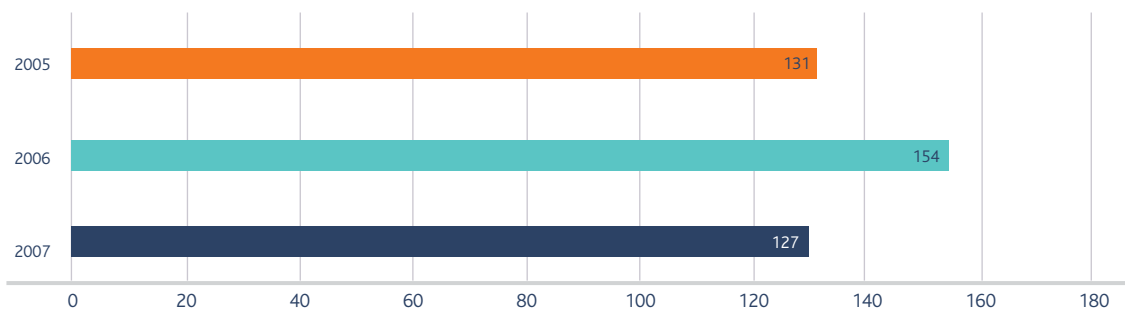
Els objectius de millora de l'eficiència energètica d'abertis han contribuït a una disminució del consum d'energia el 2007, a escala global. El consum d'electricitat en valor absolut continua essent més important en els sectors de telecomunicacions i autopistes, i destaca l'esforç en la millora de l'eficiència energètica en aquesta primera àrea de negoci, que ha aconseguit una reducció del seu consum en relació a la xifra de negoci.

El consum d'electricitat i combustibles líquids dels serveis centrals (**abertis infraestructuras, fundació abertis i serviabertis**) ha augmentat considerablement degut a l'ampliació de la seu corporativa en el PLZF de Barcelona, amb 2 nous edificis (11.170 m<sup>2</sup> i 4.700 m<sup>2</sup>). Les empreses ubicades actualment en aquesta seu són **acesa i aucat, abertis, serviabertis, saba, abertis logística, abertis airports i abertis telecom.**

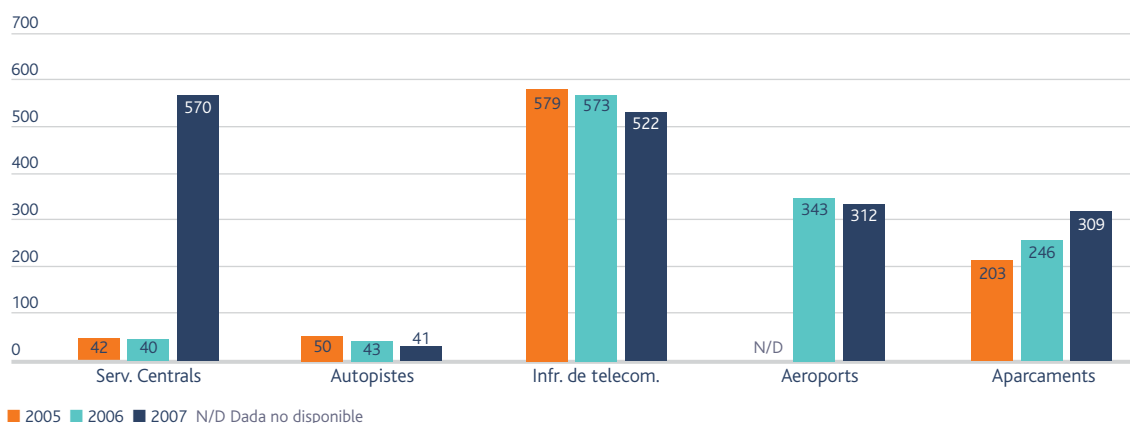
### Consum d'energia 2007



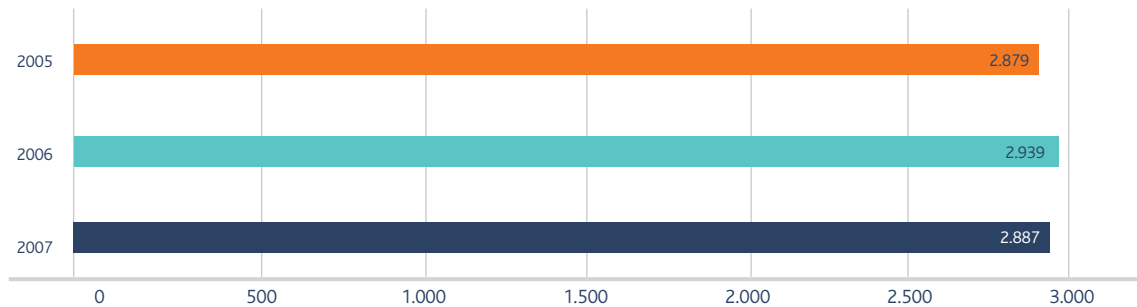
### Consum d'electricitat amb relació a la xifra de negoci (MWh/milions d'euros)



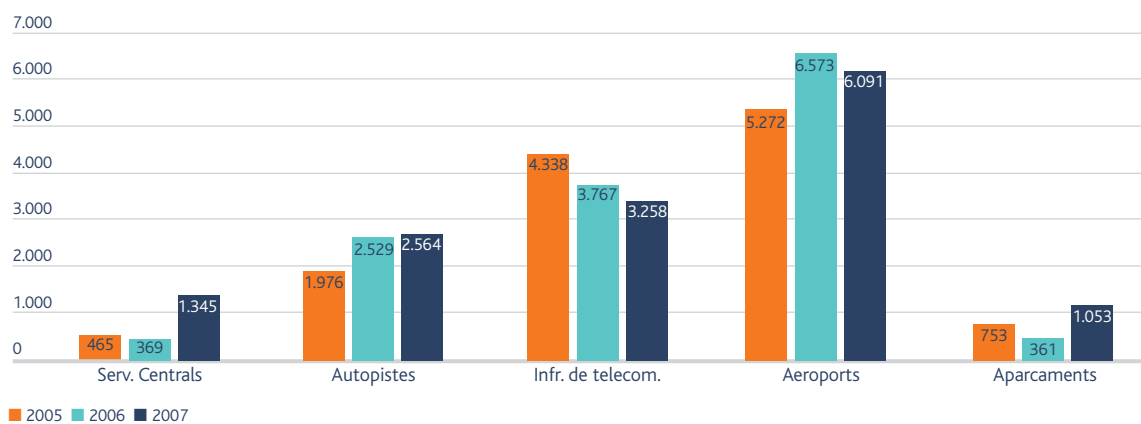
### Consum d'electricitat amb relació a la xifra de negoci per sectors (MWh/milions d'euros)



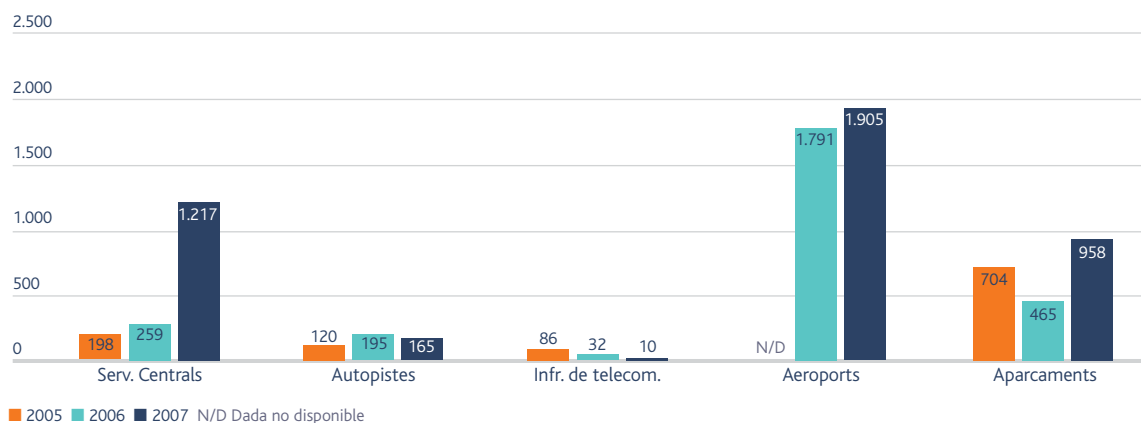
## Consum de combustibles líquids amb relació a la xifra de negoci (litres/milions d'euros)



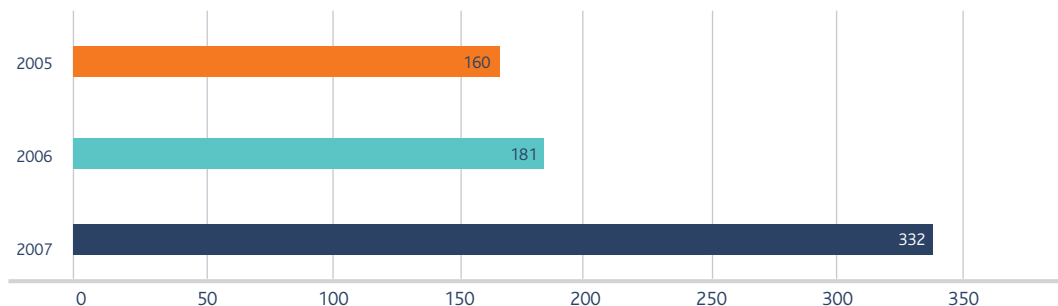
## Consum de combustibles líquids amb relació a la xifra de negoci per sectors (litres/milions d'euros)



El consum d'aigua tendeix a estabilitzar-se en totes les àrees, encara que s'observa un augment als serveis centrals (a causa de l'augment del nombre d'edificis d'aquests serveis, que han passat d'1 a 3) i en els aparcaments (a causa de l'increment d'activitat en aquest sector). A l'igual que l'any 2006, el consum és més important en aeroports, a causa de la naturalesa de les instal·lacions. L'aigua utilitzada prové majoritàriament de sistemes de proveïment públic.

Consum d'aigua amb relació a la xifra de negoci per sectors ( $m^3$ /milions d'euros)

### Consum d'aigua amb relació a la xifra de negoci (m<sup>3</sup>/milions d'euros)



Els principals materials consumits per **abertis** són deguts a l'activitat de gestió i manteniment d'autopistes, i s'ha produït un augment a causa de les diverses ampliacions realitzades el 2007.

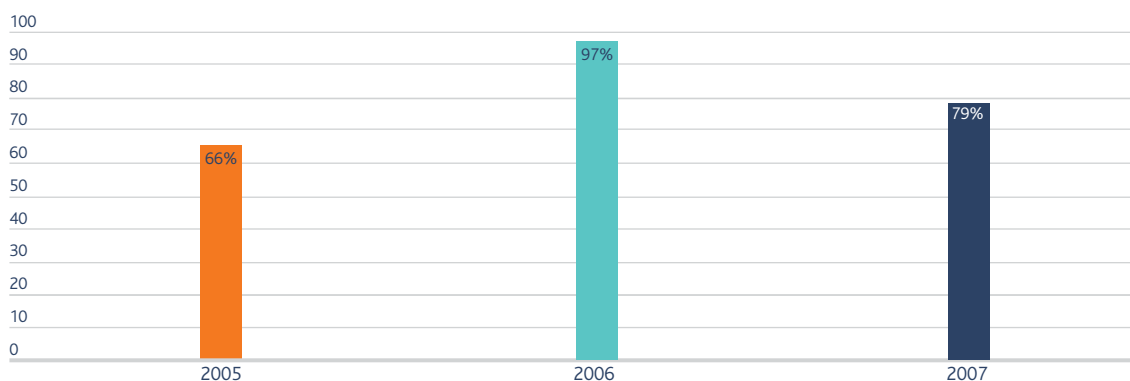
| Material consumit  | 2006                |                     | 2007                |                                 |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------------------|
|                    | Material total (Tn) | Material total (Tn) | Material total (Tn) | % de material reciclat consumit |
| Granulats          | 593.623             | 393.693             |                     | -                               |
| Aglomerat asfàltic | 99.505              | 1.200.030           |                     | 57,3%                           |
| Formigó            | 24.832              | 79.704              |                     | 36,5%                           |
| Metalls            | 1.984               | 2.789               |                     | 0,3%                            |
| Pintures           | 81                  | 18                  |                     | -                               |
| Paper              | ND                  | 24.707              |                     | 0,3%                            |

Atès que moltes de les activitats del Grup es desenvolupen en oficines, per l'activitat de prestació de serveis, el consum de paper i de derivats mereix una atenció especial. És per això que **abertis** ha fomentat durant el 2007 l'ús de paper reciclat a totes les seves oficines.

### Valorització de residus

La valorització de residus a **abertis** se situa durant el 2007 en el 79%. Cal destacar especialment la millora en la valorització dels residus perillosos, que ha passat del 46% del 2006, al 58% el 2007.

### Percentatge de residus valoritzats



## Valorització de residus

|  | Tn generades   | % valoritzat |
|--|----------------|--------------|
| <b>Perillosos</b>                              | <b>379</b>     | <b>58%</b>   |
| Dissolvents utilitzats                         | 3              | 83%          |
| Olis minerals utilitzats                       | 31             | 76%          |
| Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius | 8              | 44%          |
| Residus químics barrejats                      | 23             | 38%          |
| Llot d'emulsions aigua/oli                     | 50             | 0%           |
| Vehicles inutilitzables (vehicles)             | 154            | 14%          |
| Equips elèctrics i electrònics inutilitzables  | 49             | 14%          |
| Piles i acumuladors                            | 31             | 53%          |
| Tubs fluorescents i filtres d'oli              | 30             | 14%          |
| <b>No perillosos</b>                           | <b>450.616</b> | <b>79%</b>   |
| Residus metàl·lics (excloent envasos)          | 984            | 96%          |
| Envasos metàl·lics                             | 36             | 100%         |
| Envasos de vidre                               | 70             | 89%          |
| Residus de paper i cartró (excloent envasos)   | 608            | 87%          |
| Envasos de paper i cartró                      | 70             | 50%          |
| Residus de cautxú                              | 370            | 34%          |
| Residus de plàstic (excloent envasos)          | 184            | 85%          |
| Envasos de plàstic                             | 14             | 100%         |
| Residus de fusta                               | 787            | 88%          |
| Equips elèctrics i electrònics inutilitzables  | 36             | 36%          |
| Residus vegetals                               | 3.198          | 91%          |
| Residus domèstics i similars                   | 4.335          | 0%           |
| Llots comuns humits                            | 4.605          | 39%          |
| Residus de construcció i demolició             | 435.319        | 80%          |
| <b>Total residus</b>                           | <b>450.995</b> | <b>79%</b>   |

### Altres actuacions ambientals

Així mateix, diverses empreses del grup **abertis** han desenvolupat altres accions destinades a contrarestar impactes ambientals significatius, en els àmbits del soroll, els consums, les emissions, els residus, les aigües, etc.

### Altres actuacions mediambientals del 2007

|   |  |
|---|--|
| <b>aumar</b>                                  | Reducció del paper.<br>Reducció d'abocament d'aigües.  |
| <b>iberpistas-castellana</b>                  | Realització d'un estudi sobre la viabilitat tècnica i econòmica per a la incorporació de biodièsel com a combustible en els vehicles de manteniment d' <i>iberpistas</i> .<br>Reducció en un 5% del consum de fotocòpies a la base de San Rafael.<br>Foment del consum de paper reciclat a totes les dependències de les autopistes per aconseguir una utilització del 50% sobre el total consumit.<br>Control i seguiment de sortides de magatzem de productes reciclats.<br>Recollida selectiva i gestió integral de residus als centres de treball i zones de descans.<br>Substitució de 15 equips d'aire condicionat amb HCFC. |
| <b>autopistas del oeste</b>                   | Control de contaminants físics i químics generats pel trànsit passant.   |
| <b>sanef</b>                                  | Definició i jerarquització de llocs sensibles per l'abocament d'aigües.<br>Optimització i control dels abocaments accidentals.<br>Creació d'un observatori de soroll per reduir la contaminació acústica   |
| <b>abertis telecom</b>                        | Realització de mesures radioelèctriques a 9 emplaçaments segons la normativa aplicable.<br>Eliminació de la instal·lació de les fosses sèptiques en aigües sanitàries.<br>Insonorització d'instal·lacions a 14 emplaçaments.   |
| <b>saba España</b><br><b>saba Italia-Spel</b> | Pla de gestió de fluorescents utilitzats.<br>Nivell òptim d'emissions de CO als aparcaments subterranis.<br>Disminució del consum d'electricitat i aigua.<br>Protecció d'arbres en la construcció dels aparcaments.<br>Reciclatge de material d'oficina.<br>Reciclatge de bateries i piles.  |

Durant el 2007, les despeses ambientals han augmentat fins a 15,2 milions d'euros i s'han rebut un total de 8 multes per incompliment de la normativa ambiental (que corresponen a **abertis telecom**, **iberpistas-castellana** i **tbi** ascendeixen a un total de 2.500 €).

### Gestió activa de la biodiversitat

L'estratègia de RSC d'**abertis** contempla diverses accions destinades a reduir al mínim l'impacte de les seves activitats sobre la biodiversitat, seguint el seu compromís de preservació del medi ambient.

Concretament, al sector autopistes, 155 km de les autopistes gestionades per **abertis** a Espanya passen per espais de la Xarxa Natura 2000 i 349 km d'autopistes gestionades per **sanef** passen per espais naturals protegits. Per la seva part, les instal·lacions gestionades per **abertis telecom** afecten 50.335 m<sup>2</sup> d'espais protegits. Aquestes dades es mantenen respecte a l'any 2006, ja que no s'han produït ampliacions rellevants que afectin noves àrees protegides.

Els impactes principals sobre la biodiversitat del sector de les autopistes són alteracions a les poblacions d'animals produïdes per:

- Efecte barrera que fragmenta el territori i modifica les característiques dels passos i obres de drenatge utilitzats per la fauna.
- Augment del soroll.
- Augment de les emissions lumíniques.
- Dispersió d'espècies.
- Introducció d'espècies foranes.
- Alteració d'hàbitats on hi ha espècies protegides.
- Afectació a la qualitat de les aigües: rius i rieres.
- Afectació a la flora autòctona i espais naturals.
- Pèrdua de sòl classificat com a Parc Regional o LIC.
- Impacte visual i paisatgístic, per la creació de talussos i superfícies sense vegetació.
- Eliminació de superfícies amb vegetació.
- Ocupació de terrenys per a instal·lacions auxiliars.

Les principals unitats de negoci d'**abertis** han continuat implementant el 2007 actuacions de gestió activa de la biodiversitat en tots els sectors en què operen.

El Grup ha implementat diversos mecanismes de vigilància i accions per a la preservació i respecte de la biodiversitat durant l'any 2007. En aquest sentit, **acesa**, entre altres actuacions, ha millorat la qualitat paisatgística dels talussos, ha recuperat hàbitats d'interès, ha introduït i potenciat espècies autòctones i ha millorat la connectivitat ecològica i la permeabilitat de la calçada mitjançant l'adequació dels passos de fauna existents. **aumar**, per la seva banda, ha dut a terme l'estudi de plantacions autòctones en la jardineria de l'autopista. En el seu àmbit d'actuació, **sanef** ha assegurat la permeabilitat de la infraestructura i la protecció de les espècies mitjançant el seu seguiment per associacions locals i ha preservat espais sensibles a través d'accions concretes (preservació de pomeres, conservació d'espais naturals o la creació de zones de refugi per a l'avifauna). Finalment, **tbi** ha posat una atenció especial a la política de gestió de terrenys afectats per les seves instal·lacions, ha dut a terme la instal·lació de plafons que assenyalen l'existència de fauna, a més de desenvolupar mesures a favor de la seguretat i la reducció de la contaminació acústica.

Cal destacar, també, que **iberpistas** disposa d'un Pla de vigilància ambiental per a les autopistes AP-51 (Villacastín-Ávila) i AP-61 (San Rafael-Segovia) que permetrà dur a terme les comeses següents:

- Controlar la qualitat de les aigües als llits amb basses de contenció de contaminants, així com les aigües de les rieres subsidiàries de l'entorn immediat i pròxim a les autopistes.
- Analitzar i controlar nivells acústics a l'entorn de les autopistes.
- Realitzar dues campanyes anuals als passos de fauna per tal d'estudiar l'ús que en fan les espècies presents a l'entorn.
- Conèixer i analitzar l'evolució dels tractaments de revegetació implantats a les autopistes. Aquesta evolució s'analitzarà sobre una mostra significativa de punts obtinguts després dels informes finals que resumeixen els tres primers anys d'explotació. Es recolliran mostres dels punts en els quals s'hagin desenvolupat treballs d'hidrosembra i implantació d'arbratge (inclòs bardissa i arbusts).
- Procedir a la reforestació d'espais dins de les zones en qüestió amb coordinació amb l'òrgan autonòmic competent.

A més a més, **iberpistas** ha elaborat un inventari ambiental en el tram de l'autopista AP-6 que passa entre San Rafael-Adanero, ja que aquest tram no ha patit obres importants i no ha estat necessari sotmetre'l al Procediment d'Avaluació d'Impacte Ambiental. Aquest informe permetrà planificar actuacions futures encaminades a reduir l'impacte ambiental en aquest tram.



**acesa: Condicionament dels passos de les autopistes per establir corredors de fauna i instal·lació de tanques elèctriques a l'autopista AP-7**

Entre el desembre del 2006 i el febrer del 2007, **acesa** ha habilitat passos i ha instal·lat tanques elèctriques a l'autopista AP-7 (Tram Martorell - Sant Sadurn d'Anoia) per facilitar el pas de la fauna.

Els treballs de condicionament han consistit principalment en la col·locació de pantalles de fusta tractada als laterals i cons dels passos. També s'ha instal·lat una tanca elèctrica perimetral sobre la tanca de tancament ja existent i s'ha reforçat la vegetació existent a les zones d'entrada i sortida amb nous exemplars d'espècies existents a la zona.

El projecte tenia un doble **objectiu**:

- Pal·liar els efectes de la fragmentació del territori causats pel pas de l'autopista i altres infraestructures, que obliga gran part de la fauna a creuar habitualment les infraestructures que els separen.
- La instal·lació de la tanca elèctrica vol evitar que la fauna pugui entrar a la zona delimitada per la tanca de tancament, i així encarrilar els animals cap a les noves zones habilitades com a passos de fauna, i reduir així el nombre d'incidents i augmentar el grau de seguretat a l'autopista.

L'adaptació dels passos com a corredors de fauna evita als animals la visió del trànsit abans i durant el creuament de l'autopista. D'aquesta manera, s'augmenta el grau de permeabilitat entre els dos costats de la via, i es restitueixen en la mesura que es puguin els antics corredors biològics.

La conservació del condicionament se centrarà en la revisió del cablejat de la tanca elèctrica i en les tasques de manteniment estacional de les plantes.





### ***iberpistas: Estudi de la fauna***

Durant el 2007, **iberpistas** ha publicat estudis monogràfics per difondre informació sobre el patrimoni cultural i mediambiental dels territoris pels qual passen les seves autopistes.

La monografia número 7 *La fauna, espècies i ecosistemes en l'àmbit de les autopistes AP- 6 , AP- 51 i AP- 61* tracta l'estudi de la fauna dels territoris pels quals passen les autopistes AP-6 (Villalba-Adanero), AP-51 (Ávila-Villacastín) i AP-61 (San Rafael-Segòvia) i en destaca els espais protegits i la fauna característica que s'hi pot trobar.

L'estudi tracta els continguts següents:

- Fauna urbana
- Fauna aquàtica
- Fauna forestal
- Fauna estepària
- Altres grups (cosmopolita, rupícola, matollar)
- Espais naturals directament transitats per les autopistes.
- Espais naturals en zona d'influència de les autopistes.
- Espècies



# 4

El 2007 ha estat un any marcat pel consens científic sobre l'existència d'un escalfament global ocasionat pels gasos d'efecte hivernacle que genera l'activitat humana. **abertis**, ja l'any 2005, va incloure en el seu Pla estratègic de RSC el desenvolupament d'una estratègia contra el canvi climàtic dins del seu àmbit d'actuació, en el marc del compromís del Grup de minimitzar l'impacte ambiental derivat de les seves activitats i serveis. L'objectiu d'aquesta estratègia és aprofundir en la mesura i optimització del consum energètic, la gestió de riscos i l'aprofitament d'oportunitats lligades al seu negoci amb relació al canvi climàtic.



|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | <b>l'estratègia contra el canvi climàtic</b>                       |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |

## L'estratègia contra el canvi climàtic

El canvi climàtic constitueix una amenaça important per als sistemes socioeconòmics i ecològics mundials. El 2007 ha estat l'any de publicació del quart informe del Grup Intergovernamental d'Experts sobre el Canvi Climàtic (GIECC), informe que aporta consens científic sobre l'existència d'un escalfament global ocasionat pels gasos d'efecte hivernacle que genera l'activitat humana.

A l'evidència científica s'hi ha afegit un compromís polític mundial, liderat per la Unió Europea, que s'ha establert com a objectiu reduir les seves emissions un 20% abans de l'any 2020 respecte a les del 1990. De la mateixa manera, moltes empreses, entre elles **abertis**, mostren la seva convicció i compromís per adoptar mesures que minimitzin la seva contribució a aquest fenomen.

El 2007, **abertis** ha estat convidada a involucrar-se com a *stakeholder* i ha participat activament en el procés participatiu de la Convenció Catalana del Canvi Climàtic amb l'objectiu de definir d'una manera consensuada el Pla d'acció per a la mitigació del canvi climàtic 2008-2012 de la Generalitat de Catalunya, com a pas pel compliment del Protocol de Kyoto i l'establiment de les polítiques de futur en aquest àmbit.

Les activitats d'**abertis** no es troben incloses en els sectors econòmics regulats per la directiva de Kyoto de comerç de drets d'emissió de CO<sub>2</sub>. Això no obstant, l'any 2005, **abertis** va incloure en el seu Pla estratègic de RSC el desenvolupament d'una estratègia contra el canvi climàtic dins del seu àmbit d'actuació, en el marc del compromís del Grup de minimització de l'impacte ambiental derivat de les seves activitats i serveis.

**abertis** ha definit una sèrie d'accions concretes contra el canvi climàtic que van des del compromís de ser més eficients en el consum de recursos, potenciant mesures d'estalvi d'energia i incrementant progressivament l'ús d'energies renovables, fins al seguiment permanent de les tendències i estudis respecte a aquesta problemàtica, participant en fòrums de discussió sobre possibles escenaris futurs, per tal d'anticipar-se i alinear-se estratègicament.

**abertis** actualitza periòdicament la seva estratègia de canvi climàtic, es planteja noves accions i realitza el seguiment de les actuacions definides per cadascuna de les seves àrees de negoci.



En aquesta línia, i d'acord amb les definicions recollides en el Protocol de Gasos d'Efecte Hivernacle (GEI) o The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), **abertis** s'ha plantejat el desenvolupament d'actuacions en els tres àmbits que cal considerar amb relació a les emissions de GEI:

- Reducció d'emissions directes (abast 1), és a dir, les emissions GEI ocasionades per fonts controlades directament per **abertis**, com per exemple, les emissions de vehicles o calderes pròpies.
- Reducció d'emissions indirectes (abast 2), és a dir, les emissions GEI derivades del consum d'electricitat d'**abertis** (causades per la generació de l'energia elèctrica comprada consumida pel grup).
- Reducció d'altres emissions indirectes (abast 3), és a dir, les emissions GEI que són generades per fonts no controlades per la companyia, com per exemple les que deriven de l'ús del servei proporcionat i la utilització de les infraestructures per part dels seus clients, les de les activitats de producció dels productes comprats a proveïdors o les imputables als viatges dels seus empleats.

Així doncs, les actuacions d'**abertis** inclouen tant la reducció de les seves emissions directes com la minimització de la totalitat d'emissions generades per les seves diverses àrees de negoci, considerant les activitats de gestió d'autopistes, d'aeroports, d'aparcaments, i d'infraestructures de telecomunicacions i logístiques.

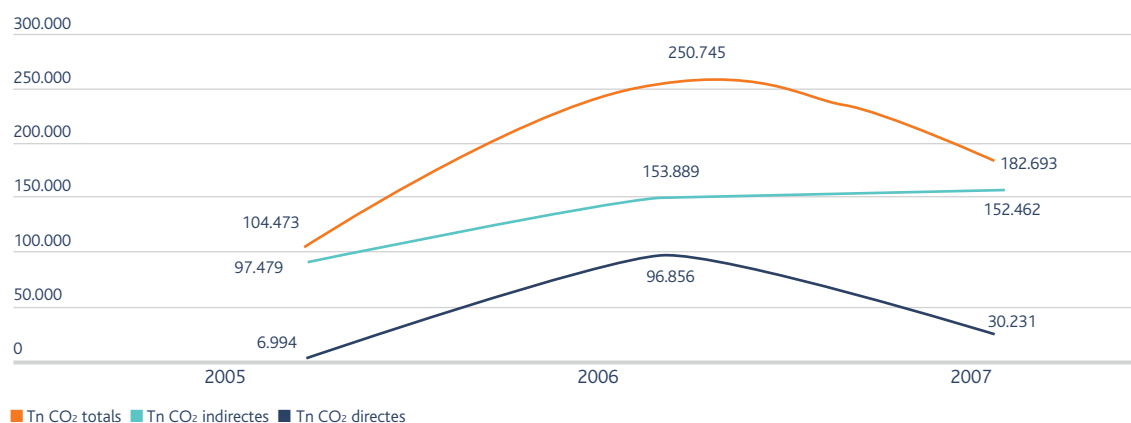
Les dades d'emissions de l'any 2007 presenten una tendència a la baixa respecte als anys anteriors, fruit de l'esforç d'**abertis** d'implementar la seva estratègia de canvi climàtic i les diverses actuacions en cadascuna de les seves àrees de negoci.

#### Emissions de CO<sub>2</sub> derivades del consum energètic

|  | 2005    | 2006    | 2007    |
|--|---------|---------|---------|
| Tn CO <sub>2</sub> - Indirectes                    | 97.479  | 153.889 | 152.462 |
| Tn CO <sub>2</sub> - Directes                      | 6.994   | 96.856  | 30.231  |
| Tn CO <sub>2</sub> - Totals                        | 104.473 | 250.745 | 182.693 |
| Tn CO <sub>2</sub> / milió d'euros xifra de negoci | 70,07   | 77,32   | 53,71   |

Emissions indirectes: per consum d'electricitat  
Emissions directes: per consum de combustibles líquids i gas natural  
Dades 2005: dades d'Espanya  
Dades 2006: dades nacionals i internacionals

#### Emissions de CO<sub>2</sub>



A continuació es presenta el detall de les mesures amb relació a l'estratègia de canvi climàtic d'**abertis**, ja desenvolupades o en les quals s'està treballant actualment, amb el seu abast i grau d'implementació actual (2007). Aquestes actuacions es defineixen en el marc del Pla estratègic de RSC d'**abertis** i són fruit de la seva revisió i actualització periòdica.

### GRUP ABERTIS

| Mesures definides:   | Abast GEI: | Implementació: |
|--|------------|----------------|
| Elaboració d'un inventari d'emissions per a les emissions directes i indirectes.   | 1, 2       | ●              |
| Realització d'auditories energètiques d'edificis.  | 1, 2       | ▶              |
| Estudiar la utilització del biodièsel en els vehicles corporatius.   | 1          | ▶              |
| Estudiar la substitució d'energia elèctrica per energies alternatives.   | 2          | ▶              |
| Optimitzar el consum d'energia.  | 2          | ▶              |
| Ampliació de l'inventari d'emissions incloent altres emissions indirectes.   | 3          | ▶              |
| Elaborar un pla de mobilitat per als empleats a la seu social d' <b>abertis</b> (el bus empresa ja està implementat) i a l'aeroport de Luton.                          | 3          | ▶              |
| Elaborar un quadre de comandament de seguiment, de manera que es monitoritzin la totalitat d'emissions GEI i es realitzi un seguiment de les mesures definides.        | 1, 2, 3    | ○              |
| Creació d'aliances estratègiques amb la comunitat científica, a través de la <b>fundació abertis</b> , per contribuir activament a la investigació del canvi climàtic. | 1, 2, 3    | ▶              |

● Implementada ▶ En procés d'implementació ○ Per implementar

### AUTOPISTES

| Mesures definides:   | Abast GEI: | Implementació: |
|--|------------|----------------|
| Avaluar les compensacions de CO <sub>2</sub> que resulten de les masses forestals i arbustives plantades a les autopistes.   | 1, 2, 3    | ○              |
| Plans de conversió dels combustibles fòssils utilitzats a biocombustibles.   | 1          | ▶              |
| Ús de panells de cèl·lules solars per a l'alimentació elèctrica dels punts d'emergència i panells informatius de missatges variables.  | 2          | ●              |
| Estudi de viabilitat per a la implementació d'energia fotovoltaica en àrees de servei, àrees de manteniment, peatges i edificis corporatius.   | 2          | ▶              |
| Estudiar la restricció de la il·luminació a les autopistes (aprofundint en els estudis sobre la no interferència de la il·luminació viària amb la seguretat).                        | 2          | ▶              |
| Estudi comparatiu d'emissions amb/sense telepeatge i promoció dels sistemes de telepeatge.   | 3          | ▶              |
| Programa de monitorització ambiental per mesurar gasos generats pel trànsit.   | 3          | ▶              |
| Fomentar les bones pràctiques ambientals entre els clients (conducció responsable...).   | 3          | ▶              |
| Estudi d'ús de biodièsel en vehicles dièsel (aprofundiment en els estudis existents, contactes amb subministradors de combustible a les àrees de concessió de les autopistes, etc.). | 3          | ▶              |

● Implementada ▶ En procés d'implementació ○ Per implementar

## INFRASTRUCTURES DE TELECOMUNICACIONS

| Mesures definides:   | Abast GEI: | Implementació: |
|--|------------|----------------|
| Substitució de combustibles dels vehicles i grups electrògens per biocombustibles. | 1          | ▶              |
| Plaques solars als centres de telecomunicacions..                                  | 2          | ▶              |

● Implementada ▶ En procés d'implementació ○ Per implementar

## AEROPORTS

| Mesures definides:   | Abast GEI: | Implementació: |
|--|------------|----------------|
| Substitució de combustibles de calefacció (gasoil a gas natural).  | 1          | ▶              |
| Introducció en els plecs de condicions de licitació de les empreses de serveis de l'aeroport com a condició positiva l'ús de vehicles elèctrics o amb biocombustibles. | 3          | ○              |
| Ús d'alimentació elèctrica en aeronaus enlloc d'alimentació amb motors, pel manteniment en marxa.  | 3          | ○              |

● Implementada ▶ En procés d'implementació ○ Per implementar

## APARCAMENTS

| Mesures definides:   | Abast GEI: | Implementació: |
|--|------------|----------------|
| Substitució de vehicles convencionals per vehicles elèctrics per a tasques de manteniment. | 1          | ▶              |
| Places d'aparcament per a bicicletes.  | 3          | ▶              |
| Places d'aparcament per a <i>car sharing</i> .   | 3          | ▶              |
| Sistemes de senyalització i llums que indiquen la situació de les places lliures           | 3          | ▶              |

● Implementada ▶ En procés d'implementació ○ Per implementar

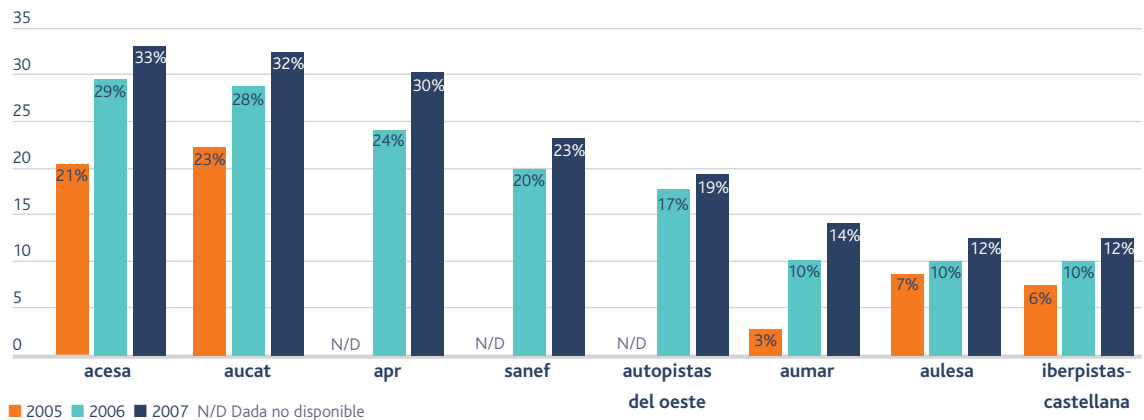
## SERVEIS DE LOGÍSTICA

| Mesures definides:  | Abast GEI: | Implementació: |
|---|------------|----------------|
| Realitzar una auditoria ambiental a <b>abertis logística</b> .                    | 1, 2       | ▶              |
| Instal·lació d'energia fotovoltaica als parcs logístics de nova creació.          | 2          | ▶              |
| Establir requisits ambientals als clients i portar un control del seu compliment. | 3          | ▶              |

● Implementada ▶ En procés d'implementació ○ Per implementar

Una de les actuacions en les quals s'ha incidit més, en l'àmbit de les emissions generades pels clients d'**abertis** (abast 3), és el foment de l'ús del telepeatge i l'estudi de les emissions de CO<sub>2</sub> que s'han pogut evitar. Aquesta actuació és especialment rellevant, ja que la gestió d'autopistes constitueix l'activitat principal d'**abertis**. Segons l'estudi d'emissions de gasos relacionades amb el pagament del peatge per vehicles que ha dut a terme **abertis**, el pagament mitjançant telepeatge permet reduir el percentatge d'emissions no favorables per al medi ambient, en un 9% en el cas de vehicles lleugers i en un 31% en el cas de vehicles pesants. Així doncs, amb aquesta finalitat, el Grup promou activament aquest tipus de sistemes de pagament a tota la seva xarxa d'autopistes, havent-se produït un augment del 22% en l'ús del teletac amb relació a l'any anterior. En concret, cal destacar el gran increment durant el 2007 de l'ús del telepeatge en vehicles pesants.

## Pagaments via teletac respecte al total de transaccions de peatge (%)



En aquest punt, cal destacar dos contractes guanyats per **sanef** el 2007 per subministrar, explotar i mantenir sistemes de telepeatge a Canadà (pont de Golden Ears de Vancouver) i Irlanda (circumval·lació M50 de Dublín). Concretament, el contracte d'Irlanda contempla la substitució de les barreres actuals per un sistema de telepeatge. Amb aquestes adjudicacions, el grup **abertis** esdevé un actor de referència a escala internacional en el desenvolupament del telepeatge, que permet que cada dia més usuaris puguin pagar el peatge de les autopistes sense detenir-se, amb el consegüent estalvi d'emissions.

En l'àmbit de les infraestructures de telecomunicacions d'**abertis**, l'impacte principal en les emissions de CO<sub>2</sub> és degut al consum energètic de les instal·lacions. És per això, que el 2007, **abertis telecom** ha instal·lat un total de 16 panells de cèl·lules solars al centre reemissor de Sant Benet (al municipi gironí de Susqueda), amb una superfície total de 20,05 m<sup>2</sup> i que es preveu que produeixi al voltant de 4.000 kWh anuals. L'objectiu de la instal·lació és produir energia elèctrica per al consum propi del centre.

D'altra banda, la visibilitat social dels aparcaments és elevada i el grup centra també els seus esforços en reduir els gasos d'efecte hivernacle i en contribuir a les iniciatives existents per a la mobilitat sostenible als aparcaments. L'abast de les actuacions esmentades anteriorment i que es troben implementades o en procés d'implementació als aparcaments d'**abertis**, és cada vegada més gran, per exemple amb un volum de places d'aparcament per a *car sharing* o de cotxes elèctrics en augment durant el 2007.

| Mesura  | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|------|------|------|
| Nombre total d'aparcaments  | 148  | 159  | 177  |
| Nombre total de vehicles elèctrics  | 13   | 15   | 28   |
| Nombre total de places d'aparcament per a bicicletes                      | 313  | 294  | 164  |
| Nombre de places d'aparcament destinades a projectes de <i>carsharing</i> | 7    | 10   | 20   |

La disminució del nombre de places d'aparcament per a bicicletes és atribuïble a la remodelació dels aparcaments, i està compensada per la implementació i l'ús creixent d'aparcaments de bicicleta en superfície en algunes ciutats europees.



### **Reforestació a Bolívia**

El 2007 s'ha firmat un conveni per plantar 40.000 arbres al sud-oest del departament de Cochabamba (Bolívia). Es tracta d'una regió andina situada a 3.500 m d'altitud amb una població rural de 8.635 habitants.

El projecte consisteix en els passos següents:

- Preparació d'un viver de 40.000 arbres.
- Promoció de comitès forestals, amb visites d'assessorament a les comunitats.
- Capacitació tècnica i d'organització, amb visites de camp i realització de 3 cursos de 3 dies amb 25 participants a cadascun.
- Selecció de terrenys i realització de feines de preparació per al cultiu dels arbres.
- Distribució dels arbres a les comunitats i recolzament en el procés de plantació.

L'**objectiu general** del projecte és augmentar la qualitat de vida de la població rural de la província de Bolívar mitjançant la generació de boscos i la recuperació del sòl diversificant els seus recursos productius, així com l'increment de la massa forestal de la zona, proporcionant una major fixació de CO<sub>2</sub> amb la qual cosa es contribueix a la lluita contra el canvi climàtic a escala global. També s'han fixat altres **objectius específics**:

- Establir àrees boscoses amb influència en la regulació dels fluxos hídrics i processos climatològics.
- Augmentar la capacitat econòmica a mitjà termini de 300 famílies en 10 comunitats.
- Formar i consolidar comitès comunitaris per a la gestió dels boscos i l'explotació racional i sostenible dels recursos forestals.

Aquesta mesura tindrà diversos efectes positius, no només per a la conservació del medi ambient, sinó també en altres sentits:

- Beneficis per a les comunitats i famílies locals, que s'han convertit en propietaris de plantacions forestals en creixement, de manera que es pot afavorir la venda de llenya i arbres a mitjà i llarg termini, de l'explotació de fongs o de l'aprofitament de matèria orgànica.
- Reforç dels comitès forestals i de la gestió dels boscos.
- Millora de la qualitat de les terres de cultiu en una zona on l'agricultura constitueix la base de la seva activitat econòmica.
- Impacte positiu en la caracterització ambiental de la regió i dels seus recursos (conservació de l'aigua i del sòl) i sobre l'enriquiment de la fauna i flora silvestres, amb la qual cosa es contribueix a la conservació de la biodiversitat.

El projecte és fruit d'un conveni de col·laboració amb dues organitzacions sense afany de lucre: la Fundació de Desenvolupament Sostingut, amb seu a Espanya (FUNDESO) i el Centre per al Desenvolupament Social i Econòmic, amb seu a Bolívia (DESEC).

# 5

**abertis** manté una política de transparència i informació amb els seus accionistes i inversors a través de múltiples canals de diàleg i informació creats específicament per a aquest col·lectiu, i gestionats per la Unitat de Relacions amb Inversors.

Els bons resultats econòmics obtinguts des dels inicis de la trajectòria d'**abertis**, la facilitat d'accés a la informació, la consistència de les seves comunicacions i l'èxit de la seva estratègia d'internacionalització han consolidat la confiança de la comunitat inversora en la companyia, i han vist que la seva inversió no és únicament rendible, sinó també sostenible.



|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | <b>confiança de la comunitat inversora</b>                         |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |

## Confiança de la comunitat inversora

### Inversió econòmicament rendible i socialment sostenible

#### 20 anys a la borsa i reconeixement dels inversors

L'any 2007, **abertis** ha celebrat el seu 20è aniversari a la borsa. Durant aquest temps la companyia ha viscut un desenvolupament continu i ha protagonitzat un important creixement que l'ha portat a realitzar 19 ampliacions de capital i ha elevat el valor de les seves accions en un 75% de mitjana anual. Durant el 2007, les accions d'**abertis** han registrat el seu màxim històric entorn dels 25 euros per acció, un valor 20 vegades superior al dels seus inicis el 1987, que estava entorn dels 1,5 euros.

Des de la creació de l'índex de referència espanyol el 1992, **abertis** és una de les deu primeres companyies a efectes de càlcul d'aquest índex durant els tres últims exercicis, i s'ha situat sempre entre la primera meitat del rànquing d'empreses.

La rendibilitat de les accions d'**abertis** i l'èxit de la seva estratègia d'internacionalització s'han manifestat en els bons resultats de la companyia, que, ha tancat el 2007 amb uns beneficis nets totals de 682,18 milions d'euros i uns ingressos d'explotació de 3.620,1 milions d'euros, cosa que representa un increment en un 8,6% respecte a l'any anterior. El resultat brut d'explotació (Ebitda) va créixer fins als 2.269,3 milions d'euros.

A més, el nombre de firmes d'anàlisi que duu a terme la cobertura de les accions d'**abertis** ha augmentat en un 33% respecte a l'any anterior, fins a arribar a un total de 28 l'any 2007.

#### Continuïtat als índexs borsaris i entrada al FT Global 500

**abertis** ha mantingut la seva presència als índexs Estàndard & Poor's Europe 350 i FTS Eurofirst 300, que reconeix les companyies europees més ben cotitzades. Així mateix, el 2007, el Grup ha entrat a formar part del prestigiós rànquing FT Global 500, que inclou les 500 millors companyies del món per capitalització borsària segons el prestigiós rotatiu econòmic Financial Times, encapçalant la llista dels seus competidors europeus de gestió d'infraestructures. Actualment la capitalització borsària de la companyia supera els 14.000 milions d'euros.

El creixement continu del valor de les accions d'**abertis** a la borsa i la seva presència als índexs borsaris de referència (IBEX 35, FT Global 500) ha consolidat la confiança dels inversors.

Durant l'últim any, **abertis** ha consolidat la seva presència en diversos indicadors de referència per a la inversió socialment responsable.

### Manteniment als principals índexs de referència de sostenibilitat

Invertir en **abertis** ha demostrat ser, a més de rendible, sostenible. La dedicació i esforç continu del Grup a l'hora de desenvolupar bones pràctiques de gestió en l'àmbit econòmic, social i empresarial i a l'hora d'avançar en actuacions sostenibles ha permès a la companyia ser present als principals índexs borsaris de referència.

Durant el 2007, **abertis** ha renovat la seva presència als índexs Dow Jones de Sostenibilitat (Dow Jones Sustainability Index-DJSI). En l'àmbit mundial (Dow Jones Sustainability Index World), es manté per quart any consecutiu, mentre que en l'europeu (DJSI Stoxx), hi figura per segona vegada. Per segon any consecutiu, la companyia ha obtingut una puntuació per sobre de la mitjana en les tres dimensions analitzades (econòmica, mediambiental i social) i en destaquen els aspectes relatius al bon govern corporatiu, a la política i als sistemes de gestió ambiental, a la biodiversitat i a les pràctiques laborals. **abertis** ha aconseguit, també, millores de posicionament en àmbits com la gestió de riscos, el desenvolupament de capital humà i el compromís amb la ciutadania.

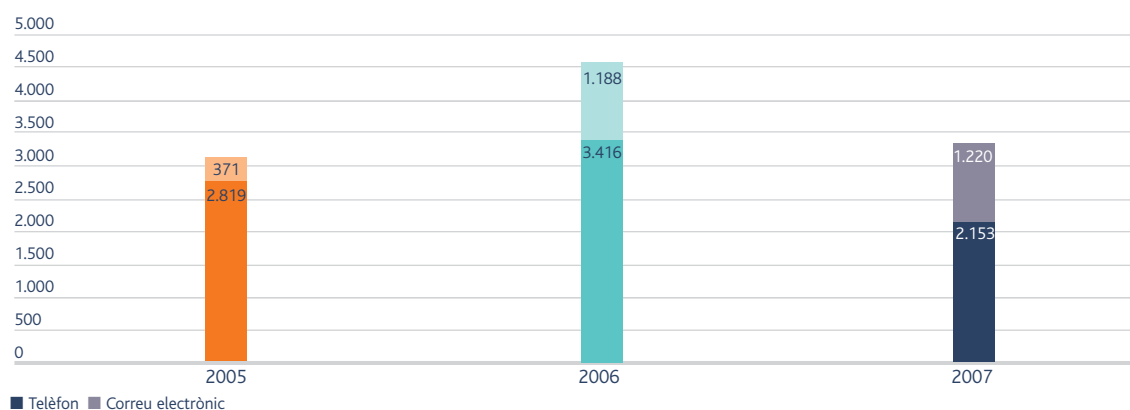
### Reconeixement com a inversió socialment responsable pel Triodos Bank

**abertis** ha entrat a formar part de l'univers d'empreses en què el Triodos Bank recomana invertir a estalviadors i inversors que optin per empreses que siguin socialment i mediambientalment responsables. Aquesta recomanació va tenir lloc arran de l'estudi "Infraestructures de Transport" del reconegut banc europeu amb més de 25 anys d'experiència en el finançament d'empreses, entitats i projectes que promouen el desenvolupament sostenible.

### Desenvolupament de nous canals de diàleg amb accionistes i inversors

Durant el 2007, **abertis** ha dut a terme importants avenços en el desenvolupament de nous canals de diàleg específics per als seus accionistes i inversors que també han contribuït favorablement a consolidar la seva confiança, fonamentalment a través de noves eines i informacions a la pàgina web, la creació d'una jornada exclusivament pensada per a aquest grup i el creixement continu del **Programa PRÓXIMO**.

### Opinions i consultes dels accionistes\*



■ Telèfon ■ Correu electrònic

\*Consultes rebudes per la Unitat de Relacions amb Inversors i l'Oficina de l'Accionista

### Milliores a la web corporativa (secció "inversors")

La Unitat de Relacions amb Inversors i l'Oficina de l'Accionista de la companyia han implementat algunes novetats i millores que s'havien plantejat el 2006 a la secció "inversors" de la pàgina web corporativa, amb l'objectiu de convertir-la en una eina de gestió que permeti tenir un accés eficient a la informació més rellevant de la companyia d'una forma ràpida i senzilla. Les novetats esmentades recullen:

- Calculadora de la rendibilitat, visitada més de 9.600 vegades el 2007.
- Recomanacions d'analistes.
- Agenda de l'inversor, amb més de 17.600 visites.
- Cotització en línia i gràfics.
- Principals dades financeres i magnituds.
- Sistema d'alertes per correu electrònic, al qual s'hi han inscrit 72 usuaris.

### Creixement del Programa PRÓXIMO

El 2005, **abertis** va llançar el **Programa PRÓXIMO**, una iniciativa pionera entre empreses no bancàries de l'IBEX 35 que fomenta la trobada presencial amb els accionistes i inversors mitjançant reunions, amb l'objectiu d'informar millor sobre les característiques, la trajectòria i les expectatives de futur i l'atractiu del projecte de la companyia com a forma d'inversió i estalvi.

Des d'aleshores, **abertis** ha pogut apropar-se a més de 1.500 inversors. Durant l'any 2007, s'han organitzat trobades a Bilbao, A Coruña, Vigo, Madrid, Saragossa i Barcelona, on s'hi han reunit un total de 526 persones.

### Relació amb inversors institucionals

El 2007 s'han mantingut 347 reunions amb inversors institucionals, cosa que ha suposat un augment del 37% respecte a l'any anterior. Des del punt de vista geogràfic, s'han visitat un total de 16 ciutats a tot el món, un 83% més que durant el 2006.

Es continuen potenciant els canals de comunicació amb accionistes i inversors. Ha augmentat la projecció del Programa PRÓXIMO, s'ha implementat l'Investor Day i es continua millorant la secció "inversors" a [www.abertis.com](http://www.abertis.com).



### *Investor Day (Dia de l'Inversor) 2007*

**abertis** va organitzar una jornada específicament orientada als seus inversors, que va tenir lloc a Barcelona el mes d'octubre on s'hi van reunir 220 persones (80 de presencials i 140 via web).

Els objectius d'aquesta jornada van ser:

- Propiciar el contacte directe d'**abertis** amb els seus analistes i inversors, difondre l'estratègia i expansió de la companyia i permetre conèixer millor les expectatives d'aquest col·lectiu.
- Millorar la comprensió del negoci de les infraestructures de telecomunicacions.

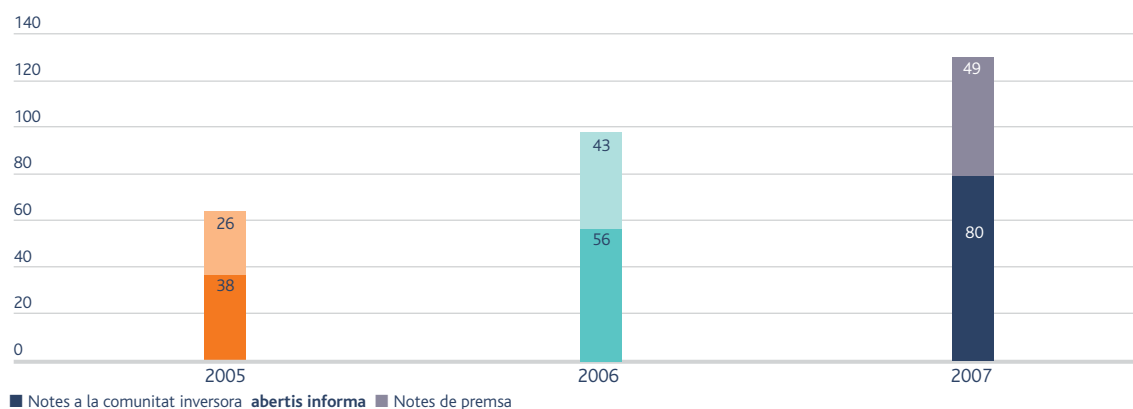
La jornada va comptar amb les intervencions del Conseller Delegat i dels principals directius d'**abertis**, del director general i director econòmic d'**abertis telecom**, així com del president i conseller delegat d'Eutelsat, i s'hi van tractar les qüestions següents:

- Principals línies estratègiques del Grup (creixement, rendibilitat, sostenibilitat i servei)
- Estructura organitzativa
- Canvis rellevants del 2007
- Instruments de finançament de la companyia
- Estratègia i polítiques d'inversió
- Creixement de les telecomunicacions
- Sanejament de l'estructura financera
- Anàlisi d'oportunitats de negoci a Amèrica del Nord, Amèrica Llatina (especialment al Brasil i Mèxic) i Àsia (a llarg termini)



D'acord amb la política de transparència de la companyia amb els seus inversors, durant el 2007 s'ha continuat amb la difusió tant de notes de premsa com de notes a la comunitat inversora, amb un increment del 14% i del 43%, respectivament, amb relació a l'any anterior.

### Comunicació als accionistes



### Objectius i resultats del programa de relació amb els inversors

| Objectiu  | Resultat 2007   | Objectiu 2008  |
|---|---|--|
| Captar més cobertura d'analistes  | 28 cobertures el 2007<br>Augment del 33%  | 33 cobertures<br>Augment del 18%   |
| Augmentar o mantenir el nombre de reunions amb inversors institucionals       | 347 reunions amb inversors el 2007<br>37% d'augment en el nombre de reunions  | Mantenir reunions amb inversors institucionals                               |
| Dedicar més dies als inversors segons la zona geogràfica                      | 16 ciutats visitades<br>83% de noves ciutats visitades  | Diversificar i augmentar el nombre de ciutats i zones geogràfiques visitades |
| Informació via SMS  | Alertes via SMS   | Tramesa de comunicacions d'esdeveniments                                     |
| Programa PRÓXIMO: Esdeveniments programats a les principals ciutats d'Espanya | 6 ciutats espanyoles<br>526 assistents<br>Mitjana de 88 assistents per reunió<br>Augment del 4% en la mitjana d'assistència | Mantenir el nombre de ciutats  |
| Jornada amb analistes i inversors (Investor Day)                              | Investor Day amb èmfasi especial en el sector telecomunicacions   | Investor Day amb èmfasi especial en el sector aeroports                      |



tis

abertis

# Index

- Conjuntura econòmica
- Fets destacats 2006
- Borsa i retribució accionista
- El nostre model d'empresa

abertis



# 6

**abertis** al llarg del 2007, ha realitzat diverses accions amb l'objectiu d'assegurar la comunicació interna en tots els àmbits i fomentar el coneixement del Grup i de les seves unitats de negoci, per tal de permetre la interacció i integració dels seus respectius col·lectius.

En aquesta mateixa línia, **abertis** ha seguit treballant per crear un Grup cohesionat tant a escala organitzativa com cultural, aplicant els seus valors en el model de gestió de persones.



|        |     |   |
|--------|-----|---|
| p. 04  |     | carta del President   |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC  |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis    |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                            |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                                 |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                   |
| p. 66  | 6.  | <b>integració i implicació d'un equip humà en creixement constant</b> |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor        |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social             |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació  |
| p. 114 | 10. | índex temàtic   |
| p. 118 | 11. | índex GRI   |

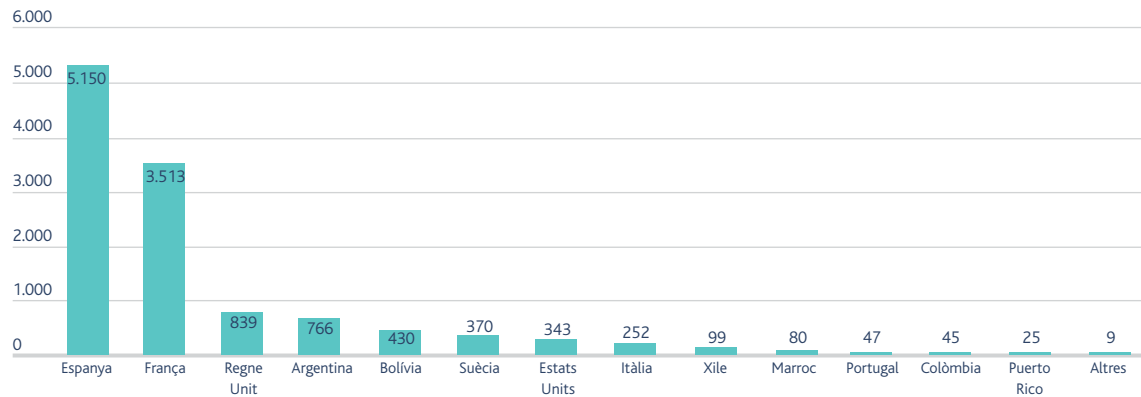
## Integració i implicació d'un equip humà en creixement constant

### L'equip humà d'abertis

El nombre de treballadors d'**abertis** a 31 de desembre del 2007 és de 12.956 (dels quals 11.874 corresponen a l'abast d'aquest informe) i, en termes de plantilla mitjana equivalent del 2007, les empreses del grup han englobat 11.364 empleats (dels quals 10.428 corresponen a l'abast d'aquest informe), la qual cosa suposa un augment del 7,1% respecte a l'any 2006. Per països, més del 70% de la plantilla treballava a Espanya i França. Finalment, per categories professionals, l'1,3% de la plantilla està formada per càrrecs directius i un 6,5% l'ocupen prefectures.

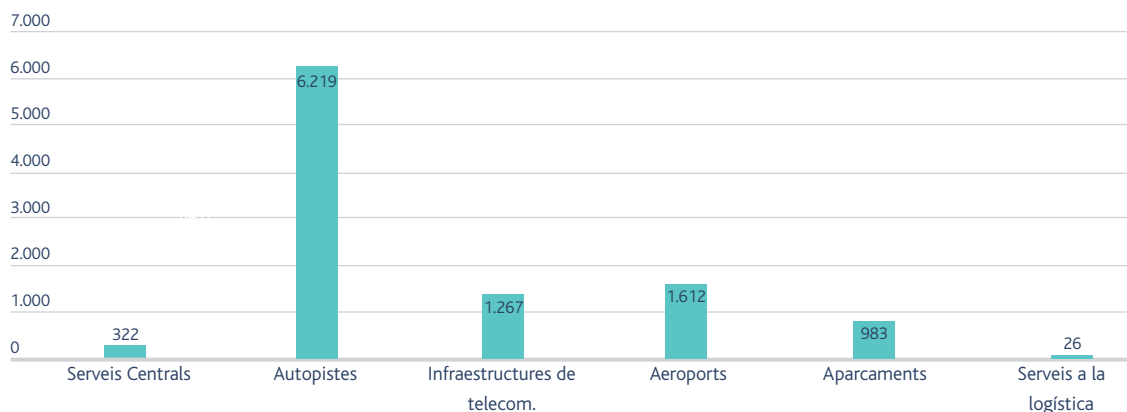
Al llarg del 2007 no s'han produït canvis significatius quant a l'índex de rotació en els seus treballadors, i aquest s'ha situat en un 5,4%, si es compara amb el 3,4% de l'any precedent. El canvi a l'alça d'aquest indicador es justifica significativament per l'augment conjuntural de les jubilacions que han tingut lloc durant el 2007.

### Treballadors per país

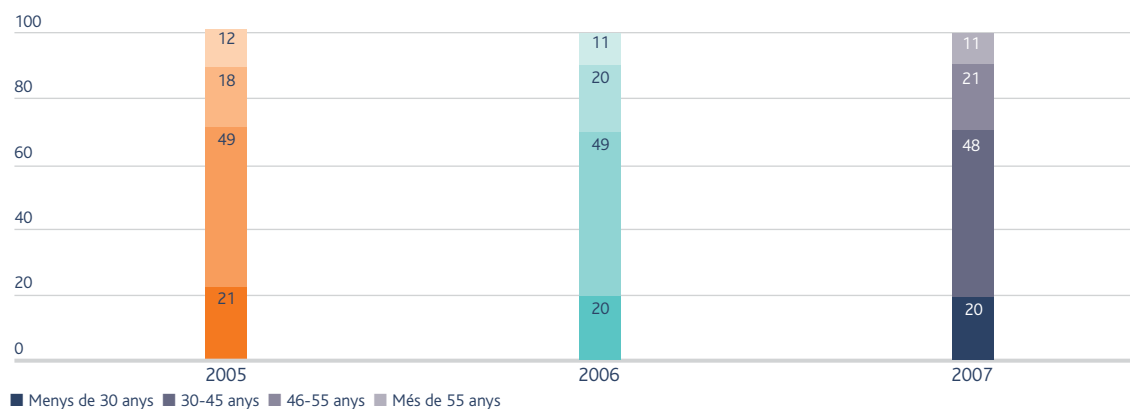


Respecte a la distribució de la plantilla per grups d'edat, cal comentar que es manté un patró d'estabilitat respecte als anys anteriors, amb un 48% dels empleats entre els 30 i els 45 anys.

### Plantilla mitjana equivalent el 2007 (treballadors)



### Distribució d'empleats per edat (%)



D'altra banda, **abertis** continua prestant una atenció especial a la seva política de contractació de personal i directius locals. Així, com a part complementària i necessària a la internacionalització creixent del Grup, s'han intensificat els esforços per integrar les diferents cultures, entorns i contextos en els quals s'ubiquen les diverses línies de negoci per tota la geografia mundial.

Quant a la taxa de temporalitat dels llocs de treball, es pot destacar que el 85,1% de la plantilla del Grup té contracte indefinit, la qual cosa suposa una clara millora respecte al 76% de l'any anterior.

Igualment, la majoria de les empreses d'**abertis** disposa de conveni col·lectiu, amb una proporció d'empleats coberts per un conveni col·lectiu sobre el total de la plantilla del 83,7%.

El 2007, s'han celebrat un total de 279 reunions amb els comitès d'empresa respectius, la qual cosa representa un lleuger creixement amb relació a les 263 del 2006.

La política d'**abertis** fomenta les oportunitats de promoció i recol·locació dins del Grup, i existeix un pla de promoció interna i d'ocupació de vacants. D'altra banda, davant l'eventualitat de processos de regularització, i en línia amb els seus valors, la seva actuació és absolutament respectuosa amb les legislacions dels diferents països, i aporta, a més, les mesures socials adequades per facilitar solucions negociades.

### Ampliació de la seu corporativa d'abertis

Durant aquest any han entrat en funcionament dues noves instal·lacions a la seu d'**abertis** a Barcelona. Un edifici corporatiu de sis plantes, amb una superfície d'11.170 m<sup>2</sup>, i un edifici complementari de tres plantes, de 4.700 m<sup>2</sup>, han permès concentrar els serveis centrals de la majoria de les seves unitats de negoci al Parc Logístic de la Zona Franca (PLZF). Després d'aquesta ampliació, el complex dels edificis de la Zona Franca acull un total de 979 treballadors, els 51,17% dels quals es troben als dos nous edificis. Les empreses actualment ubicades en aquesta seu del PLZF són **acesa i aucat, abertis, serviabertis, saba, abertis logística, abertis airports i abertis telecom**.

Les noves oficines són construccions de disseny funcional, que permeten un aprofitament i distribució òptima de l'espai i una bona comunicació entre les diferents àrees de l'edifici. La presència d'**abertis** a la Zona Franca de Barcelona contribueix notablement al desenvolupament d'aquest Parc Logístic i de tota l'àrea, i el converteix en un dels principals nuclis de negocis de la ciutat, i perfila una ubicació nova i atractiva per establir seus corporatives, on arribarà el metro en els pròxims anys.

La sostenibilitat d'aquests nous equipaments quedarà ratificada a través de la futura obtenció de l'etiqueta ecològica de la Unió Europea atorgada per part del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya. Els sistemes d'etiquetatge ecològic, en fase d'aprovació per a la seu central d'**abertis**, són instruments que promouen de manera voluntària la gestió sostenible, amb un impacte menor sobre el medi ambient.

### Millors en la comunicació interna i en la integració dels empleats

#### Trobades d'integració dels equips: Convenció de Directors "abertis Global Gathering" i reunions corporatives "Som abertis" (Somos abertis)

Entre les diferents trobades que **abertis** ha organitzat el 2007, destaquen la Convenció Internacional de Directors i les reunions 'Somos **abertis**'.

Durant el mes de novembre, **abertis** va reunir per primera vegada els seus directors en la convenció "**abertis Global Gathering 07**". Aquesta reunió va facilitar el contacte directe entre més de cent directius procedents de 12 països diferents, amb l'objectiu de compartir la visió, valors i estratègia de la companyia. Durant la reunió es va insistir en el coneixement de les línies d'activitat dels negocis del Grup i en el repte que suposa la consolidació del grup jove mitjançant l'eficiència operativa i de gestió, especialment la de l'equip humà.

L'ampliació de la seu d'**abertis** a Barcelona ha permès concentrar els serveis centrals de la majoria de les seves unitats de negoci de la ciutat en una mateixa ubicació, amb la qual cosa es facilita la comunicació i coordinació interna entre les diferents àrees, i es contribueix al desenvolupament de la zona del Parc Logístic de la Zona Franca.



L'excel·lència directiva va ser un altre dels punts importants de les jornades, amb una sessió magistral centrada en el desenvolupament de competències directives com la responsabilitat, la integritat, l'honestedat i el respecte.

D'altra banda, les trobades "Somos **abertis**" han reunit durant el 2007 a empleats del Grup de diverses empreses, presents a les mateixes seus internacionals (Buenos Aires, Madrid i París). "Somos **abertis**" té per objectiu "apropar **abertis** als seus col·laboradors". D'aquesta manera, les jornades són liderades per directors generals i corporatius i presenten l'estructura organitzativa i financera del Grup, juntament amb els principals resultats i objectius, amb la idea de compartir la missió, visió i valors d'**abertis**.

Durant el 2008 les trobades tindran lloc a Espanya, Regne Unit i França.

A més, a banda d'aquestes trobades, les diferents unitats de negoci treballen en la millora de la comunicació entre els seus col·laboradors a través de les respectives reunions i accions pròpies.

### Llibre Taronja

La iniciativa Llibre Taronja consisteix en un suport de comunicació en forma de fitxes col·leccionables a través de les quals dóna a conèixer la identitat d'**abertis** i recull les característiques del Grup i dels negocis que el formen. Els empleats de totes les unitats de negoci reben periòdicament fitxes amb la visió, missió i valors corporatius, les polítiques i plans de Grup més importants (Codi de Conducta, RSC, etc.) i la identitat cultural de les unitats de negoci.

La campanya de comunicació per al llançament del llibre es va iniciar el maig del 2007 i va estar protagonitzada per empleats de les empreses del Grup. Sota l'eslògan "Amb el teu impuls movem els nostres valors, uns vint col·laboradors van cedir la seva imatge per representar el paper "motor" dels empleats en la definició de la cultura **abertis**.

Seguint aquesta mateixa línia, durant el 2008, conjuntament amb les noves entregues de fitxes, el Llibre Taronja s'internacionalitzarà gràcies al llançament a França, Regne Unit i Argentina.

### Manual de Benvinguda al Grup

Entre final de 2007 i principi de 2008, **abertis** ha tret a la llum el Manual de Benvinguda al Grup. Aquesta guia pretén informar a tots els empleats d'**abertis** de les característiques empresarials del Grup i de la seva identitat cultural.

Al Manual hi podran accedir tots els col·laboradors d'**abertis** (intranets i/o via mail) en espanyol, anglès i francès.

**abertis** està promovent nombroses iniciatives que fomenten la integració dels seus empleats i permeten l'intercanvi d'experiències i coneixements així com la consolidació de la cultura i valors corporatius. Aquesta integració és clau en el cas d'**abertis**, atès el seu gran creixement i expansió geogràfica.

El projecte del Llibre Taronja divulga entre els empleats els signes d'identitat del Grup **abertis** i dels negocis que el formen amb l'objectiu de fomentar el coneixement de l'organització i la seva cultura.

### **Intrabertis: Nova Intranet Corporativa**

El 2007, **abertis** ha llançat una nova intranet (Intrabertis) que integra la documentació i eines de treball amb característiques pròpies d'un portal d'empleats.

Els objectius de la nova intranet són:

- Reorganitzar els canals de comunicació interna en l'àmbit corporatiu.
- Convertir-se en un canal de comunicació de referència per a totes les empreses del Grup a mesura que es vagin incorporant a aquesta nova intranet.

Els continguts de la nova intranet es divideixen en diversos blocs:

- Informació corporativa sobre el Grup i els seus negocis, tant en àmbit extern (Notes de premsa, resum de mitjans) com en àmbit intern (Comunicats interns, resums de convencions i reunions).
- Documentació bàsica de treball i específica de cada negoci.
- Eines de gestió i explotació dels diferents sectors d'activitat.
- Informació laboral i relacionada amb l'activitat diària (condicions laborals, oportunitats de millora professional, etc.).
- Informació d'interès personal (ofertes i descomptes, actes socials i culturals, etc.).
- Amb l'objectiu de millorar la comunicació de les informacions d'interès principal per als empleats, la nova Intranet combina continguts laborals i de negoci amb temes de caràcter social i cultural. A banda, el portal permet un coneixement de l'actualitat del negoci i del Grup des de la seva pàgina d'inici, amb espai per "continguts destacats" i "fotonotícies".
- En línia amb l'interès per respectar la diversitat cultural de cadascun dels negocis, intrabertis presenta un disseny propi i personalitzat per a cadascuna de les empreses que formen part del grup **abertis**.

Actualment totes les empreses del Grup presents a Espanya comparteixen intrabertis, excepte **abertis telecom**. Els propers anys, el "Programa Mercuri" permetrà que totes les empreses d'**abertis** a Espanya estiguin integrades a intrabertis i que el portal s'obri a la resta de companyies del Grup al món.

### **Bloc del conseller delegat**

Dins de la segona fase de millores d'intrabertis i la creació de noves aplicacions i suports de comunicació, durant el 2007 **abertis** ha treballat en el disseny i producció del portal del Conseller Delegat. Des del seu espai personal podrà comunicar-se de forma directa i immediata amb els empleats, així com comentar temes d'actualitat del Grup i del sector en general. El bloc estarà operatiu el 2008 i els empleats hi podran accedir i comentar els missatges des de les seves respectives intranets.

La nova intranet (**intrabertis**) permet compartir informació entre les empreses del Grup, fomenta la comunicació i, sobretot, ajuda a concentrar totes les eines de treball i la documentació en un portal comú.





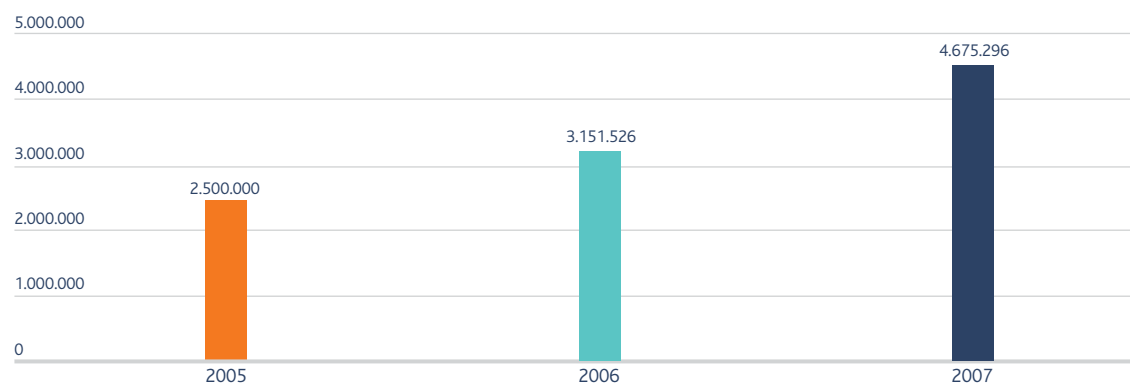
## Desenvolupament de les polítiques de participació, desenvolupament i retenció de talent

El grup **abertis** aplica el model d'avaluació de Direcció per Objectius. Aquest model ajuda a establir les diferents contribucions individuals als objectius del Grup i de la pròpia empresa, potencia l'estil de direcció orientat al desenvolupament de les persones i, a la vegada, difon i reforça els valors de Grup i de les seves empreses.

### Formació

Durant el 2007, **abertis** ha prosseguit la seva política d'inversió en el desenvolupament dels empleats en cadascuna de les unitats de negoci. En termes quantitius, s'han destinat al concepte d'inversió formativa un total de més de 4.675.000 euros, cosa que representa un increment significatiu del 48,4% respecte a l'any 2006.

### Inversió en formació a abertis (€)



Quant a les hores de formació dutes a terme durant el 2007, aquestes han estat d'una mitjana de 21 hores per empleat, seguint la línia de l'any anterior. Cal recordar, tanmateix, l'augment significatiu del 54% que ja s'havia produït amb relació a les xifres del 2005 en aquest capítol.

Pel que fa al grau de cobertura formativa, cal remarcar que el 62% de la plantilla mitjana va rebre algun tipus d'activitat formativa al llarg del 2007.

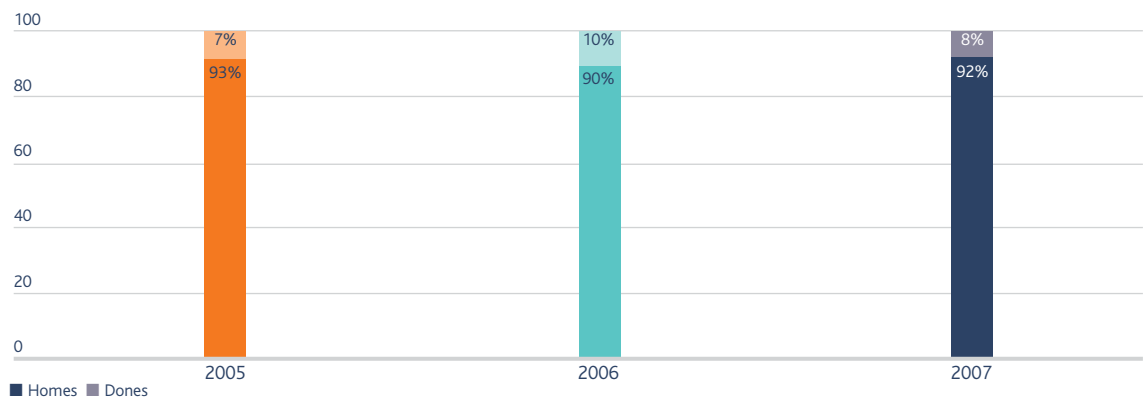


### Igualtat d'oportunitats

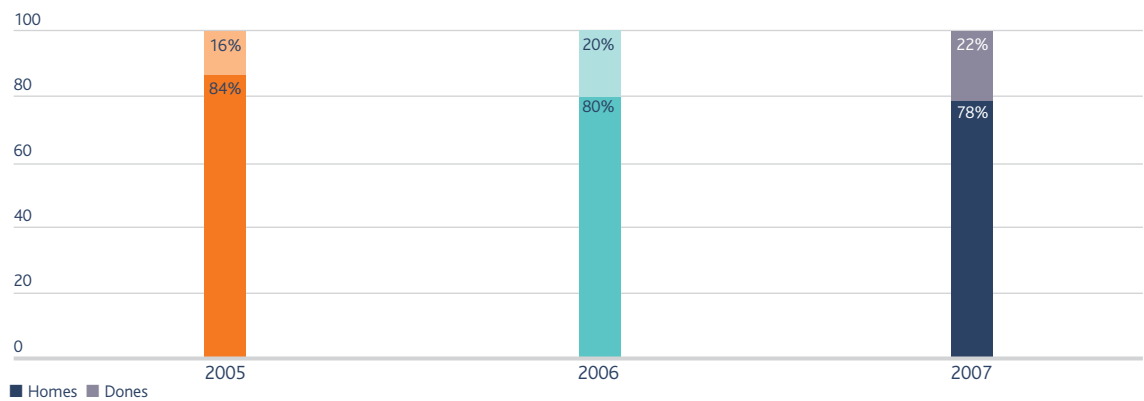
El compromís d'**abertis** en contra de la discriminació i a favor de la igualtat d'oportunitats es posa de relleu en l'increment de la proporció de dones sobre el total corporatiu.

Quant a la presència de dones en llocs de direcció i responsabilitat, el 2007 es produeix una tendència cap a la consolidació en el patró de creixement iniciat cinc anys enrere. En el cas específic de les prefectures, el pes femení ha incrementat fins a arribar al 22%, que compensa una lleugera disminució de les dones que ocupen càrrecs directius.

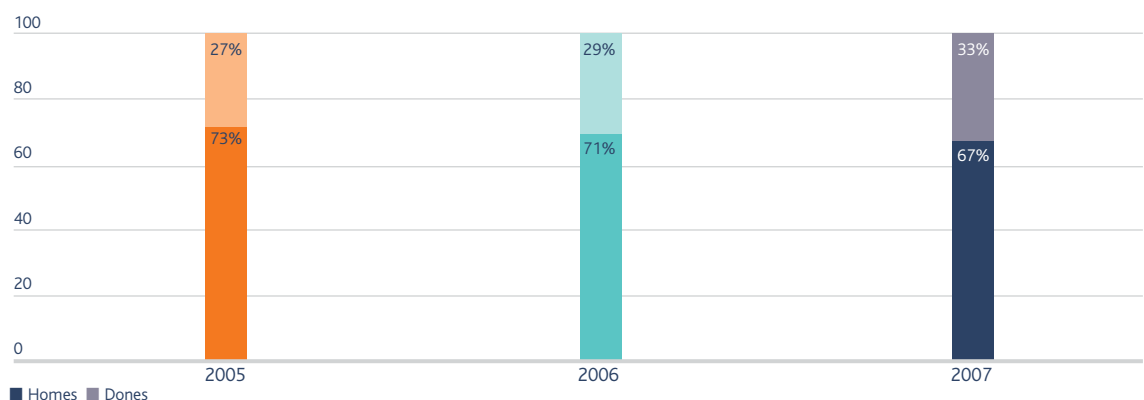
#### Presència de dones en càrrecs directius (%)



#### Presència de dones en prefectures (%)



#### Evolució de la distribució de la plantilla (%)

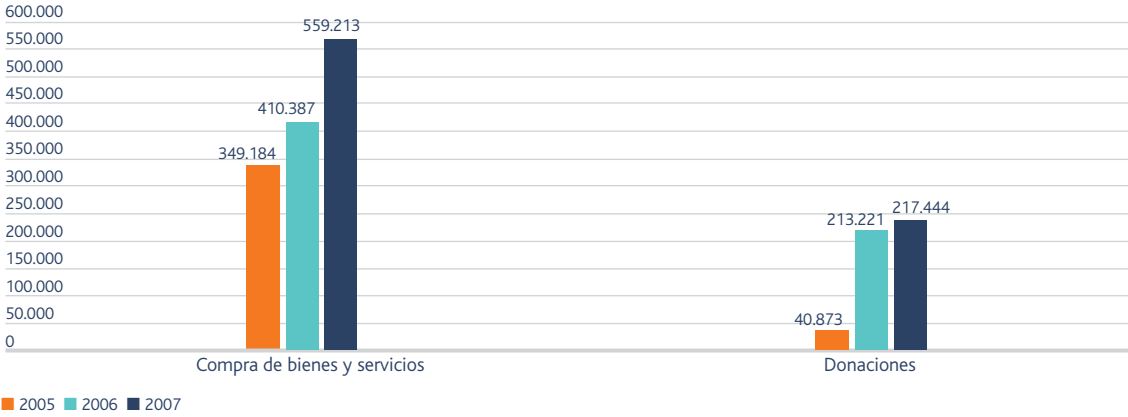


**abertis** ha continuat impulsant globalment la seva política en la integració de persones discapacitades. En concret, i en àmbit espanyol, aquesta política s'ha plasmat a través de dues vies: la contractació directa i acollint-se a les mesures alternatives que contempla la Llei d'Integració Social de Minusvàlids (LISMI) per a aquells casos en els quals l'operativitat dels sectors de negoci ho impedeixi. Així, durant el 2007, del total de la plantilla d'**abertis** a Espanya, els empleats de contractació directa amb algun tipus de discapacitat comptabilitzaven un 1,41%. Aquest percentatge s'ha complementat mitjançant la compra de serveis i donacions a Centres Especials de Treball (CET) fins a assolir un 2,43%.

A França, **sanef** ha fet durant el 2007 una aportació propera als 300.000 euros a l'*Association Nationale de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées* (AGEFIPH), en concepte de donació a entitats de formació i inserció laboral de discapacitats.

Quant a la política de salaris, **abertis** no discrimina entre gèneres.

**Compra de béns i serveis i donacions a CET Espanya**



### Extensió dels beneficis socials: afavorir l'equilibri entre treball, família i oci

Durant el 2007, **abertis** ha ampliat l'oferta de serveis i beneficis socials creats específicament per als empleats amb l'objectiu de fomentar l'equilibri entre feina, família i lleure, i d'afavorir alhora la seva integració en la companyia i motivació.

D'aquesta manera, s'ha continuat treballant en prestacions que **abertis** ofereix als seus empleats com per exemple; cobertura mèdica, assegurança de vida i accidents, pla de pensions, complements salarials en situacions de baixa, ampliació de permisos per maternitat i paternitat, tiquet llar d'infants, ajuts per a empleats amb fills discapacitats i mesures d'ajuda escolar per a adquisició de llibres, a les quals s'afegeixen altres com les visites i esdeveniments culturals, entrades per a espectacles esportius, organització de torneigs esportius entre empleats o la coral abertis.

### Conciliació laboral i familiar

El 2007 **abertis** va continuar fent un esforç per consolidar els beneficis socials per a empleats en àmbits com la flexibilitat horària amb la finalitat de fer compatible la vida laboral i familiar dels seus empleats, amb diferents franges d'aplicació segons la unitat de negoci.

**abertis** està ampliant l'oferta de serveis i beneficis socials creats específicament per als empleats amb l'objectiu de fomentar l'equilibri entre feina, família i lleure, i d'afavorir alhora la seva integració en la companyia i motivació.

## Foment de la salut i seguretat laboral

**abertis** continua apostant per la protecció de la salut dels seus empleats i la prevenció de riscos laborals com a element fonamental del seu model de gestió i com a part del seu compromís de la Política de Responsabilitat Social.

En línia amb la millora dels beneficis socials i amb l'objectiu clar de contribuir al foment del benestar i la salut dels seus col·laboradors, **abertis** ha inaugurat el 2007 un gimnàs corporatiu a la seu de Barcelona. Sota el nom de **Gymabertis**, les instal·lacions esportives compten amb diferents espais, classes dirigides i sala de lleure i descans. El gimnàs està obert al gairebé miler d'empleats del Grup presents al Parc Logístic de la Zona Franca.

### Seguretat Laboral

El desenvolupament i seguiment de les polítiques a favor d'un entorn laboral millor i més segur es fa palès en la participació de treballadors d'**abertis** en les respectives comissions de seguretat i salut implementades i en les quals es prenen acords amb relació a la salut dels empleats. Aquests acords tenen una alta representativitat ja que a la pràctica engloben la totalitat dels treballadors.

D'altra banda, cal remarcar l'existència de sistemes de prevenció de riscos laborals certificats a **abertis telecom**, **aumar**, **saba**, **sanef** i **serviabertis**, segons la norma OHSAS 18001:1999, que han arribat a un total de 6.279 empleats. Per la seva part, **fundació abertis**, **abertis infraestructuras**, **abertis logística** i **iberpistas castellana** han desenvolupat i implementat sistemes propis de prevenció, que permeten avaluar els processos de treball i anticipar riscos en el seu conjunt.

Quant a la formació dels empleats en matèria de seguretat laboral i prevenció de riscos, és important destacar que totes les empreses del Grup han dut a terme activitats en aquest sentit.

Finalment, amb relació a l'entorn de treball, **abertis** ha continuat invertint en la renovació de les instal·lacions dels centres de treball per aconseguir així una optimització de les condicions laborals, així com en les instal·lacions relacionades amb els diferents beneficis socials implementats (gimnàs corporatiu o serveis mèdics).

El 2007 s'ha produït una ampliació del nombre de beneficis socials per a empleats així com una extensió a les diferents empreses del Grup.

|                     | 2007  |
|---------------------|-------|
| Índex d'incidència  | 19,58 |
| Índex de freqüència | 11,42 |
| Índex de gravetat   | 0,41  |

El 2007, s'han llançat dues campanyes internes específiques (un suport físic de comunicació i una guia de Prevenció de Riscos), amb l'objectiu de difondre bones pràctiques en aquest àmbit.

#### **Activitats de sensibilització en matèria de prevenció de riscos laborals**

**iberpistas** ha elaborat suports de comunicació difosos entre els seus empleats. La finalitat d'aquest projecte era conscienciar els empleats amb relació al seu entorn de treball sota el lema "La seguretat és cosa de tots".

**acesa** ha distribuït una guia de Prevenció de Riscos, presentada en format de col·leccionable. La guia es construeix gradualment mitjançant fascicles que es lliuren periòdicament.



# 7

**abertis** vetlla contínuament per la qualitat dels seus serveis per oferir la màxima comoditat i confort, així com un servei fiable, àgil, segur i personalitzat als seus clients. Amb aquest objectiu, **abertis** va desenvolupar un Pla estratègic de qualitat que permet fer un seguiment de la satisfacció dels seus clients, a través de totes les activitats definides en el seu mapa de processos, i del quan s'han obtingut, després del primer any d'aplicació, uns resultats molt positius que reforcen l'interès d'avançar en la mateixa línia i fer-ho extensiu a tot l'àmbit corporatiu. A més, un any més s'aprecia la constant innovació i les activitats de millora permanents en els serveis oferts, mitjançant l'execució de nombroses mesures i iniciatives que s'adapten a l'avenç de les noves tecnologies i als nous criteris de gestió.





|        |     |   |
|--------|-----|---|
| p. 04  |     | carta del President   |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC  |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis    |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                            |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                                 |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                   |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant        |
| p. 80  | 7.  | <b>compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor</b> |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social             |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació  |
| p. 114 | 10. | índex temàtic   |
| p. 118 | 11. | índex GRI   |

## Compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor

### Garantir la qualitat del servei al client

El Pla estratègic de qualitat comparteix els criteris del model EFQM (European Foundation for Quality Management) i assumeix una modelització per processos com a punt de partida per sistematitzar i assegurar els respectius sistemes de gestió. És per aquest motiu que la implementació dels estàndards ISO relatius a la gestió de la qualitat i del medi ambient, integrats al seu cas amb aquells que gestionen els riscos laborals, sigui una prioritat d'aquest pla estratègic que s'ha traslladat a les unitats de negoci que formen el perímetre de consolidació del grup.

#### ISO 9001

| Empresa                  | Sistema de gestió de qualitat 2005 | Sistema de gestió de qualitat 2006 | Sistema de gestió de qualitat 2007 |
|--------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| abertis telecom          | ✓                                  | ✓                                  | ✓                                  |
| serviabertis             |                                    |                                    | ✗                                  |
| abertis logística        |                                    |                                    | ✗                                  |
| saba España              |                                    | ✓                                  | ✓                                  |
| saba Italia              | ✓                                  | ✓                                  | ✓                                  |
| autopistas del oeste     | ✓                                  | ✓                                  | ✓                                  |
| aumar                    | ✓                                  | ✓                                  | ✓                                  |
| iberpistas               |                                    | ✓                                  | ✓                                  |
| sanef <sup>(1)</sup>     | ✓                                  | ✓                                  | ✓                                  |
| acesa-aucat              |                                    |                                    | ✗                                  |
| <b>% xifra de negoci</b> | <b>36,0%</b>                       | <b>68,1%</b>                       | <b>✓68,1% ✗22,2%</b>               |

✓ Implementat i certificat ✓ Implementat ✗ En procés d'implementació

(1) La part certificada de **sanef** no cobreix totes les activitats del grup.

A final del 2007, 11 empreses del grup **abertis** han implementat o bé estan en procés d'implementació d'algun tipus de certificació de qualitat, la qual cosa representa el 90% del volum de negoci total del grup.

### **Principals resultats del Pla estratègic de qualitat, per a la millora de la qualitat del servei i de la satisfacció dels clients**

El Pla estratègic de qualitat consolida un conjunt d'indicadors de gestió qualitatiu i quantitatiu que procedeixen de les empreses de tots els sectors de negoci, de manera que es poden compartir de forma homogènia atributs específics comuns que apareixen com a indicadors representatius de tota la corporació.

Els principals atributs que tenen aquesta naturalesa comuna i que són compartits per totes les unitats de negoci estan relacionats amb la qualitat del servei percebuda pel client. D'aquesta manera, el valor de l'indicador corporatiu que recull la satisfacció general dels clients és de 7,03 sobre una escala de 0 a 10. Dins de la mateixa categoria d'indicadors relacionats amb la prestació del servei i vinculats per tant als processos clau, el grau de satisfacció dels clients amb relació als serveis rebuts és de 7,22 i la valoració de l'atenció rebuda pel personal de l'empresa és de 7,31. Tots aquests resultats utilitzen la mateixa escala (de 0 a 10).

Dins de la categoria d'indicadors estratègics que s'han tingut en compte per analitzar el grau de progrés dels diferents sistemes, destaca el grau de compliment dels objectius anuals establerts per cadascun dels sistemes. En aquest cas, el grau de mitjana de compliment dels objectius ha estat del 83,35%, una xifra certament significativa d'acord amb la quantitat i el nivell d'exigència definits per a cadascun d'ells.

Com a activitats de millora contínua, en les quals s'engloben també les activitats d'innovació així com altres de relacionades amb la gestió del coneixement, s'han comptabilitzat 224 accions derivades tant de la pròpia dinàmica operativa com d'accions específiques destinades a trobar nous serveis i formes millors de posar-los a l'abast dels nostres clients.

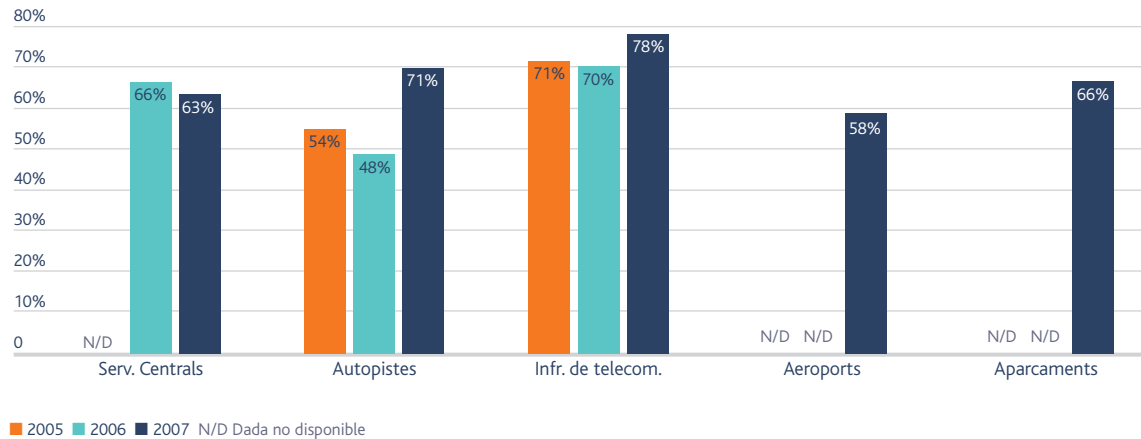
Totes aquestes dades provenen de les empreses amb la norma UNE-EN-ISO 9001 implementada.

D'altra banda, els sistemes d'informació implementats a cadascuna de les empreses permet, dins de l'àmbit d'actuació respectiu, l'avaluació de la satisfacció dels seus clients, i l'avaluació respecte a anys anteriors.

El grau de compliment de mitjana dels objectius del Pla estratègic de qualitat se situa en un 83,35% i la satisfacció dels clients del Grup és d'un 7,03 sobre 10.



## Índex de satisfacció dels clients



Quant a les consultes rebudes al llarg del 2007, es van atendre el 100%. En el mateix sentit, es pot destacar que el 99,5% de les queixes rebudes van ser contestades.

Així mateix, és important ressaltar l'esforç inversor del grup respecte a la inversió en informació sobre el servei prestat, que ha superat els 2 milions d'euros el 2007.

Durant el mes de juny **iberpistas** va desenvolupar una campanya per avaluar el grau de satisfacció dels seus clients amb els seus serveis a les autopistes AP-6 (entre Villalba i Andanero), AP-61 (entre Segòvia i San Rafael) i AP-51 (entre Àvila i Villacastín). Es van repartir 50.000 qüestionaris en format paper a totes les estacions de peatge i àrees de servei així com qüestionaris en format electrònic per a aquells clients que abonen el peatge a través de la pàgina web. Els resultats de l'enquesta mostren com a aspectes més valorats l'estat de les autopistes, la senyalització dels accessos i sortides i l'estat dels túnels. També es va destacar l'evolució del telepagament (VIA-T) i la senyalització a les marquesines de peatge. En canvi, com a àrees a millorar, destacaven el baix coneixement de Radio Iberpistas o la menor valoració d'àrees de servei i àrees de descans.

Finalment, cal destacar que seguint la tònica de l'any precedent, no s'ha produït cap fuga de dades dels clients d'**abertis**.

Un 62% de les empreses del Grup, xifra que representa un 98% sobre el volum de negoci d'abertis durant el 2007, han desenvolupat durant aquest any alguna acció amb la finalitat d'avaluar el grau de satisfacció dels seus usuaris.



### **Model de Servei d'Atenció al Client d'abertis telecom**

**abertis telecom** ha desenvolupat un model d'atenció al client que permet detectar i reaccionar de forma proactiva i reactiva davant de situacions que influeixen de forma directa en la percepció del client.

Els **objectius** del servei són:

- Proporcionar la màxima qualitat dels serveis prestats a partir de la mesura de la satisfacció del client.
- Millorar la percepció dels clients sobre la companyia i els serveis prestats.
- Optimitzar l'atenció al client i la gestió interna de les tasques relacionades amb aquest servei.

Per avaluar la satisfacció dels clients es mesuren els paràmetres següents:

- La satisfacció.
- L'evolució.
- La fidelització dels clients (per exemple a través de la recompra d'altres serveis o la recomanació de la nostra empresa a clients potencials).

El servei està compost dels elements següents:

- Gestor de comptes (fa un seguiment del procés des de la prevenda fins a la consolidació del manteniment del servei).
- Centre d'Atenció al Client (operatiu les 24 h/dia, 365 dies a l'any).
- Canals de comunicació que faciliten i optimitzen el contacte dels clients (telèfon, Internet).

**abertis telecom** ha identificat els següents components com a significatius en la relació amb els clients i la seva satisfacció amb el seu model de servei:

- La gestió i comunicació en temps real de les incidències que afecten els serveis prestats.
- Les queixes, consultes i reclamacions rebudes.
- La política de transparència de l'evolució del servei prestat.
- Seguiment i coneixement dels paràmetres de qualitat i altres aspectes rellevants destacats pel client.

### Innovació i millores en serveis

**abertis** realitza un esforç constant en la innovació dels seus serveis adaptant-se a les noves tecnologies. Una prova d'això són les nombroses iniciatives dutes a terme per les diferents empreses del Grup, que van des de la creació d'un gran nombre de pàgines web interactives, la contractació de serveis a través d'Internet o telepagament i la renovació constant de les instal·lacions.

Quant als serveis especials prestats durant el 2007, referent a l'àmbit de les autopistes, cal destacar que s'han reforçat els serveis d'atenció al client 24 hores i s'han elaborat fullets informatius i mapes en diferents idiomes. La majoria de les empreses del Grup disposen d'una **emissora de ràdio** pròpia per facilitar informació del trànsit a altres emissores i als clients en temps real. Igualment, a l'AP-7, s'han habilitat cinc punts de la Creu Roja amb intèrprets d'àrab i francès a diferents àrees de servei, durant l'operació "Pas de l'Estret". Finalment, **sanef** ha posat en marxa una fórmula d'abonament de telepeatge per als minusvàlids, sense costos de gestió extra.

Més concretament, **acesa** i **aucat** han dut a terme diverses mesures i s'han adaptat així a l'avenç de les noves tecnologies encaminades a millorar els serveis que ofereixen als seus clients, com la **consulta de factures en línia** a través de les seves pàgines web (**www.autopistas.com** i **www.aucat.es**). Els clients reben un nom d'usuari i una contrasenya en el moment de sol·licitar aquest servei per correu electrònic, fax o carta. Així mateix, l'eina permet descarregar les factures en diferents formats.

La col·laboració entre **serviabertis** i **acesa** ha permès renovar un terç de l'equipament tecnològic de les estacions de peatge, i facilitar la interacció entre el client i la màquina mitjançant dispositius lluminosos així com amb el redisseny i la construcció dels components (programari i maquinari). Els nous equips han estat patentats i certificats oficialment.

En el sector dels aeroports, entre altres accions, s'han habilitat instal·lacions per facilitar la mobilitat de les persones discapacitades en cadira de rodes, s'ha posat en marxa un servei d'assistència al passatger i senyalitzacions en diferents idiomes, i s'han distribuït desfibril·ladors portàtils a les terminals.

**abertis** es compromet a oferir dia a dia un millor servei als seus clients, innovant a través de la incorporació de noves tecnologies com a mecanisme clau per aconseguir-ho. La creació de noves pàgines web per a diverses empreses del Grup, la contractació de serveis a través d'Internet, la implementació del telepagament i la renovació constant de les instal·lacions són algunes de les iniciatives desenvolupades durant l'últim any.



Durant aquest any, en l'àmbit dels aparcaments, a més del rentat de vehicles, la disponibilitat de cadires de rodes per a clients o la recàrrega per a bateries d'automòbils, **saba** Espanya ha impulsat el seu compromís amb la qualitat del seu servei i les noves tecnologies mitjançant la posada en marxa del sistema de telepagament (VIA-T) als seus aparcaments, que ha evitat als seus usuaris la necessitat de passar pel caixer. Aquests poden dirigir-se directament a la via de sortida senyalitzada amb el símbol VIA-T i quan introdueixen el seu tiquet al validador, el sistema de control reconeix el vehicle i permet la seva sortida.

El sistema s'ha implementat a 14 aparcaments situats al nucli urbà de Barcelona i s'implementarà progressivament a la resta d'instal·lacions de **saba**, d'acord amb la seva política de destinar una part substancial dels seus recursos al manteniment preventiu i a la renovació progressiva de les instal·lacions. Així mateix, l'aplicació de VIA-T se suma a la resta d'avenços ja implementats en l'aplicació de noves tecnologies de **saba** (senyalització lluminosa de places lliures o ocupades en els aparcaments, sistemes d'informació a les vies urbanes i disposició d'un Centre de Gestió Centralitzada a Distància).

**Noves pàgines web d'abertis telecom, iberpistas, acesa, aucat i serviabertis**

Durant aquest any, nombroses empreses del Grup han redissenyat les seves pàgines web i continguts, cosa que les ha definit com el punt d'informació principal sobre la seva activitat i serveis. Es tracta de pàgines funcionals i dinàmiques, de navegació fàcil que pretenen respondre a les necessitats informatives dels clients.

A totes las pàgines web de les empreses del Grup, es fa una menció especial al compromís d'aquestes cap al desenvolupament sostenible, presentant els seus principals compromisos en matèria de responsabilitat social i mediambiental.



### Principals informacions i novetats de les pàgines web

---

|  |   |
|--|---|
| <p><b>acesa</b><br/>(www.autopistas.com)</p>               | <p>Informació corporativa<br/>Consulta de factures en línia<br/>Consulta de l'estat del trànsit en temps real<br/>Previsions de trànsit per als pròxims dies<br/>Informació d'interès (ampliació de l'autopista AP-7)<br/>Informació sobre tarifes i descomptes<br/>Informació sobre els sistemes de pagament a l'autopista<br/>Itineraris d'interès turístic<br/>Política de protecció cultural i mediambiental<br/>Sala de premsa</p> |
| <p><b>aucat</b><br/>(www.aucat.es)</p>                     | <p>Informació corporativa<br/>Consulta de factures en línia<br/>Serveis de l'autopista Pau Casals (C-32)<br/>Mapes interactius<br/>Consulta de l'estat del trànsit<br/>Informació sobre els sistemes de pagament a l'autopista<br/>Informació sobre tarifes i descomptes<br/>Informació sobre la col·laboració amb iniciatives locals</p>   |
| <p><b>iberpistas</b><br/>(www.iberpistas.es)</p>           | <p>Disseny flash<br/>Informació corporativa (recorregut històric i projectes)<br/>Importància i riquesa cultural dels territoris per on passen les seves autopistes<br/>Mapes interactius<br/>Càlcul de peatges a l'instant i estat del trànsit<br/>Consells per a la seguretat viària<br/>Serveis en ruta<br/>Secció amb jocs per a nens i vídeos multimèdia<br/>Sala de premsa</p>  |
| <p><b>abertis telecom</b><br/>(www.abertistelecom.com)</p> | <p>Informació sobre els valors de l'empresa (infraestructura, tecnologia, aposta digital)<br/>Informació corporativa (recorregut històric i projectes)<br/>Mercats en els quals s'opera<br/>Serveis per als clients<br/>Sala de premsa</p>  |
| <p><b>serviabertis</b><br/>(www.serviabertis.com)</p>      | <p>Informació corporativa<br/>Serveis i projectes</p>   |

---



### Ampliació de l'AP-7

Durant l'últim any, **acesa** ha iniciat les obres de l'autopista AP-7, amb un cost de 500 milions d'euros, d'acord amb el conveni firmat el 2006 entre **acesa** i el Ministeri de Foment, en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya.

Les obres iniciades corresponen al tram AP-7 Sud i consisteixen en la construcció d'un tercer carril al tram Mediterrani (enllaç AP-2 i AP-7) - Vilaseca/Salou (Tarragona) amb l'objectiu de passar a un sistema de peatge tancat eliminant tres barreres troncal (Mediterrani, Vendrell i Tarragona).

El conveni del 2006 també inclou actuacions al tram AP-7 Nord, licitades a final del 2007, on l'autopista s'ampliarà de tres a quatre carrils al tram Fornells-Medinyà (circumval·lació de Girona) amb tres nous enllaços que s'afegiran als dos que hi ha actualment. Així mateix, el tram Maçanet-La Jonquera s'ampliarà a tres carrils.

Durant la durada de les obres, **acesa** ha posat a disposició dels usuaris diversos canals informatius (plafons a les autopistes, emissores de ràdio, butlletins d'informació periòdica com *Tercer carril*, actualització de dades a la pàgina web, etc.) per difondre els avenços en el projecte d'ampliació. Aquestes obres es realitzen sense cap cost addicional per als seus usuaris.



Les obres d'ampliació de l'autopista AP-7 s'han iniciat el 2007 i no suposaran cap cost addicional per als seus usuaris.



### **L'I+D+i a abertis telecom**

**abertis telecom** ha estandarditzat i sistematitzat les seves activitats d'I+D+i definint la metodologia i criteris d'actuació per detectar qualsevol oportunitat de negoci. El procés s'ha dut a terme entre el juny del 2006 i el juliol del 2007 i ha obtingut la certificació segons la norma UNE 166002:2002, de forma integrada amb la resta de sistemes de gestió de la companyia (ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 i OHSAS 18001:1999).

L'objectiu del sistema de gestió de l'I+D+i és innovar en processos, serveis i tecnologia per fomentar el desenvolupament d'avantatges competitius i una diferenciació del seu servei de forma sostinguda, que ofereixi a tota hora els serveis més capdavanters per als seus clients.

L'abast dels projectes comprèn des de l'estudi de l'evolució del mercat de les telecomunicacions, les diferents tecnologies existents, emergents o futures i el seu grau de desenvolupament/implementació al món, fins que es desenvolupen i comercialitzen nous serveis per a la seva explotació en el negoci d'**abertis telecom**.

La reorganització per a l'obtenció de la certificació ha consistit en les fases següents:

- Realització d'una auditoria prèvia en qualitat de diagnòstic per conèixer els aspectes que cal desenvolupar i implementar per garantir el compliment de la norma.
- Articulació del Comitè INOVA com a òrgan responsable de les decisions relatives a I+D+i. Aquest ha desenvolupat la metodologia de treball que cal implementar amb les unitats involucrades.
- Realització d'una auditoria externa del sistema de gestió que ha permès obtenir la certificació sense cap "no conformitat".
- Consolidació de la implementació i integració al Sistema de Gestió.



Quant al compliment normatiu d'**abertis**, només es té constància d'una multa amb cost monetari en concepte d'incompliment per part del **grupo saba** de la normativa en matèria de subministrament i ús de productes i serveis. L'import d'aquesta sanció ha estat de 5.130 euros.

### **Optimització dels canals de comunicació amb el client**

**abertis** ha fet passos endavant en el desenvolupament de les diferents vies de diàleg amb els clients. Els principals canals implementats permeten la transmissió permanent, fluida i interactiva entre els clients i usuaris amb les respectives empreses del grup:

- Serveis d'atenció a l'usuari (*call-center*, correu electrònic, fax, presencial) que reben els comentaris dels clients, i els canalitzen cap als diferents departaments. En la major part dels casos, els telèfons o *call-center* d'atenció al client funcionen 24 hores al dia.
- Servei especialitzat per a abonats amb discapacitats (per exemple, en el cas del telepeatge en autopistes).
- Gestor d'un compte per clients.
- Impresos de reclamació i suggeriments disponibles per als clients (per exemple, a totes les vies de peatge).
- Qüestionari a través de la web.
- Revistes informatives.
- Telèfons amb informació sobre els serveis (per exemple, horaris de funcionament dels aparcaments).
- Pàgines web amb informació en línia sobre els serveis (per exemple, amb imatges sobre l'estat de l'autopista).
- Cartes amb informació sobre actualitzacions de preus.
- Formularis web per adherir-se a descomptes.
- Formularis de contacte inclosos dins del servei de facturació electrònica.

### **Objectius 2008**

Per a l'any 2008, les diverses empreses del Grup han definit els objectius següents en l'àmbit d'atenció i satisfacció al client:

#### **autopistas del oeste**

- Continuar desenvolupant canals i acords comercials amb diferents mitjans de pagament (targetes de crèdit), per facilitar l'accés dels usuaris al telepeatge.
- Aprofundir en les accions promocionals conjuntes amb la resta de les autopistes de la xarxa.
- Implementar campanyes de màrqueting directe i correu electrònic i màrqueting sobre el segment corporatiu.
- Millores a l'estació Itzaingó per agilitzar el pas del trànsit, amb l'objectiu d'assolir 16.000 noves adhesions al telepeatge.

#### **sane**

- Implementar un programa de qualitat de servei al client.
- Desenvolupament de partenariat amb les col·lectivitats locals.
- Posada en marxa d'un nou baròmetre (107.7FM).

#### **apr**

- Modernització de l'equipament electrònic de les estacions de peatge.

**tbi**

- Millorar els mecanismes per proporcionar informació als passatgers.
- Augmentar el nivell de satisfacció dels clients.
- Augmentar la resposta a les demandes amb relació a les cadires de rodes per a minusvàlids.
- Millorar els serveis comercials, de restaurant i bancaris a les terminals de passatgers.

**grupo saba**

- **saba** España: Millorar la imatge dels aparcaments per fer-los més còmodes i accessibles als clients, per així aconseguir la seva fidelització.
- **saba** itàlia: Reducció del nombre de queixes; manteniment del percentatge de satisfacció del client.
- Spel: Formalitzar i sistematitzar l'avaluació de la satisfacció del client a través de petites enquestes.
- **saba** Chile: Millores en serveis de pagaments, mitjançant inversions en equipament de peatges amb més tecnologia i millor; millores en sistemes de caixers automàtics; millores en els temps de resposta cap als clients pel que fa a les reclamacions, suggeriments i felicitacions; incorporació de nova tecnologia via TAC (*Tele Vía*), per facilitar l'estalvi de temps i espera per als clients.

**serviabertis**

- Potenciar la comunicació amb el client: més informació i de més qualitat.
- Establir canals formals per la comunicació de queixes, suggeriments o consultes.
- Quantificar i realitzar un seguiment de les queixes, suggeriments i consultes.
- Estendre el SAU (Servei d'Atenció a l'Usuari) amb un àmbit tecnològic, a la resta de serveis.
- Enfortir la imatge del SAU com a punt de referència per als nostres clients.
- Habilitar nous canals de comunicació a través d'Intrabertis (Punt SAU).
- Enfortir la comunicació dels responsables de cadascun dels serveis.

**Extensió del compromís a proveïdors i empreses subcontractades****Inclusió de clàusules socials i mediambientals en concursos i contractes**

El compromís social i mediambiental d'**abertis** s'estén a proveïdors i empreses subcontractades mitjançant la inclusió de clàusules socials i mediambientals a concursos i contractes, a les línies de negoci que tenen repercussió en aquest àmbit. Per esmentar-ne algunes, **saba** acostuma a incorporar clàusules ambientals en la construcció d'aparcaments, i **tbi** les ha incorporat als contractes de neteja dels aeroports que gestiona al Regne Unit.

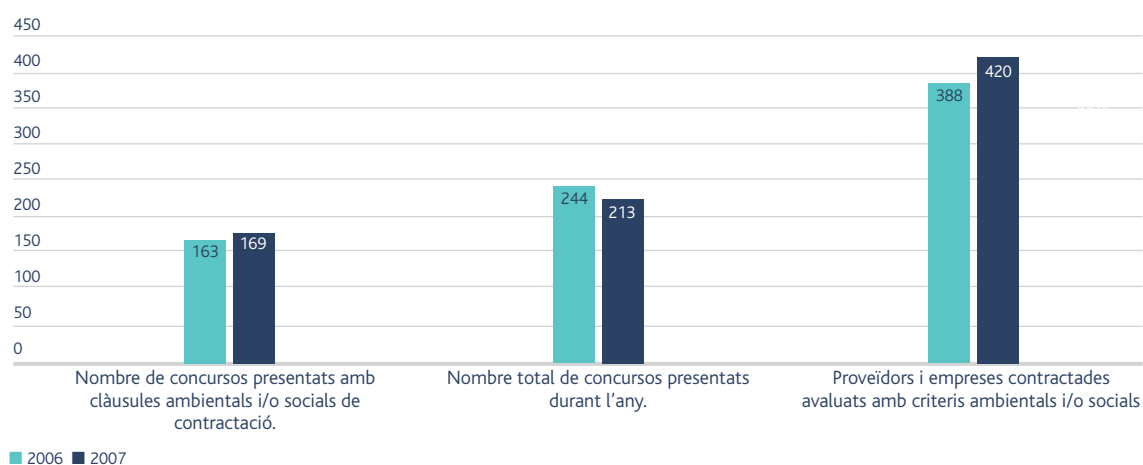
En l'àmbit corporatiu, el 79% dels concursos realitzats per **abertis** han incorporat clàusules mediambientals i/o socials, en comparació del 67% de l'any precedent. A més, un total de 420 proveïdors han estat avaluats amb criteris d'aquesta naturalesa.

**iberpistas** ha iniciat un control i seguiment ambiental de proveïdors i contractistes amb la finalitat de verificar el compliment dels requisits ambientals legals aplicables, assegurar la competència del proveïdor per a dur a terme un determinat servei a les instal·lacions, supervisar el control operacional així com premiar aquells proveïdors que disposin de l'ISO 14001 o reglament EMAS.

A més, durant el 2007, **abertis telecom** ha completat el procés d'homologació dels seus proveïdors avaluant i homologant-ne el 100%.

D'altra banda, quant a la política de compres i contractació, durant el 2007 **abertis** ha consolidat la seva pràctica de contractar proveïdors locals, és a dir, en el context més immediat on es realitza l'activitat de negoci.

### Concursos i contractes 2007



### Objectius 2008

Cal destacar els següents objectius amb relació als proveïdors i contractistes per a l'any 2008:

- Incrementar el camp d'intervenció de la central de compres i rotació dels agents, treballant complementàriament en l'optimització dels contractes, incentivant els proveïdors per tal que innovin en tècniques i materials (**saneft**).
- Organitzar un esdeveniment *'meet the buyer'* per a les companyies proveïdores (**tbi**).
- Consolidar el programa de selecció dels proveïdors i empreses contractistes segons el nivell de certificació (**grupo saba**).

Al llarg del 2007, s'ha incrementat la inclusió de clàusules mediambientals i/o socials als contractes del Grup, que han passat a representar un 89% sobre el total, 22 punts per sobre del registrat l'any 2006.

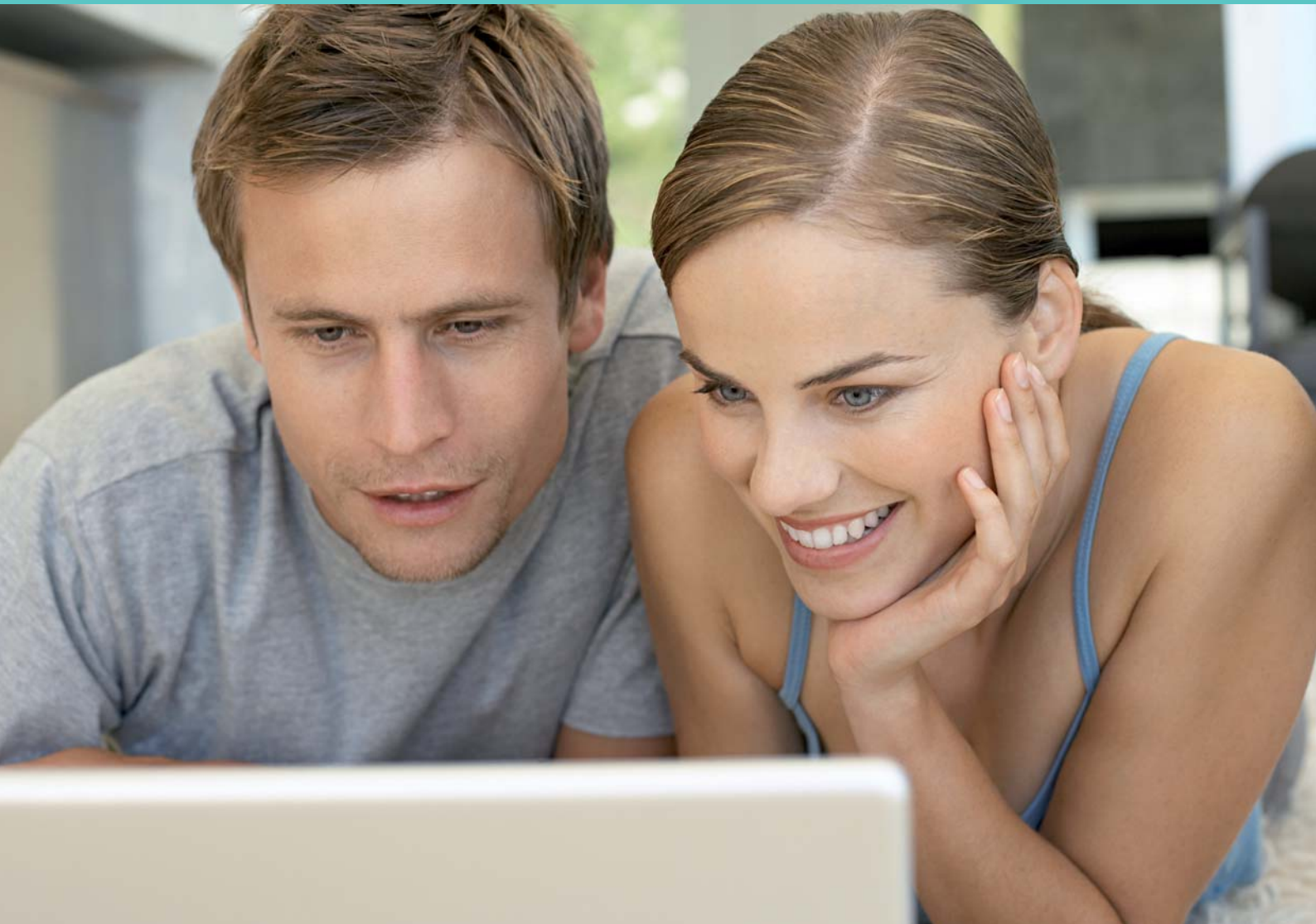
# 8

El compromís d'**abertis** amb la comunitat manifesta la seva determinació d'escoltar i respondre les expectatives socials i de vincular-se a mitjà i llarg termini als territoris en els quals opera.

La voluntat de lideratge empresarial d'**abertis** també es reflecteix en el seu compromís amb la comunitat, ja que la companyia realitza un important esforç per assegurar la qualitat dels seus projectes i relacions amb la societat, compartint els seus valors per tal que aquests siguin coherents, rigorosos i innovadors en els seus resultats i tinguin un impacte social favorable.

D'acord amb la prioritat que **abertis** dóna a les persones i al seu entorn, la interacció i el diàleg amb la comunitat es converteixen en un eix central de la seva política de RSC. Les seves nombroses aportacions i actuacions en aquest camp es desenvolupen en quatre àmbits principals: mobilitat i seguretat viària, accessibilitat social, preservació del medi ambient i accessibilitat cultural.

Les aportacions a la comunitat generen un impacte directe i induït, ja que repercuteixen en el benestar social a mitjà i llarg termini.



|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | <b>participació activa en la comunitat i en el teixit social</b>   |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |

## Participació activa en la comunitat i en el teixit social

### Actuacions de compromís amb la comunitat

Mitjançant el seu compromís amb la comunitat, **abertis** comparteix els valors que configuren la seva identitat i que tenen sentit per a la societat i els entorns amb què es relaciona, anant més enllà dels serveis que ofereix. La idea de "compromís" expressa una voluntat de vinculació a mitjà i llarg termini a partir de valors compartits. La idea de "comunitat" expressa una voluntat d'escoltar en cada moment les necessitats i expectatives de la societat concreta en la qual és present.

**abertis** pertany a un nombre molt rellevant d'associacions i col·lectius locals, del tercer sector, econòmics i acadèmics, entre d'altres, amb els quals interactua amb una tipologia molt diversa de *stakeholders*. El detall d'associacions i col·lectius amb què col·labora **abertis**, es pot consultar a les pàgines 144-145 de l'Informe de RSC 2006 del grup, disponible a la web d'**abertis**.

### Millores en la gestió d'aportacions i mesura del seu impacte

#### Nou manual d'aportacions

Durant el 2007, **abertis** ha estat treballant en la reformulació del manual d'aportacions a la comunitat, en col·laboració amb l'escola de negocis ESADE. L'objectiu d'aquest treball ha estat la recerca de l'excel·lència en la gestió d'aquestes activitats i la definició d'indicadors de l'impacte que aquestes generen.

Al nou manual d'accions de compromís amb la comunitat, **abertis** estableix els criteris que guien les seves actuacions en aquest camp, la coherència amb la seva política de RSC i el seu grau d'implicació amb la comunitat i el teixit social. **abertis** manifesta part del seu compromís social mitjançant patrocinis, que concep com una oportunitat de compartir els seus valors i la seva identitat amb altres socis del projecte, i no només com un simple suport a iniciatives lloables o de prestigi.

Mitjançant el seu compromís amb la comunitat i el teixit social, **abertis** comparteix els seus valors i identitat amb la societat per garantir la qualitat de les seves actuacions, responant a les necessitats i expectatives socials i vinculant-se a mitjà i llarg termini als territoris en els quals opera.

El 2007, **abertis** ha començat a desenvolupar una metodologia específica per mesurar i gestionar l'impacte directe i indirecte de les seves actuacions en la comunitat.



El manual defineix la política corporativa de compromís amb la comunitat d'**abertis**:

- Definició del tipus de projectes i activitats que la companyia vol desenvolupar dins de l'àmbit de compromís amb la comunitat.
- Homogeneïtzació del tipus d'accions a les quals donen suport les diferents empreses del Grup proposant eines que facilitin la gestió de les activitats als seus responsables.
- Establiment d'indicadors de mesura i valoració de les activitats realitzades tant a escala global com per projecte.

Les principals directrius que guien la selecció de projectes són:

- Que siguin coherents amb els valors d'**abertis** i els seus criteris de referència (qualitat, mobilitat, prioritat a les persones, visió a llarg termini, vinculació al territori).
- Que contemplin diversitat d'opcions de gestió i col·laboració.
- Que comparteixin els objectius d'**abertis** en el seu compromís amb la comunitat (gestió i diàleg amb els grups d'interès, reflexió sobre els tipus de projectes i activitats a desenvolupar, procediment d'anàlisi de peticions rebudes, relació eficaç amb els públics de més interès, sistemes per a informar sobre les activitats).
- Que els projectes i els criteris del soci/s del projecte estiguin alineats estratègicament amb **abertis**.
- Que permetin mesurar el seu impacte social i la seva relació amb les prioritats d'**abertis**.
- Que siguin transparents.
- Que tinguin relació amb les competències i activitats d'**abertis**.

### Metodologia LBG

Paral·lelament, durant el 2007 **abertis** també ha començat a treballar amb la metodologia LBG (London Benchmarking Group), formant part del grup de treball de les empreses espanyoles que formen LBG Espanya.

London Benchmarking Group (LBG) és un sistema de mesura de les col·laboracions de les empreses en el seu compromís amb la comunitat que permet reflectir adequadament els impactes directes i indirectes que aquestes activitats generen. Va ser fundat a Londres per un grup d'empreses que utilitzen un model comú de mesura. L'objectiu de LBG Espanya és l'aplicació de la metodologia LBG per mesurar, avaluar i gestionar el compromís de les empreses amb la comunitat a través de la inversió en acció social o la dedicació de temps dels empleats.

L'enfocament de LBG pretén contribuir a mesurar l'impacte directe i indirecte de la col·laboració d'**abertis** amb entitats no lucratives en termes monetaris, de temps, en espècie i el cost de la seva gestió (per exemple la quantitat d'hores de treball destinades a cada projecte o acció en el qual participa, quantificació de l'impacte social de les diferents actuacions, avaluació dels impactes individuals sobre el total d'accions a la comunitat, aportació de valor per a la gestió del negoci de la companyia, etc.).

### Resultats enquesta patrocini d'activitats de compromís amb la comunitat

**abertis** ha conduït una enquesta amb activitats de compromís amb la comunitat amb l'objectiu de conèixer l'opinió de les organitzacions i entitats amb què col·labora. Aquesta enquesta s'emmarca en la línia de millorar la integració de les seves activitats de compromís amb la comunitat dins de la seva estratègia de Responsabilitat Social Corporativa. En aquest sentit, es persegueixen tres objectius:

- La millora de la mesura de l'impacte d'**abertis** en les activitats.
- El desenvolupament de sistemes de valoració tant de projectes, organitzacions col·laboradores com de l'activitat global de compromís amb la comunitat d'**abertis**.
- La identificació d'oportunitats per a desenvolupar projectes de voluntariat corporatiu.

Per dur-ho a terme, s'ha enviat un qüestionari *on-line* a 50 organitzacions col·laboradores d'**abertis** en projectes de compromís amb la comunitat.

Com a conclusions més rellevants d'aquesta enquesta cal destacar que:

- La majoria d'organitzacions col·laboradores són fundacions d'abast internacional o estatal, amb les quals **abertis** col·labora des de fa 4 anys o més. Això proporciona un escenari ideal per potenciar i desenvolupar partenariats estratègics de tipus social, cultural o mediambiental a llarg termini.
- Quant a la mesura de l'impacte de les activitats de compromís amb la comunitat, la majoria d'organitzacions enquestades declaren que els indicadors principals que s'han utilitzat són a) el nombre de persones afectades, b) l'aparició als mitjans i c) la inversió econòmica.
- Tanmateix, destaquen la falta de recursos i de *know-how* com a obstacles per obtenir una mesura fidel d'aquest impacte.
- Les organitzacions enquestades proposen que **abertis** prengui alguna iniciativa dirigida a recolzar les tasques de mesura, com per exemple desenvolupar eines, construir indicadors o realitzar formació a organitzacions del tercer sector.
- Les mateixes organitzacions consideren fonamental que les empreses que desenvolupen activitats de compromís amb la comunitat realitzin projectes més enllà de les aportacions merament financeres, en les quals el personal d'**abertis** pugui aportar un valor afegit (consultoria o formació) o on puguin ser requerits com a col·laboradors (participació en esdeveniments o en projectes socio-sanitaris).



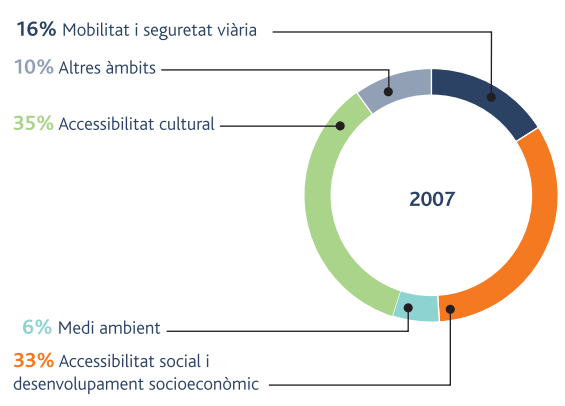
### Tipologia d'aportacions

Conscient de les necessitats del seu entorn, **abertis** participa activament en la comunitat i en el teixit social mitjançant activitats de diversa índole. D'una banda, l'aportació principal prové de l'activitat de gestió d'infraestructures de transport i telecomunicacions, que reverteix en benefici del territori i en la qualitat de vida dels ciutadans. De l'altra, **abertis** destina cada any una important quantitat de recursos a programes de desenvolupament i compromís amb la comunitat i el teixit social, que el 2007 han representat un 1,48% sobre el consolidat de la companyia, cosa que ha suposat un total de més de 10 milions d'euros.

La **fundació abertis** desenvolupa bona part de les activitats dutes a terme amb la comunitat (l'últim any ha concentrat al voltant del 30% del total de la inversió social en aportació al teixit social). Un dels objectius principals de la fundació és sensibilitzar sobre la importància de la seguretat viària, a més de l'estudi de la repercussió de les infraestructures al territori, especialment en el medi ambient, la demografia i l'economia.

La contribució d'**abertis** a la comunitat es divideix en quatre àmbits principals en els quals s'estructuren les aportacions del Grup: mobilitat i seguretat viària, accessibilitat social i desenvolupament socioeconòmic, preservació del medi ambient i accessibilitat cultural.

### Inversió a la comunitat per sectors 2007

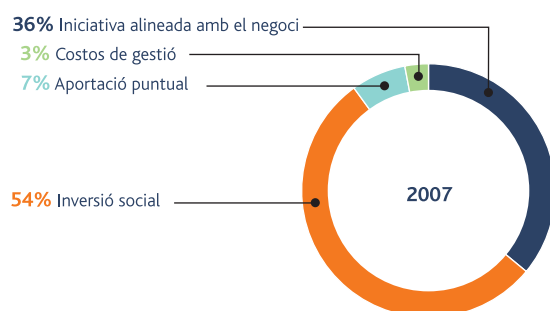


Les activitats de negoci d'**abertis** afavoreixen el desenvolupament de les comunitats i economies locals en les que treballa, i en faciliten les infraestructures de transport i telecomunicacions claus per al seu creixement. Addicionalment, cada any destina una quantitat important de recursos a programes de compromís amb la comunitat i amb el teixit social.

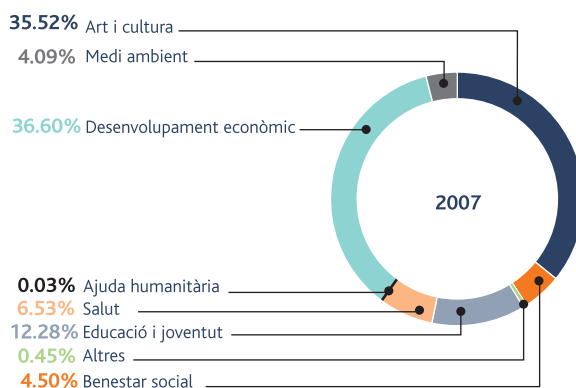


A partir del treball de mesura de l'impacte de les seves aportacions a la comunitat iniciat per **abertis** el 2007, s'ha realitzat una classificació i quantificació d'aquest impacte, i s'han analitzat en quines àrees d'actuació se centren les contribucions del Grup. Així doncs, aquestes mateixes activitats aplicant el sistema de mesura del London Benchmarking Group (LBG) s'estructuren segons els gràfics adjunts. Aquests mostren, d'una banda, les aportacions per tipologia (aportació puntual, inversió social, iniciativa alineada amb el negoci, costos de gestió), i per l'altra les diverses àrees on reverteixen les contribucions a la comunitat d'**abertis** (medi ambient, benestar social, educació i joventut, etc.).

### Aportacions LBG el 2007 per tipus



### Aportacions LBG el 2007 per àrea d'actuació



### Actuacions en l'àmbit de la mobilitat i de la seguretat viària

**abertis** presta una atenció especial a la mobilitat i a la seguretat viària de les persones amb la finalitat de reduir la sinistralitat a les vies de comunicació, d'acord amb la seva estratègia de mantenir una estreta relació amb el client i garantir la seva satisfacció.

En aquest sentit, la **fundació abertis** impulsa un programa específic en l'àmbit de la seguretat viària dirigit a potenciar les conductes responsables en la circulació.

**abertis** participa activament en la comunitat i en el teixit social mitjançant aportacions de diversa índole: mobilitat i seguretat viària, accessibilitat social, preservació del medi ambient i accessibilitat cultural.

El desenvolupament del Programa de Seguretat Viària és una de les principals activitats de la **fundació abertis** i té l'objectiu de reduir la sinistralitat a les vies de comunicació mitjançant activitats de sensibilització a escoles, investigacions, publicacions i jornades.

El Programa de Seguretat Viària s'estructura en quatre grans pilars:

- L'educació viària a les escoles
- Els estudis d'investigació
- Les jornades tècniques
- Les accions de divulgació

El programa a les escoles busca la implicació de professors, estudiants i els seus familiars. Un altre gran objectiu d'aquesta iniciativa és que sigui l'alumne qui acabi sensibilitzant les seves famílies, i fomenti en el seu entorn més immediat les millors pràctiques en aquest àmbit de la vida ciutadana. El programa ja ha sensibilitzat més de 90.000 nens i nenes d'entre 8 i 12 anys des del seu inici i durant el 2007 s'ha realitzat per tercer any consecutiu. En finalitzar el curs 2007-08, hi hauran participat 1.030 escoles, més de 4.000 professors i un total de 101.190 alumnes d'Andalusia, Castella i Lleó, Catalunya, Comunitat de Madrid i Comunitat Valenciana amb les seves famílies respectives.

Al llarg del 2007, i juntament amb la Universitat de València (INTRAS) s'ha estudiat l'eficàcia del Programa d'Educació Viària a les escoles, i s'han buscat recomanacions per potenciar-ne l'efectivitat. Un altre estudi ha estat "Bases d'un sistema de mesura i previsió del temps de viatge per carretera a Catalunya P-Tiempo 2", la segona fase de la iniciativa de la **fundació abertis** per mesurar el temps de viatge a les autopistes catalanes i així poder analitzar les congestions que es produeixen per millorar la xarxa viària.

A banda d'això, la **fundació abertis** ha organitzat la setena edició del Simposi d'Antropologia Viària sota el títol "Seguretat i civisme: el gran repte de l'espai viari", que organitza des de l'any 2001 en col·laboració amb la Universitat Internacional de Catalunya (UIC). En aquesta edició, el Simposi va posar de manifest la necessitat d'un compromís per part de tots els actors del món dels serveis viaris per reduir la sinistralitat.

La divulgació sobre la mobilitat i la seguretat viària s'ha dut a terme mitjançant l'edició de publicacions, audiovisuals i altres activitats la finalitat de les quals és difondre el missatge del programa: millorar la seguretat de vianants i conductors i prevenir/reduir la sinistralitat.

D'altra banda, la **fundació abertis** ha col·laborat amb la Fundació RESPIRA dins de les activitats de divulgació de l'apnea i la seguretat viària, i amb l'Hospital de Sant Joan de Déu de Barcelona en la campanya sobre "Seguretat i infància", amb la realització d'uns tallers presencials sobre la seguretat a l'automòbil.



## Accions destacades del 2007 en l'àmbit de la mobilitat i la seguretat viària

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| <b>acesa</b>                |  | Mapa Àrees. 300.000 unitats amb consells/exercicis de relaxació muscular<br>175.000 fullets informatius sobre restriccions a vehicles pesants repartits en peatges i mailing a clients<br>485.000 fullets per als seus clients amb consells de seguretat i serveis viaris |
| <b>acesa-aumar</b>          | Creu Roja<br>Direcció General de Trànsit<br>Servei Català del Trànsit  | Dispositiu especial d'informació per a l'operació "Pas de l'Estret"   |
| <b>aumar</b>                | Fundació Espanyola per a la Seguretat Viària   | Aportació en qualitat de membre del Patronat de la Fundació   |
| <b>iberpistas</b>           | Centre d'operacions de San Rafael<br>Subdelegació del Govern de Segòvia – Agrup. Segoviana d'Empresaris de Transport | Visites guiades a col·lectius<br>Participació en las Jornades d'Evacuació per al Transport Escolar a Segòvia  |
| <b>autopistas del oeste</b> |  | Campanya d'educació viària per a capacitar docents i alumnes  |
| <b>sanef</b>                |  | Acció de seguretat viària a les escoles   |
| <b>abertis</b>              | UPC – ETS Enginyers CCP<br>Associació Espanyola de la Carretera  | <b>càtedra abertis</b> de Gestió d'Infraestructures de Transport<br>Curs de formació d'auditors de seguretat viària a Buenos Aires  |

**Campanya de seguretat viària a Argentina**

**autopistas del oeste** ha dut a terme el Programa d'Educació Viària per cinquè any consecutiu als municipis limítrofs a l'autopista "Acceso Oeste", un dels corredors viaris més importants als voltants de Buenos Aires (Argentina).

L'objectiu del programa *Aprendamos mirando* (Aprenguem mirant) és formar i conscienciar els nens perquè es converteixin en ciutadans responsables i conscients de la importància de la seguretat viària per reduir una de les principals causes de mort del país sota el lema "La Seguretat Viària Salva Vides".

La campanya consisteix en formar educadors viaris i mestres perquè posteriorment proporcionin xerrades a les escoles. Durant la formació se'ls proporciona material de suport gràfic i didàctic que els nens s'emporten a casa. Durant el 2007, el programa ha proporcionat formació a 650 docents i educadors viaris i ha arribat a 25.609 alumnes. S'ha realitzat tant a escoles públiques com privades, comprenent estudiants del 6è any d'EGB i del segon cicle d'adults. En total, s'estima que, indirectament, el programa ha aconseguit arribar a més de 100.000 integrants de la comunitat.

De la mateixa manera que en les edicions anteriors, la campanya d'aquest any va concloure amb un lliurament de premis a les millors redaccions d'alumnes de cada municipi i amb la realització de la senyalització viària a les proximitats de l'escola guanyadora.

## Actuacions en l'àmbit de l'accessibilitat social i desenvolupament socioeconòmic

**abertis** s'involucra en la comunitat recolzant projectes i desenvolupant accions que milloren la qualitat de vida de les persones. Per a fer-ho, treballa en col·laboració amb institucions no lucratives assistencials i sanitàries, així com amb les administracions i institucions acadèmiques, implicant-se en l'entorn local i fent que diferents serveis i coneixements siguin més accessibles.

### Accions destacades del 2007 en l'àmbit de l'accessibilitat social

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| <b>acesa</b>            | Fundació privada Auditori-Palau de Congressos de Girona   | Patrocini   |
|                         | Ajuntament de La Pobla de Montornès   | Construcció d'un parc infantil  |
|                         | Diputació de Lleida. Patronat Intercomarcal de Turisme  | Mapa de la província de Lleida  |
| <b>aucat</b>            | Universitat Politècnica de Catalunya  | Dotació d'un sistema de captació i tractament d'imatges                       |
| <b>amar</b>             | Fundació Universitat i Empresa  | Aportació al programa d'activitats  |
| <b>iberpistas</b>       | Hermanad de Donantes de Sangre de Segovia   | Compra de 25 rellotges per a un sorteig entre donants                         |
|                         | Col·laboració amb els ajuntaments de Navas de San Antonio, Santa María del Cubillo, Navas de Riofrío, Sanchidrián i Villacastín | Festes patronals i activitats populars  |
| <b>sanef</b>            | La Croix Rouge Française  | Provisió d'un vehicle logístic  |
|                         | Clínica de patologia de la parla per a nens   | Teràpia a una mitjana de 40 nens setmanalment                                 |
|                         | FERNI/associació d'esposes de rotaris   | Compra de cadires especialitzades per a nens amb problemes de l'espina dorsal |
| <b>abertis telecom</b>  | Fundació la Marató TV3  | Aportació en espècie: serveis d'enllaços mòbils                               |
| <b>tbi</b>              |   | Donació en espècie per a damnificats per pluges                               |
|                         |   | Contribució a l'atorgament de premis varis                                    |
|                         | Heart Gallery of Florida<br>St. Jude Children's Research Hospital   | Patrocini del programa d'adopció infantil                                     |
| <b>grupo saba</b>       | Banco Alimentare della Calabria, Associazione Stella Cometa ONLUS   | Recolzament a institucions sense ànim de lucre                                |
| <b>abertis</b>          | Creu Roja   | Campanya voluntariat 2007 i magatzem ajuda humanitària                        |
|                         | Fundació Esclerosi Múltiple   | Millores en software de <i>call center</i> del Centre Especial de Treball     |
|                         | UNICEF  | Activitats a favor de la infància   |
| <b>fundació abertis</b> | European Regions Airline Association (ERA)  | Estudi "Ground anti-icing using thickened fluids"                             |
|                         | Fundació Pro-CNIC/Ministeri de Sanitat i Consum   | Recolzament al Centre Nacional d'Investigacions Cardiovasculars (CNIC)        |

Pel que fa a l'àmbit acadèmic, cal destacar la creació d'una nova càtedra (**càtedra abertis** FEDEA d'Economia de les Infraestructures i Transports), que s'incorpora a las tres ja existents.

### *Col·laboracions amb Creu Roja*

**abertis** comparteix els valors de solidaritat i ajuda als més necessitats de Creu Roja, proporcionant el seu suport i col·laborant en estratègies solidàries conjuntes.

#### **1) Campanya de captació de voluntaris**

**abertis** va participar a la campanya "ets tot el que pots ser", difosa per diversos mitjans de comunicació catalans (televisió, radio i premsa) el març i abril del 2007, juntament amb altres empreses i entitats compromeses amb els col·lectius socials més desfavorits. L'objectiu de la campanya era captar nous voluntaris, motor i essència de Creu Roja. Gràcies a aquesta campanya es van rebre 1.394 sol·licituds amb un total de 984 nous voluntaris/afiliats.

#### **2) Emmagatzematge d'ajuda humanitària i enviament d'ajuda humanitària**

En el marc de la cooperació internacional de Creu Roja, **abertis** col·labora amb l'emmagatzematge i l'enviament d'ajuda humanitària de l'organització per oferir una resposta ràpida en situacions d'emergència humanitària immediata.

Al llarg del 2007, la col·laboració d'**abertis** s'ha materialitzat en diversos enviaments d'ajuda humanitària:

- Moçambic: enviament de 5.000 mantes, 3.000 tendes, 1.000 kits de cuina i 2.300 bidons d'aigua potable per pal·liar els efectes de les inundacions i del cicló Favio, que van afectar el país el mes de febrer.
- Sàhara: enviament de 369 tones de lleties davant la falta d'aliments als camps de refugiats saharians.
- Perú: enviament de 3.000 mantes, 1.000 kits de cuina familiars, 2.240 dipòsits d'aigua i 2.200 tendes de plàstic per distribuir entre els damnificats del terratrèmol que va arrasar el país el mes d'agost.
- Bangladesh: enviament de 5.000 mantes i 660 tendes de plàstic per pal·liar els efectes del cicló que va arrasar el país i va deixar gairebé 3.000 morts, 34.500 ferits, 1.700 desapareguts i mig milió de cases destruïdes. Gràcies a l'enviament, es va proporcionar refugi a 5.000 persones davant l'arribada de l'hivern.

#### **3) Activitats de formació**

**abertis** i Creu Roja han impartit conjuntament 5 cursos de primers auxilis per als empleats del Grup, amb un total de 80 alumnes formats.

**abertis** treballa en col·laboració amb institucions no lucratives i amb l'administració, implicant-se en l'entorn local amb projectes i accions que milloren la qualitat de vida de les persones.





### Actuacions en l'àmbit mediambiental

A través de l'aportació mediambiental, **abertis** realitza accions encaminades a minimitzar l'impacte ambiental, protegir la biodiversitat i promoure la investigació en aquest camp.

#### Accions destacades del 2007 en l'àmbit mediambiental

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| <b>aumar</b>                | Andalucía Ecológica  | Patrocini de la revista Ecológica Medioambiental                                    |
| <b>iberpistas</b>           |  | Edició de 2 monografies sobre aspectes mediambientals de les autopistes gestionades |
| <b>autopistas del oeste</b> |  | Remodelació d'espais públics i verds  |
| <b>sanef</b>                | Conservatoire des sites naturels de Haute Normandie                                  | Valorització pedagògica de Vallon de Rogerville                                     |
| <b>apr</b>                  |  | Suport a les investigacions científiques a l'estuari de San Juan                    |
| <b>grupo saba</b>           | Associació Integració dels verds urbans  | Suport a les activitats de l'Associació   |
| <b>fundació abertis</b>     |  | Publicació "Accessibilitat i mobilitat en els espais naturals"                      |
|                             |  | Estudi sobre el linx ibèric   |
|                             | Consorci Parc de Collserola i Consorci Institut d'Estudis Metropolitans de Barcelona | Estudi sobre el Parc de Collserola  |



### ***Estudi sobre la utilització de la biomassa (Universitat de Girona i Universitat Autònoma de Barcelona)***

Aquest treball tracta sobre l'ús de la biomassa per generar combustible i constitueix la continuació de l'estudi anterior *La biomassa com a font de primeres matèries i energies* que tractava l'estat de l'explotació de la biomassa forestal com a font de matèries primeres i d'energia. El nou estudi aprofundeix en l'impuls i anàlisi de nous usos de la biomassa forestal.

L'aplicació pràctica d'aquesta nova investigació se centra al bosc mediterrani i s'inicia amb l'objectiu de crear una xarxa d'entitats diferents (administracions, ajuntaments...) vinculades al projecte. La localitat barcelonina de Sant Celoni s'ha considerat l'emplaçament idoni per impulsar la seu d'aquesta xarxa, per les seves particularitats històriques, geogràfiques i econòmiques.

El Centre del Sector Forestal permetrà:

- Impulsar un Museu Forestal fent un recorregut per la història de l'activitat forestal des dels seus inicis fins a les perspectives futures, tractada des dels àmbits de l'educació, el territori i la investigació.
- Organitzar fòrums i trobades sobre el sector o amb un proveïdor de serveis forestals en l'àmbit local.
- Convertir l'entitat en una institució de referència en química verda i biorefineries.

Per analitzar totes les potencialitats d'aquest futur centre així com començar a explorar les possibles línies d'investigació, la **fundació abertis** ha promogut un estudi amb dos focus d'anàlisi principals:

- Les debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats presents i futures del projecte.
- Inici d'una línia d'investigació, que inclogui entitats destacades del sector i que intercanviï sinergies amb altres projectes d'interès comú.

**abertis** fomenta iniciatives destinades a recolzar el patrimoni social i cultural del país, afavorint l'accés de les persones a activitats d'alt valor afegit i recuperant béns d'interès cultural.



## Actuacions en l'àmbit de l'accessibilitat cultural

**abertis** col·labora en diferents projectes d'activitats culturals promoguts en general per les administracions públiques amb l'objectiu de fomentar l'accessibilitat cultural a diferents públics. **abertis** fomenta iniciatives destinades a recolzar la creació artística, la divulgació i l'accés al llegat cultural del país, que afavoreixin l'accés de les persones a activitats d'alt valor afegit i que recuperin béns d'interès cultural.

Entre les accions més destacades en aquest àmbit durant el 2007, hi figura l'adquisició per part d'**abertis (acesa)**, de la pintura a l'oli de l'artista malagueny Pablo Ruiz Picasso *Dona amb barret i coll de pell* (1937) d'acord amb el Ministeri de Cultura i el d'Economia i Hisenda. L'operació s'ha realitzat mitjançant el mecanisme de dació en concepte de pagament d'impostos a l'Estat espanyol, que l'ha cedit en dipòsit al Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC). Aquesta acció ha facilitat la creació en aquest museu d'una Sala Picasso que, juntament amb altres obres de l'artista, han dotat al museu d'un nou àmbit d'altíssim interès que enriqueix les col·leccions i el discurs museogràfic del MNAC que passa a incorporar un dels creadors principals del segle XX.

### Accions destacades del 2007 en l'àmbit de l'accessibilitat cultural

|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| <b>acesa</b>            | Ajuntament de Cerdanyola del Vallès                                 | Recuperació del poblat ibèric de Can Oliver  |
|                         | Ajuntament de les Borges Blanques                                   | Carta arqueològica del municipi  |
|                         | Ajuntament de Teià  | Obres de protecció, consolidació, restauració i reintegració del jaciment de Vallmora, "Cella Vinària"   |
|                         | Ajuntament de Vilassar de Dalt                                      | Realització d'un audiovisual sobre el jaciment arqueològic   |
|                         | Institut Català d'Arqueologia Clàssica- Institut d'Estudis Catalans | Estudi del paisatge arqueològic antic "Ager Tarraconensis"   |
| <b>aucat</b>            | Fundació Pau Casals   | Conveni de col·laboració   |
| <b>aumar</b>            | Palau de les Arts   | Òpera de València 2007   |
| <b>iberpistas</b>       | Teatro Real de Madrid   | Membre de la Junta de Protectors del Teatre  |
|                         | Museo de Arte Contemporáneo Esteban Vicente de Segovia              | Membre del Consorci de Dret Públic del Museu   |
| <b>sane</b>             |   | Exposició " D'autres visages de l'autoroute" i aportacions a festivals musicals  |
| <b>tbi</b>              | Central Florida Cities  | Projecte "Artygators" que facilita el contacte entre artistes i negocis locals   |
| <b>abertis</b>          | Fundació Gran Teatre del Liceu                                      | Membre del Consell de Mecenatge  |
|                         | Fundació Orfeo Català-Palau de la Música Catalana                   | Membre d'honor de la Fundació  |
|                         | Ajuntament de Tarragona   | Obertura al públic de la cantera romana d'El Mèdol   |
|                         | Teatre Nacional de Catalunya  | Aportacions al programa d'activitats   |
| <b>fundació abertis</b> | MNAC - Museu Nacional d'Art de Catalunya                            | Membre del Patronat  |
|                         | MACBA   | Aportació en qualitat de patrons   |
|                         | Fundació Abadia de Montserrat                                       | Restauració dels vitralls dels finestrals de la basílica<br>VII Jornada sobre Patrimoni Sostenible<br>Estudi per al llibre "El patrimoni cultural de l'entorn de les autopistes" |

**acesa: una llarga trajectòria de suport a l'arqueologia**

Com a suport al patrimoni cultural és important destacar els recursos que **acesa** dedica a l'enriquiment del patrimoni historicoartístic i a l'arqueologia. El pas de les autopistes per una extensa varietat de territoris i la contribució a la seva modernització i creixement converteix al sector de les autopistes en un aliat estratègic important per a la promoció i protecció de jaciments arqueològics.

En aquest sentit destaca l'estudi plurianual del paisatge arqueològic antic "Ager Tarraconensis", fruit de la col·laboració entre **acesa**, l'Institut d'Estudis Catalans i l'Institut Català d'Arqueologia Clàssica.

La col·laboració a la **Cella Vinaria**, mereix una menció a part. Mitjançant aquesta col·laboració, **acesa** participa en el projecte de construcció d'un parc arqueològic al terme municipal de Teià (Barcelona), on coexistiran un Centre d'Acollida Turística, un Centre d'Interpretació i/o Museu del Vi Laietà, una Vinya Romana Experimental i el Jaciment Arqueològic Vitivinícola Romà de Vallmora, convertit en museu i condicionat per a la visita pública.

L'**objectiu** del projecte és donar a conèixer el fenomen històric de l'origen, el desenvolupament i expansió de la producció vitivinícola a l'antiga regió Laietana i el comerç del vi tarragoní a l'època romana (entre els segles I aC i V dC).

La iniciativa va néixer l'agost del 2003, i des d'aleshores s'ha treballat en el disseny i en les obres de conservació i restauració, que preveuen la consolidació i reintegració de les diferents estructures arqueològiques. Durant el 2007, el projecte s'ha centrat en la construcció de la infraestructura d'obra civil per adequar el jaciment per a la seva visita pública, i dotar-lo de les infraestructures necessàries a escala museogràfica. Es preveu que durant l'any 2008 es posi en funcionament la connexió entre la C-32 i el parc arqueològic Cella Vinaria i es pugui obrir al públic a la tardor.

Aquest projecte està auspiciat per la Generalitat de Catalunya.

Cal destacar també les excavacions arqueològiques dutes a terme durant l'estiu del 2007 al castell de Castellet (Barcelona). Aquesta campanya està detallada a la Memòria de la **fundació abertis**, si bé destacarem que els treballs han demostrat els 25 segles d'ocupació a l'espai que avui és la seu de la **fundació abertis**. L'anàlisi de les troballes s'ha incorporat al discurs de les visites guiades que s'hi realitzen durant els caps de setmana.

D'altra banda, i referent a l'1% cultural de les autopistes, **iberpistas-castellana**, en aliança amb el Ministeri de Cultura, ha editat els tres volums corresponents a l'estudi "Paràmetres del jardí espanyol". Aquesta obra serà un referent per als estudiosos sobre el jardí com a element patrimonial de primer ordre. És important esmentar que l'import d'aquesta col·laboració (1% cultural) no s'ha sumat a l'import total d'inversió en la comunitat per sectors.

### Actuacions en altres àmbits

En aquesta categoria s'inclouen altres activitats dutes a terme que per la seva naturalesa no han pogut ser incorporades en cap de les 4 categories anteriors.

La majoria d'aquestes accions han suposat un impuls al desenvolupament econòmic en les comunitats locals on s'han dut a terme.

#### Accions destacades del 2007 en altres àmbits

|                          |   |  |
|--------------------------|---|--|
| <b>abertis telecom</b>   |   | Jornades tecnològiques diverses                      |
| <b>abertis logística</b> |   | Participació en fires sobre logística                |
| <b>abertis</b>           | Fundació Barcelona Digital<br>Congrés Alacant | Internet Global Congress 2007<br>Congrés Feteia 2006 |

9



|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | <b>informe de verificació</b>                                      |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |



PricewaterhouseCoopers  
 Asesores de Negocios, S.L.  
 Edificio Caja de Madrid  
 Avinguda Diagonal, 640  
 08017 Barcelona  
 España  
 Tel.: +34 932 532 700  
 +34 902 021 111  
 Fax: +34 934 059 032  
 www.pwc.com/es

## INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2007

**Al Comitè de Direcció d'Abertis Infraestructuras, S.A. (en endavant abertis):**

### Abast del treball

Hem realitzat la revisió de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 d'**abertis** a les indicacions de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3).

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007, el contingut d'aquest i l'autodeclaració del nivell d'aplicació A+, és responsabilitat de la Direcció d'**abertis**, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emesa per International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a diverses unitats d'**abertis** que han participat en l'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal d'**abertis** per a conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir-ne la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades en el transcurs de l'exercici, així com la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 en funció de l'entesa d'**abertis** dels requeriments dels grups d'interès.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 a les indicacions de la Guia G3 del GRI.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.





- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals inclosos en l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació d'**abertis**.

L'abast d'un treball d'assegurament limitat ("Limited Assurance Engagement") és inferior al d'un treball d'assegurament raonable ("Reasonable Assurance Engagement"), i per tant la seguretat proporcionada és també menor.

#### **Independència**

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC).

#### **Conclusió**

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2007 d'**abertis** no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3), o conté errors significatius.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ferran Rodríguez', is written over a circular stamp or seal.

Ferran Rodríguez

Soci

18 de març de 2008

# 10



|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | <b>índex temàtic</b>   |
| p. 118 | 11. | índex GRI  |

|                                       |                                       |                                   |  |
|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Abast de l'Informe                    | 11                                    | Energies renovables               | 37, 52-56  |
| Accionistes                           | 58-65                                 | Formació                          | 73   |
| Accesibilitat Cultural                | 107-109                               | Fòrum de Reputació Corporativa    | 5, 12, 23, 28, 97                                      |
| Aportació a la comunitat              | 94-109                                | <b>fundació abertis</b>           | 5, 6, 10, 11, 13, 18-20, 22, 24, 29, 34, 35            |
| Atenció al Client                     | 82-92                                 |                                   |  |
|                                       |                                       |                                   |  |
| Beneficis socials                     | 76                                    | G3                                | 10   |
| Biodiversitat                         | 46-49                                 | Gestió ambiental                  | 32, 34, 35, 61   |
|                                       |                                       | Gestió de residus                 | 35, 40   |
| Canals de diàleg                      | 12, 24-26, 61-64, 70-72, 82-92, 97-98 | Global Reporting Initiative       | 10, 13, 27   |
| Canvi climàtic                        | 50-57                                 | Govern Corporatiu                 | 10, 13, 21, 30, 61                                     |
| <b>càtedra abertis</b>                | 5, 6, 18, 20, 22, 102, 103            | Grups d'interès                   | 4-7, 10, 12-30   |
| Campanya Un món millor per a la Joana | 28                                    | Identitat <b>abertis</b>          | 71   |
| Clàusules socials i mediambientals    | 92, 93                                | Impacte                           | 6, 12, 23, 26-30, 37-40, 45-47, 50-57, 70, 94-100, 105 |
| Clients                               | 80-92                                 | Indicador de RSC                  | 120-131  |
| Codi de conducta                      | 22, 30, 71                            | Índexs borsaris de sostenibilitat | 5, 12, 21, 60  |
|                                       |                                       | Innovació en serveis              | 21, 82-92  |
| Certificació ambiental                | 34, 35                                | Inventari ambiental               | 47   |
| CNMV                                  | 30                                    | Investor Day                      | 5, 12, 21, 22, 62-64                                   |
| Comitè de Responsabilitat Social      | 18-21                                 | ISO                               | 34, 35, 82, 83, 90-92                                  |
| Compromís amb la Comunitat            | 94-109                                |                                   |  |
|                                       |                                       |                                   |  |
| Desenvolupament dels territoris       | 4, 22, 70, 96-109                     | Llibre Taronja                    | 30, 38, 71   |
|                                       |                                       |                                   |  |
| Empleats                              | 66-79                                 | Manual de gestió de RSC           | 11, 12, 21-23  |
| Emissions de CO <sub>2</sub>          | 53                                    | Manual de patrocinis              | 12, 96   |
| Enquestes de satisfacció              | 83-85                                 | Materialitat                      | 12, 13, 21, 22   |
| Enquesta de patrocinis                | 97-98                                 | Medició                           | 23, 50, 88, 96-100                                     |
|                                       |                                       | Metodologia RepTrack              | 12, 23, 24   |



|  |  |                          |                    |
|--|--|--------------------------|--------------------|
| Metodologia LBG  | 12, 23, 97-100   | Tele-peatge (Via-T)      | 54-56, 85-87, 91   |
| Medi Ambient   | 5, 19, 22, 27, 28, 32-48,<br>55, 57, 59, 70, 82, 99, 100, 105, 106 | Trobades corporatives    | 70-71              |
| Missió   | 12, 16, 17, 71   | 1% cultural              | 109                |
| Mobilitat  | 4, 16-19, 29, 40, 54-56, 86, 94, 97-102, 105                       | Valors d' <b>abertis</b> | 71, 97             |
| Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni de Nacions Unides | 28, 29   | Verificació de l'informe | 7, 13, 112         |
|  |  | Visió                    | 12, 16, 17, 70, 71 |
| Pacte Mundial de les Nacions Unides (Global Compact) 27-29   |  |                          |                    |
| Pas de l'Estret  | 19, 86, 102  |                          |                    |
| Patrocini i acció social                                     | 96, 99-109   |                          |                    |
| Pla Estratègic de RSC  | 4-7, 10, 11, 16, 21-23, 50-54                                      |                          |                    |
| Pla Estratègic de Qualitat                                   | 21, 80-83  |                          |                    |
| Pla de Vigilància Ambiental                                  | 32, 47   |                          |                    |
| Prevenió de Riscos Laborals                                  | 39, 77, 78, 82   |                          |                    |
| Programa PRÓXIMO   | 12, 21, 22, 61-64  |                          |                    |
| Proveïdors   | 16, 17, 30, 53, 92, 93   |                          |                    |
| Residus  | 34-36, 39, 40, 43-45   |                          |                    |
| Responsabilitat Social Corporativa                           | 4, 5, 10-12, 16-30, 96   |                          |                    |
| Salut i Seguretat Laboral                                    | 77, 78   |                          |                    |
| Seguretat Viària   | 6, 19, 22, 99-102  |                          |                    |
| Sensibilització ambiental                                    | 5, 25, 34, 38-40   |                          |                    |
| Sistema de gestió de la RSC                                  | 23-29  |                          |                    |
| Sostenibilitat   | 4, 5, 10, 18, 21, 27, 28, 35, 61-63, 70                            |                          |                    |
| Stakeholders   | 17, 24, 25   |                          |                    |



# 11



|        |     |  |
|--------|-----|--|
| p. 04  |     | carta del President  |
| p. 08  | 1.  | enfocament de l'informe de RSC                                     |
| p. 14  | 2.  | la RSC com a part fonamental de l'estratègia corporativa d'abertis |
| p. 32  | 3.  | avenços en la preservació del medi ambient                         |
| p. 50  | 4.  | l'estratègia contra el canvi climàtic                              |
| p. 58  | 5.  | confiança de la comunitat inversora                                |
| p. 66  | 6.  | integració i implicació d'un equip humà en creixement constant     |
| p. 80  | 7.  | compromís amb la qualitat i la innovació en la cadena de valor     |
| p. 94  | 8.  | participació activa en la comunitat i en el teixit social          |
| p. 110 | 9.  | informe de verificació   |
| p. 114 | 10. | índex temàtic  |
| p. 118 | 11. | <b>índex GRI</b>   |

## Índex GRI (G3) i del Pacte Mundial

### Llegenda i aspectes rellevants del contingut d'aquest índex

La columna "Pàg." indica la pàgina on podem trobar els continguts de l'indicador a l'informe de RSC 2007, així com a l'informe de Govern Corporatiu 2007 (IGC) i a l'informe Anual 2007 (IA) o als Comptes Anuals 2007 (CCAA)

A la columna "Nivell de cobertura" s'especifica el grau en què es recullen els continguts de cadascun dels indicadors del G3 i es descriuen en notes al peu les raons de les possibles omissions. El grau de cobertura es simbolitza de la forma següent:

- quan és total
- ◐ quan és parcial
- quan no es disposa de la informació

NA si l'indicador no aplica

Les columnes "Ppis. del Pacte Mundial" i "Objetius Desenvolupament Mil·leni" relacionen l'indicador GRI-G3 amb els Principis del Pacte Mundial (Global Compact) i amb els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni relatius a l'indicador.



## Índex de continguts i indicadors del GRI (G3) i del Pacte Mundial de les Nacions Unides

|  | Pàg.  | Nivell de cobertura |
|--|---|---------------------|
| <b>1. Estratègia i anàlisi</b>   |   |                     |
| 1.1 Declaració del president.  | 4-7   | ●                   |
| 1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.  | 4-7; 4-7, 18, 32, 36, 42, 46 IA; 44-47 IGC    | ●                   |
| <b>2. Perfil de l'organització</b>   |   |                     |
| 2.1 Nom de l'organització.   | 11; 16, 19, 33, 36, 42, 46 IA                 | ●                   |
| 2.2 Principals marques, productes i/o serveis.   | 16 IA   | ●                   |
| 2.3 Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).               | 12, 13, 16, 19, 33, 36, 42, 46 IA; 58-67 CCAA | ●                   |
| 2.4 Localització de la seu principal de l'organització.  | 12 CCAA                                       | ●                   |
| 2.5 Localització i nom dels països en els quals l'organització desenvolupa activitats  | 16 IA; 58-67 CCAA                             | ●                   |
| 2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.   | 12 IA   | ●                   |
| 2.7 Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).  | 16, 20, 24, 29, 38, 39, 44, 48 IA             | ●                   |
| 2.8 Dimensions de l'organització que informa (incloent el nombre d'empleats, vendes, ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei prestat). | 17 IA; Magnituds essencials IA                | ●                   |
| 2.9 Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en mida, estructura i propietat de l'organització.   | 23, 26, 31, 34, 41, 45, 49 IA                 | ●                   |
| 2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.   | 29  | ●                   |
| <b>3. Paràmetres de l'informe</b>  |   |                     |
| <b>Perfil de l'informe</b>   |   |                     |
| 3.1 Període cobert per la informació de l'informe.   | 10  | ●                   |
| 3.2 Data de l'informe anterior més recent.   | 10  | ●                   |
| 3.3 Cicle de presentació d'informes (anual, biennal, etc.).  | 10  | ●                   |
| 3.4 Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o al seu contingut.   | contraport. darrera                           | ●                   |
| <b>Abast i cobertura de l'informe</b>  |   |                     |
| 3.5 Procés de definició del contingut de l'informe.  | 10-13   | ●                   |
| 3.6 Cobertura de l'informe.  | 10-13   | ●                   |
| 3.7 Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.   | 11  | ●                   |

### Índex de continguts i indicadors del GRI (G3) i del Pacte Mundial de les Nacions Unides

|   | Pàg.                    | Nivell de cobertura |
|---|-------------------------|---------------------|
| 3.8 Informació sobre negocis compartits (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.  | 11                      | ●                   |
| 3.9 Tècniques de mesura de dades i bases per a realitzar els càlculs incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de l'informe.   | 10, 11                  | ●                   |
| 3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a informes anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.  | 10, 11                  | ●                   |
| 3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.   | 10, 11                  | ●                   |
| <b>Índex del contingut del GRI</b>  |                         |                     |
| 3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe.  | 120-131                 | ●                   |
| <b>Verificació</b>  |                         |                     |
| 3.13 Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de l'informe.   | 13                      | ●                   |
| <b>4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès</b>   |                         |                     |
| <b>Govern</b>   |                         |                     |
| 4.1 Estructura de govern de l'organització.   | 11-16 IGC               | ●                   |
| 4.2 Indicar si el president ocupa un càrrec executiu.   | 11,12 IGC               | ●                   |
| 4.3 Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.   | 12,13 IGC               | ●                   |
| 4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.   | 48, 49 IGC              | ●                   |
| 4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.  | 19, 20 IGC              | ●                   |
| 4.6 Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.   | 42 IGC                  | ●                   |
| 4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.  | 24 IGC                  | ●                   |
| 4.8 Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i polítiques referents a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.  | 17, 30;<br>53-68 IGC    | ●                   |
| 4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis. | 17, 27-30;<br>53-68 IGC | ●                   |
| 4.10 Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.  | 16, 19, 58,<br>62 IGC   | ●                   |

## Índex de continguts i indicadors del GRI (G3) i del Pacte Mundial de les Nacions Unides

|  | Pàg.                 | Nivell de cobertura |
|--|----------------------|---------------------|
| <b>Compromisos amb iniciatives externes</b>  |                      |                     |
| 4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.  | 16, 17;<br>44-45 IGC | ●                   |
| 4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.                            | 27-29,<br>96-109     | ●                   |
| 4.13 Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.   | 27-29                | ●                   |
| <b>Participació dels grups d'interès</b>   |                      |                     |
| 4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.  | 17, 24, 25           | ●                   |
| 4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.  | 12, 13               | ●                   |
| 4.16 Enfocaments adaptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria dels grups d'interès.                                 | 12, 13               | ●                   |
| 4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe. | 12, 13, 21, 22       | ●                   |

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Dimensió econòmica                                |          | Pàg.   |                         |                     |                         |                        |
|---|----------|--|-------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica |          | 1-80 IA  |                         |                     |                         |                        |
| Indicadors d'acompliment econòmic                 |          |  |                         |                     |                         |                        |
| Aspecte   | Cod. GRI | Descripció GRI   | Pàg.                    | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Acompliment econòmic                              | EC1 (P)  | Valor directe generat i distribuït.  | Magnituds essencials IA | ●                   |                         |                        |
|   | EC2 (P)  | Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.   | 50-57                   | ●                   | 7,8                     | 7                      |
|   | EC3 (P)  | Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.  | 76; 42-44 CCAA          | ●                   |                         |                        |
|   | EC4 (P)  | Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.  |                         | NA <sup>1</sup>     |                         |                        |
| Presència en el mercat                            | EC6 (P)  | Política, pràctiques i promoció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.  | 92,93                   | ◐ <sup>2</sup>      |                         |                        |
|   | EC7 (P)  | Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.                      | 69                      | ◐ <sup>3</sup>      | 6                       |                        |
| Impactes econòmics indirectes                     | EC8 (P)  | Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie. | 94-109                  | ●                   |                         | 8                      |
|   | EC9 (A)  | Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.  | 100                     | ●                   |                         |                        |

1. abertis no rep ajudes financeres significatives dels governs

2. Pel que fa a la dada de proporció de la despesa corresponent a proveïdors locals, actualment estem recopilant la informació dels diversos països i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

3. Pel que fa a la dada de proporció d'alts directius procedents de la comunitat local, a Espanya aquesta proporció és del 100%. Actualment estem recopilant la informació de la resta de països i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Dimensió medioambiental                                |          | Pàg.  |              |                     |                         |                        |
|--|----------|---|--------------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Informació sobre el enfocament de gestió mediambiental |          | 32-57   |              |                     |                         |                        |
| Indicadors d'acompliment mediambiental                 |          |   |              |                     |                         |                        |
| Aspecte  | Cod. GRI | Descripció GRI  | Pàg.         | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Materials  | EN1 (P)  | Materials utilitzats, per pes o volum.  | 43           | ●                   | 8                       |                        |
|  | EN2 (P)  | Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.  | 43           | ●                   | 8, 9                    |                        |
| Energia  | EN3 (P)  | Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.  | 41, 42       | ●                   | 8                       |                        |
|  | EN4 (P)  | Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.  | 41           | ◐ <sup>4</sup>      | 8                       |                        |
|  | EN5 (A)  | Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.  | 37-42, 54-56 | ●                   | 8, 9                    | 7                      |
|  | EN6 (A)  | Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.   | 54-56        | ●                   | 8, 9                    | 7                      |
|  | EN7 (A)  | Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.  | 37-42, 54-56 | ●                   | 8, 9                    | 7                      |
| Aigua  | EN8 (P)  | Captació total d'aigua per fonts.   | 42, 43       | ●                   | 8                       |                        |
| Biodiversitat  | EN11 (P) | Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.   | 46           | ●                   | 8                       | 7                      |
|  | EN12 (P) | Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides. | 46, 47       | ●                   | 8                       | 7                      |
|  | EN13 (A) | Hàbitats protegits o restaurats.  | 46-49        | ●                   | 8                       | 7                      |
|  | EN14 (A) | Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.   | 46-49        | ●                   | 8                       | 7                      |

4. Pel que fa al desglossament per fonts primàries, aquest any hem treballat en la recopilació d'informació per calcular aquest indicador en funció del mix energètic de cada país en què operem i esperem publicar-la en futurs informes a curt termini.

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Indicadors d'acompliment mediambiental |          |  |              |                     |                         |                        |
|--|----------|--|--------------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Aspecte                                | Cod. GRI | Descripció GRI   | Pàg.         | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Emissió, abocaments i residus          | EN16 (P) | Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.   | 53           | ●                   | 8                       | 7                      |
|  | EN17 (P) | Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.   | 53           | ●                   | 8                       | 7                      |
|  | EN18 (A) | Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.   | 52-57        | ●                   | 9                       | 7                      |
|  | EN19 (P) | Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.  |              | NA <sup>5</sup>     | 8                       | 7                      |
|  | EN20 (P) | NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.   |              | NA <sup>6</sup>     | 8                       | 7                      |
|  | EN21 (P) | Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.   |              | NA <sup>7</sup>     |                         | 7                      |
|  | EN22 (P) | Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.  | 44           | ●                   |                         | 7                      |
|  | EN23 (P) | Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.  |              | NA <sup>8</sup>     | 8                       | 7                      |
| Productes i serveis                    | EN26 (P) | Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.                                   | 34,35, 38-40 | ●                   | 9                       | 7                      |
|  | EN27 (P) | Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes. |              | NA <sup>9</sup>     | 9                       | 7                      |
| Compliment normatiu                    | EN28 (P) | Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.                                 | 45           | ●                   | 8                       | 7                      |
| General                                | EN30 (A) | Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.   | 45           | ●                   |                         | 7                      |

5. No aplica degut a la naturalesa de les activitats del grup **abertis**.

6. No aplica degut a la naturalesa de les activitats del grup **abertis**.

7. Dada no disponible en el moment de la realització de l'Informe de RSC. Els vessaments d'aigües d'abertis són sovint difusos, la qual cosa en dificulta la mesura i quantificació. Actualment estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà-llarg termini.

8. No aplica per inexistència de vessaments significatius.

9. No aplica degut a la naturalesa de les activitats del grup **abertis**.

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Dimensió social  |          |   |                                 |                     |                         | Pàg.                   |
|--|----------|---|---------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques laborals i ètica del treball |          |   |                                 |                     |                         | 66-78                  |
| Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i feina decent                |          |   |                                 |                     |                         |                        |
| Aspecte  | Cod. GRI | Descripció GRI  | Pàg.                            | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Treball  | LA1 (P)  | Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.   | 68, 69                          | ●                   |                         |                        |
|  | LA2 (P)  | Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.  | 68                              | ●                   | 6                       |                        |
|  | LA3 (A)  | Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.   | 76                              | ◐                   | 6                       | 3                      |
| Relacions empresa/<br>treballadors   | LA4 (P)  | Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.   | 69                              | ●                   | 1,3                     |                        |
|  | LA5 (P)  | Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.  | Vegeu nota al peu <sup>10</sup> | ●                   | 3                       |                        |
| Salut i seguretat en el treball  | LA6 (A)  | Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina. | 69                              | ◐                   |                         | 5,6                    |
|  | LA7 (P)  | Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.  | 76,78                           | ◐ <sup>11</sup>     |                         |                        |
|  | LA8 (P)  | Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus.                             |                                 | NA <sup>12</sup>    |                         | 6                      |

10. La legislació vigent varia d'uns països a altres i, per tant, **abertis** estableix diferents períodes de preavis per a la notificació d'aquests canvis en les diverses empreses del Grup, situant-se entre les dues setmanes i un mes, malgrat que existeixen països on aquest període és de 5 dies (**sanef**) i altres on no és preceptiva legalment aquesta notificació (**tbi** a Bolívia i els EUA).

11. Pel que fa al desglossament d'aquests indicadors per país, actualment estem treballant en la consolidació d'aquesta informació en l'àmbit de cada país, i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

12. No aplica. No es té constància de l'existència de malalties greus entre els empleats que justifiquin la necessitat de crear programes específics en relació amb aquestes malalties.

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i feina decent |          |  |                    |                     |                         |                        |
|---|----------|--|--------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Aspecte   | Cod. GRI | Descripció GRI   | Pàg.               | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Formació i educació   | LA10 (P) | Mitjana d'hores de formació, desglossada per categoria d'empleat.  | 73                 |                     |                         | 3                      |
|   | LA11 (A) | Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals. | 73                 |                     |                         | 3                      |
|   | LA12 (A) | Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.   | 73                 |                     |                         | 3                      |
| Diversitat i igualtat d'oportunitats                                | LA13 (P) | Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.                                 | 69, 74, 75; 11 IGC |                     | 1, 6                    | 3                      |
|   | LA14 (P) | Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.   | 75                 |                     | 1, 6                    | 3                      |

13. Pel que fa al desglossament per categoria d'empleat, actualment estem treballant en la consolidació d'aquesta informació amb relació a les diverses categories d'empleats (actualment només disposem de la dada global) i esperem publicar-la en futurs informes a curt termini.

14. Es reporta la composició dels òrgans de govern per sexe i de la plantilla per sexe i edat. Pel que fa a les minories considerem que ateses la naturalesa i ubicació de les activitats d'**abertis**, aquesta dada no és material, d'acord amb les anàlisis de les expectatives dels nostres grups d'interès.

15. Quant a política salarial, **abertis** no discrimina entre gèneres. Els salaris d'**abertis** s'estableixen en base a categories professionals i al Programa de Direcció per Objectius. La retribució és informació confidencial.



## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Dimensió social   |          |  |          |                     |                         | Pág.                   |
|---|----------|--|----------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Informació sobre l'enfocament de gestió de drets humans |          |  |          |                     |                         | 66-78                  |
| Indicadors d'acompliment social: Drets Humans           |          |  |          |                     |                         |                        |
| Aspecte   | Cod. GRI | Descripció GRI   | Pág.     | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Pràctiques d'inversió i proveïment                      | HR1 (P)  | Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que inclouin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.                                | 30,92,93 | 16                  | 1, 2, 4, 5, 6           | 3                      |
|   | HR2 (P)  | Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.                                      | 92,93    | 17                  | 1, 2, 4, 5, 6           |                        |
| No discriminació  | HR4 (P)  | Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.   |          | NA <sup>18</sup>    | 1, 6                    | 3                      |
| Llibertat d'associació i convenis col·lectius           | HR5 (P)  | Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets. |          | NA <sup>19</sup>    | 1, 3                    | 3                      |
| Explotació infantil                                     | HR6 (P)  | Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.   |          | NA <sup>19</sup>    | 1, 5                    |                        |
| Treballs forçats  | HR7 (P)  | Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.                          |          | NA <sup>19</sup>    | 1, 4                    | 3                      |

16. Pel que fa a la dada concreta de percentatge d'acords, actualment estem recopilant la informació dels diversos països (la magnitud del grup fa difícil la recopilació d'aquesta informació concreta) i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

17. Pel que fa a la dada concreta de percentatge de distribuïdors i contractistes, actualment estem recopilant la informació dels diversos països (la magnitud del grup fa difícil la recopilació d'aquesta informació en concret) i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

18. No aplica per no haver-se produït incidents de discriminació durant 2007.

19. La major part de les activitats d'**abertis** es realitzen en països desenvolupats, per la qual cosa no existeix risc significatiu de violacions de drets humans. Així mateix, el codi de conducta s'extén a proveïdors i contractistes incloent clàusules socials i de respecte de drets humans. Concretament, el codi de conducta d'**abertis**, aplicable a totes les empreses del Grup, inclou explícitament l'adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, entre els quals s'inclouen la llibertat d'associació i l'eliminació del treball forçat i infantil.

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Dimensió social  |          |   |        |                     |                         | Pàg.                   |
|--|----------|---|--------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Informació sobre l'enfocament de gestió en relació amb la societat |          |   |        |                     |                         | 94-109                 |
| Indicadors d'acompliment social: societat                          |          |   |        |                     |                         |                        |
| Aspecte  | Cod. GRI | Descripció GRI  | Pàg.   | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Comunitat  | SO1 (P)  | Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa. | 94-109 | ●                   | 1                       | 8                      |
| Corrupció  | SO2 (P)  | Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.  | 30     | ●                   | 10                      |                        |
|  | SO3 (P)  | Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.   | 30, 71 | ●                   | 10                      |                        |
|  | SO4 (P)  | Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.   |        | NA <sup>20</sup>    | 10                      |                        |
| Política pública   | SO5 (P)  | Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.   | 25, 96 | ●                   | 10                      |                        |
| Compliment normatiu  | SO8 (P)  | Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.                                       | 30     | ●                   |                         |                        |

20. No aplica per no haver-se produït incidents de corrupció durant 2007.

## Indicadors d'acompliment del GRI (G3)

| Dimensió social  |          |   |                   |                     |                         | Pàg.                   |
|--|----------|---|-------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Informació sobre l'enfocament de gestió de responsabilitat sobre productes |          |   |                   |                     |                         | 80-93,<br>100-102      |
| Indicadors d'acompliment social: responsabilitat sobre productes           |          |   |                   |                     |                         |                        |
| Aspecte  | Cod. GRI | Descripció GRI  | Pàg.              | Nivell de cobertura | Ppis. del Pacte Mundial | Objec. Desen. Mil·leni |
| Salut i seguretat del client   | PR1 (P)  | Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categoria de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació. | 82, 83            | ●                   |                         |                        |
| Etiquetat de productes i serveis   | PR3 (P)  | Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.  | 86-92,<br>100-102 | ●                   |                         |                        |
|  | PR5 (A)  | Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.  | 83, 84            | ●                   |                         |                        |
| Comunicacions de màrqueting  | PR6 (P)  | Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i patrocinis.  |                   | NA <sup>21</sup>    |                         |                        |
| Privacitat del client  | PR8 (A)  | Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.   | 84                | ●                   |                         |                        |
| Compliment normatiu  | PR9 (P)  | Cost de les multes que són significatives com a fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.   | 30, 91            | ●                   |                         |                        |

21. No aplica degut a la inexistència de lleis estatals o codis voluntaris al sector.

---

**Edita:** Direcció d'Estudis i Comunicació Corporativa d'**abertis**  
**Disseny:** Gosban

Imprès en paper ecològic

