





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 2008 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.

00

carta del President

01. presentació de l'informe

02. la RSC i abertis

03. el medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

04. la comunitat inversora

05. els recursos humans

5.1. L'equip humà d'**abertis**

5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional

5.3. Generació de cultura comuna

5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats

5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua

5.6. Extensió dels beneficis socials

5.7. Foment de la salut i seguretat laboral

06. els clients i els proveïdors

6.1. Millores en el servei al client

6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades

07. la Comunitat

08. informe de verificació

09. índex de GRI i del Pacte Mundial



Carta del President

Benvolguts lectors/es,

Un any més, posem a disposició dels nostres grups d'interès l'informe de Responsabilitat Social corresponent a l'exercici 2008. A les pàgines següents, hem realitzat un compendi de les actuacions més significatives que hem dut a terme per minimitzar els nostres impactes sobre l'entorn en el qual operem. El nostre esforç ha rebut de nou el reconeixement del Global Reporting Initiative que ha qualificat el present informe amb el grau màxim d'aplicació (A+).

En un context econòmic en què el grau d'incertesa creixent, cal que analitzem els riscos i les oportunitats que es deriven de l'entorn. Les estratègies de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) i les polítiques que la desenvolupen són el cor estratègic. En aquest sentit, la crisi econòmica actual no ens ha de fer pensar en un qüestionament d'aquestes polítiques. En aquestes circumstàncies, l'aplicació coherent i conseqüent dels principis que regeixen una actuació responsable com a grup empresarial, en reforcen el sentit i la necessitat.

El nostre compromís va més enllà de la consecució de la nostra missió corporativa, i persegueix la convergència dels interessos dels nostres clients, accionistes i treballadors amb el desenvolupament de la societat. Així ho fem constar en la nostra visió, que incorpora els nostres valors fonamentals i que es materialitza en l'acompliment anual del Grup **abertis**.

Som conscients del nostre potencial de creixement, i per tant del nostre impacte i de les nostres responsabilitats econòmiques, socials i ambientals. És per això, que un dels aspectes més importants per a nosaltres és mantenir una comunicació fluida amb els nostres grups d'interès que contribueixi a canalitzar aquest potencial de creixement cap a un desenvolupament global que generi qualitat de vida. Per aquesta raó, un dels pilars de la nostra estratègia de RSC el formen els canals de diàleg amb els nostres grups d'interès i els nostres esforços per millorar-los són continus.

Les repercussions ambientals de l'activitat d'**abertis** han trobat en l'estratègia de mitigació del canvi climàtic una oportunitat econòmica de creixement sostenible. Hem apostat per la implementació d'energies renovables, l'ús del biodièsel, la incorporació de criteris d'ecoeficiència en la construcció i en el desenvolupament d'infraestructures, i la innovació enfocada a la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle. Així mateix, la minimització de l'impacte ambiental de la nostra activitat també comprèn la protecció de la biodiversitat, que portem a terme mitjançant aliances amb les organitzacions del tercer sector especialitzades en diferents àrees.

L'extensió del grau de compromís d'**abertis** amb els nostres proveïdors és la millor forma de traslladar els nostres esforços i

experiència a aquells que, d'una manera o d'una altra, mantenen un vincle comercial amb nosaltres. De forma proactiva, entenem la nostra responsabilitat cap als nostres proveïdors com a part del nostre compromís comercial, i aquest any hem realitzat un esforç per avaluar amb criteris socials i ambientals el major nombre possible de proveïdors, amb un resultat de més de mil avaluacions.

Aquestes actuacions no podrien dur-se a terme sense un fort compromís dels nostres treballadors amb la cultura corporativa d'**abertis**. Mitjançant múltiples canals, procurem incrementar i actualitzar la formació dels empleats amb l'objectiu que disposin de les eines necessàries per respondre als reptes actuals. De la mateixa manera, les seves contribucions ens apropen a la visió d'excel·lència a la qual aspirem i nodreixen els valors de la nostra organització i els fan extensibles als nostres treballadors i a les seves famílies. La consolidació de la nostra reputació corporativa a través de diferents programes de gestió, juntament amb l'aplicació de les nostres polítiques de recursos humans ens permet retenir el talent, un factor clau per a l'organització per poder interpretar i assumir positivament els canvis que es produeixen en el nostre entorn i facilitar-ne l'adaptació de tot el Grup.

La visió sistèmica de les relacions econòmiques, socials i ambientals ens obliga a estar en actitud d'atenció permanent a les dinàmiques i tendències del moment. El nostre aprenentatge, per tant, no té límits, i gràcies a oportunitats com ara la presidència del Fòrum de Reputació Corporativa i l'ampliació de les relacions amb altres organitzacions, la nostra experiència es dilata. És per aquest motiu, que el nostre desig per al futur, tant a curt com a llarg termini, és assolir una integració dinàmica amb l'entorn que ens permeti harmonitzar la nostra missió amb les seves necessitats. Som conscients de l'envergadura del projecte, però els avenços que hem realitzat fins al moment ens indiquen els bons resultats d'un enfocament proactiu. Cal que continuem en aquesta direcció i que identifiquem i resollem noves metes sense que la magnitud del nostre propòsit condicioni el nostre ferm compromís de seguir treballant en aquesta línia que ens hem marcat.



01

carta del President

01. presentació de l'informe

02. la RSC i abertis

03. el medi ambient

- 3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental
 - 3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
 - 3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües
 - 3.4. Protecció i millora de la biodiversitat
 - 3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental
-

04. la comunitat inversora

05. els recursos humans

- 5.1. L'equip humà d'**abertis**
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
-

06. els clients i els proveïdors

- 6.1. Millores en el servei al client
 - 6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades
-

07. la Comunitat

08. informe de verificació

09. índex de GRI i del Pacte Mundial

1. Presentació de l'informe

En la sisena edició consecutiva de l'informe de sostenibilitat anual, que comprèn el període entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2008, **abertis** presenta un resum de les actuacions principals en matèria social i mediambiental.

Aquesta publicació forma part del Pla estratègic de Responsabilitat Social Corporativa aprovat l'any 2003 i complementa la resta d'informes emesos per **abertis** (Comptes Anuals, Informe de Govern Corporatiu- que forma part dels Comptes Anuals-, Informe Anual i la Memòria de la **fundació abertis**). El conjunt d'aquests documents ofereix una **visió exhaustiva** de l'acompliment econòmic, social i ambiental de la companyia i de la seva contribució al desenvolupament global.

Contingut i principis de l'informe de RSC

Els indicadors, els temes i l'estructura de l'informe responen a les directrius que s'estableixen a la guia G3 del Global Reporting Initiative.

De la mateixa manera, s'han tingut en compte els possibles suplements sectorials aplicables a les activitats d'**abertis**, i s'han iniciat les actuacions per incorporar a mitjà termini el que correspon al sector de les telecomunicacions.

Podeu fer-nos arribar qualsevol consulta, comentari o aclariment sobre el contingut del present informe a través de l'adreça de correu electrònic sostenibilidad@abertis.com

Metodologia de recopilació, presentació i verificació de la informació

abertis disposa d'un manual de gestió de RSC que defineix 270 indicadors i especifica la forma de calcular-los. El coordinador responsable del foment i la gestió de la RSC de cadascuna de les unitats de negoci assegura que la compilació de les dades es faci correctament.

Amb l'objectiu d'ampliar la informació en matèria de RSC, assegurar-ne la traçabilitat i homogeneïtzar i agilitzar els mètodes d'agregació i anàlisi, **abertis** ha adquirit un nou software específic de tractament de dades.

Aquesta aplicació, implementada el 2008, integra les dades històriques des de l'any 2005 i és plenament operativa per a la realització del present informe.

L'estructura de la informació és comuna a totes les àrees que s'han tingut en compte en aquest informe, i distingeix la política, els resultats i els exemples de les millors pràctiques de cada àmbit. Com a millors pràctiques, s'ha seleccionat una mostra representativa d'aquelles actuacions que han realitzat cadascuna de les empreses del Grup **abertis** de forma coordinada amb el Pla estratègic de RSC.

Per tal de garantir la transparència, la fiabilitat de la informació presentada i la credibilitat de les iniciatives liderades en matèria de RSC, **abertis** ha sol·licitat la revisió externa dels indicadors continguts a la memòria a PricewaterhouseCoopers.

Cobertura

Per a la redacció de l'informe, s'han tingut en compte un total de 21 empreses, aquelles que apliquen el Pla estratègic de RSC i aquelles en què **abertis** participa de forma majoritària o en controla la gestió.

La proporció de la xifra de negoci coberta per aquesta memòria és del 95%, valor que representa pràcticament la totalitat de l'organització.

Corporació

abertis infraestructuras

serviabertis

fundació abertis

Autopistes

Aparcaments

Logística

Telecomunicacions

Aeroports

acesa

saba España

abertis logística

abertis telecom (inclou retevisión I tradia)

Codad

aucat

saba Italia

tbi

aumar

spel

iberpistas

saba Chile

castellana

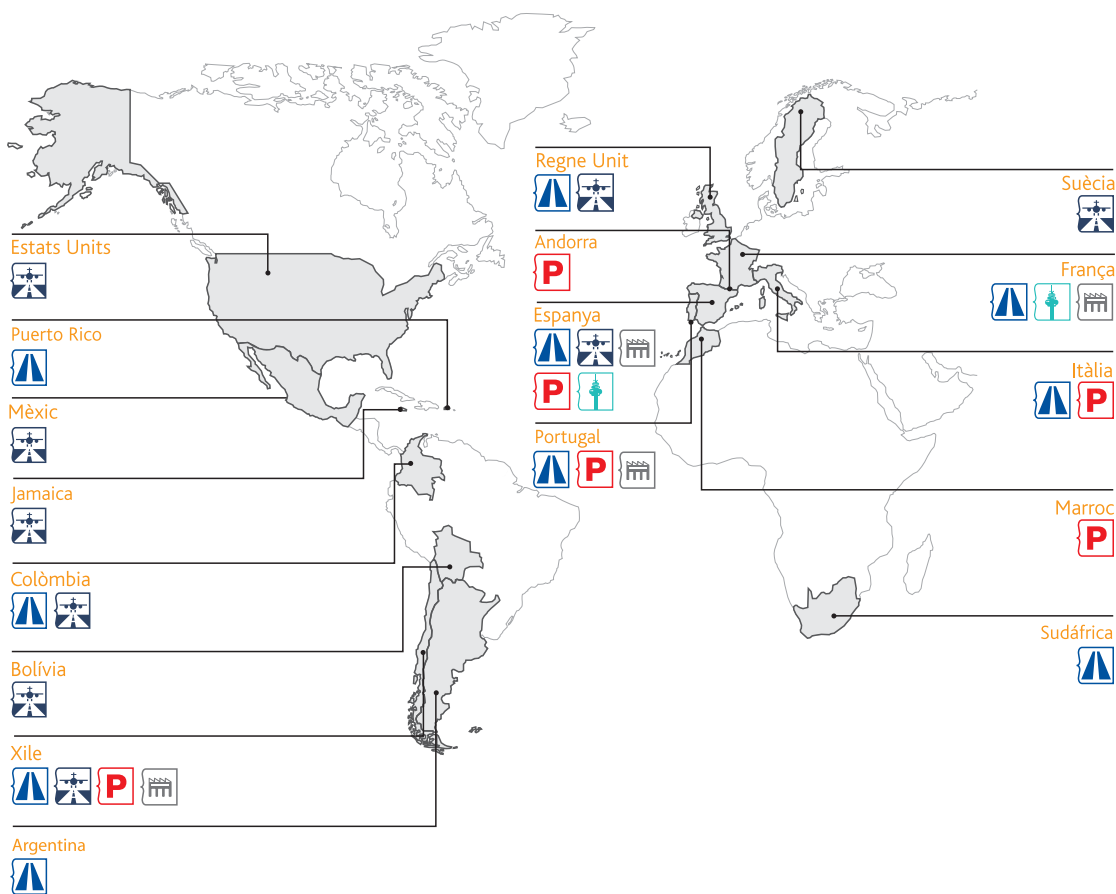
rabat

aulesa

autopistas del oeste

sanef

apr



Abast i context de sostenibilitat

La dimensió internacional d'**abertis**, aconsella a la companyia a tenir en compte els seus impactes econòmics, socials i ambientals tant a escala global com local i a prioritzar aquells impactes que estan vinculats directament amb el Pla estratègic de RSC.

Conscient de les implicacions que suposa operar a 17 països, **abertis** respon amb la incorporació de la RSC a la seva missió i valors corporatius. D'aquesta manera, consolida la seva estratègia de RSC i la fa extensible a totes les empreses del Grup.

Materialitat i participació dels grups d'interès

L'objectiu d'aquest informe és traslladar a tots els grups d'interès d'**abertis** la informació rellevant sobre l'acompliment econòmic, social i ambiental de l'organització. Els factors interns i externs que determinen els continguts que cal tractar s'han obtingut a partir del diàleg amb els grups d'interès, utilitzant diferents canals de comunicació:

Durant l'any 2008, **abertis** ha llançat una enquesta per conèixer les prioritats dels seus grups d'interès estratègics i avaluar la materialitat dels continguts presentats a l'informe de sostenibilitat.



Mitjançant una anàlisi estadística simple, s'han determinat tres graus d'importància (relativa, mitjana i elevada) que s'han assignat als temes corresponents, per establir les prioritats de cada grup d'interès.

En general, la valoració ha estat elevada en totes les categories, la qual cosa indica la rellevància de les temàtiques proposades.

Abans de redactar aquest informe, s'han dut a terme entrevistes personals amb els coordinadors de RSC i amb les persones responsables d'informar en cada àmbit d'actuació.

Aquesta informació, juntament amb les expectatives socials ha permès a **abertis** estructurar un informe que respongui a les necessitats dels seus grups d'interès i que asseguri l'accés al contingut més rellevant d'una forma dinàmica i visual.

Temàtiques	Treballadors	Proveïdors	Accionistes	Altres	Comunitat
Aspectes introductoris generals	●	●	●	●	●
Aspectes socials	●	●	●	●	●
Recursos humans	●	●	●	●	●
Atenció al client	●	●	●	●	●
Relació amb els proveïdors	●	●	●	●	●
Relació amb inversors/govern corporatiu	●	●	●	●	●
Participació amb la comunitat	●	●	●	●	●
Acció social i patrocinis	●	●	●	●	●
Aspectes ambientals	●	●	●	●	●

Relativa Mitjana Elevada Valoració més elevada

02

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

[3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)

[3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos](#)

[3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües](#)

[3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)

[3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

[5.1. L'equip humà d'abertis](#)

[5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)

[5.3. Generació de cultura comuna](#)

[5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)

[5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)

[5.6. Extensió dels beneficis socials](#)

[5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)

[06. els clients i els proveïdors](#)

[6.1. Millores en el servei al client](#)

[6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)

[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

2. La RSC i abertis

Sota el lema "APROPEM EL MÓN", **abertis** resumeix el seu missatge corporatiu amb el qual vol transmetre la síntesi de la seva missió, visió i valors a la societat.

abertis integra la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) al cor de la seva estratègia i defineix el compromís amb els seus grups d'interès en la visió i els valors de l'organització. Aquests intangibles complementen la missió de la companyia i es materialitzen en el Pla estratègic de RSC.

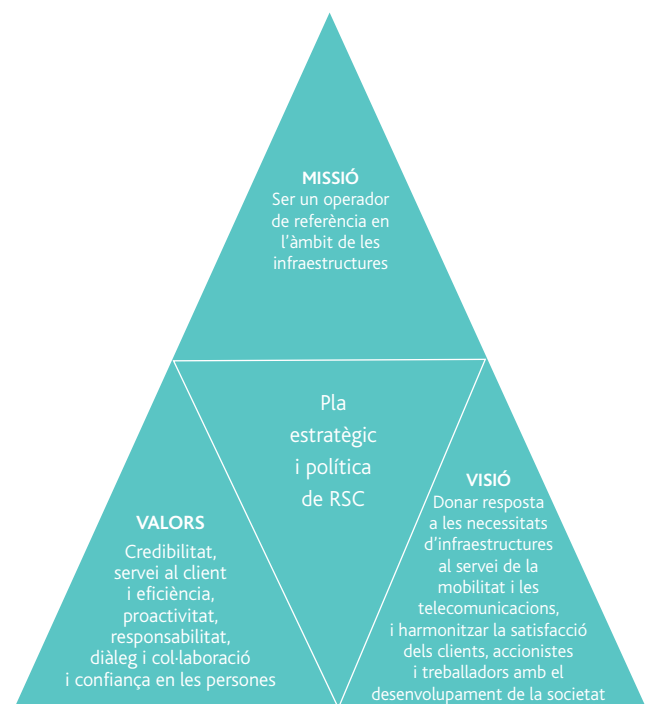
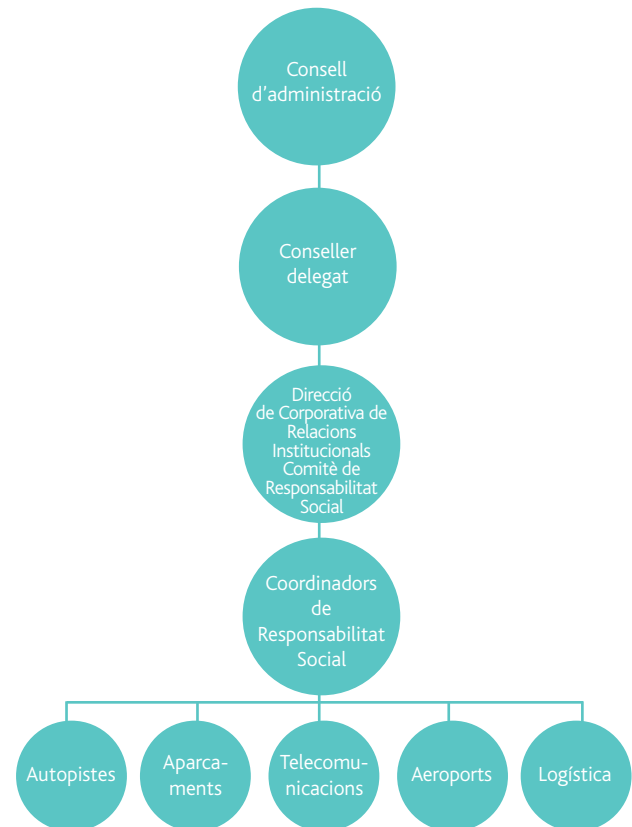
L'any 2003, **abertis** va projectar el **Pla estratègic de RSC**, estructurat en vuit línies estratègiques i amb més de setanta accions dirigides a cadascuna de les línies de negoci i a la corporació en general. Posteriorment, va plasmar la seva **política de RSC** en un document públic i l'any 2007, va formalitzar i distribuir entre tots els treballadors del Grup el seu **codi de conducta**, en el qual de forma explícita s'indica l'adhesió d'**abertis** al Pacte Mundial (i per tant el respecte als seus principis) i fent-lo extensible a les relacions amb proveïdors, clients i administracions públiques.

Estructura de gestió i concepció de la RSC

Dins de l'organització corporativa d'**abertis**, el Comitè de Responsabilitat Social és l'òrgan que centralitza totes les qüestions relacionades amb el Pla estratègic i que identifica les noves oportunitats i riscos en aquest camp.

El Comitè de Responsabilitat Social està format pels coordinadors de RSC de cadascuna de les empreses del Grup, i el 2008 va reunir-se en dues ocasions.

La institucionalització de la RSC a **abertis** ha estat possible gràcies a la identificació dels grups d'interès estratègics per a la corporació. A través de múltiples canals de diàleg, es manté una relació fluida amb aquests grups amb l'objectiu de vetllar per les seves expectatives de forma oportuna i establir llaços de col·laboració.



Principals canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

Accionistes	- Programa PRÓXIMO - Sessions informatives/reunions - Notes de premsa
Treballadors	- Pla de comunicació interna - Intranet - Publicacions internes
Clients	- Atenció a les demandes dels clients a través del director de màrqueting o comercial. - Diàleg i serveis d'assistència al passatger a les terminals dels aeroports. - Oficines d'informació i telèfon d'atenció al client 24 hores.
Comunitat	- Pertinença a diferents associacions i col·lectius de la comunitat. . - Participació als fòrums de RSC nacionals i internacionals. - Promoció de l'accessibilitat cultural en el conjunt de la comunitat. - Relació amb veïns i associacions de comerciants. - Coordinació d'un centre d'atenció ciutadana en matèria de telecomunicacions. - Diàleg i col·laboració actius amb organitzacions, associacions, federacions i gremis. - Col·laboració amb ONG.
Proveïdors	- Comunicació per fomentar l'extensió del codi de conducta i de les bones pràctiques als proveïdors.
Administracions públiques i mitjans de comunicació	- Desenvolupament de convenis de col·laboració amb les administracions (central, autonòmica i local). - Relació amb ajuntaments. - Diàleg i col·laboració actius per gestionar la planificació i desenvolupament d'infraestructures. - Publicacions i comunicacions als mitjans.

Organitzacions externes i reconeixement

La participació i adhesió a diferents organitzacions nacionals i internacionals alineades amb la RSC, han acompanyat i contribuït positivament al desenvolupament de la Responsabilitat Social al Grup **abertis**.



United Nations Global Compact



Conscient de l'ampli espectre de la RSC i atesa la proliferació de múltiples organitzacions específiques per a cada àmbit d'actuació, **abertis** ha avançat de forma paral·lela i s'ha incorporat a les diverses iniciatives que contribueixen estratègicament al seu avançament en el camp de la RSC.

Fòrum de reputació corporativa

Durant l'any 2008, **abertis** ha presidit el Fòrum de Reputació Corporativa (FRC), organització que en aquesta ocasió ha dirigit els seus esforços a compartir i divulgar el coneixement adquirit gràcies als seus projectes d'investigació. Aquest any, el nombre d'empreses integrants ha augmentat fins a 11, amb la incorporació de Metro de Madrid el setembre del 2008.

L'FRC treballa en el disseny d'un sistema de mesura fiable i operatiu de la reputació: Rep Trak. Aquesta eina de gestió de la reputació corporativa permet a l'empresa comprendre les prioritats essencials dels grups d'interès, identificar els riscos i oportunitats existents, establir objectius reputacionals i monitoritzar-los i dur a terme comparacions entre empreses.

El model Rep Trak ha estat utilitzat per **abertis** i s'ha desenvolupat un nou grafisme per visualitzar la imatge de la corporació.

D'entre les diferents accions realitzades pel FRC, cal destacar-ne les següents:

- Participació a les jornades de Reputació Corporativa dins el 10è Cicle de Comunicació de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realització de la 1a Jornada de Portes Obertes del FRC.
- Organització, en col·laboració amb l'Institut d'Innovació Social d'ESADE, de la jornada Reputació i Responsabilitat: La Generació de Valor a Través de les Relacions amb els grups d'Interès.
- Llançament de la Norma AA1000AS (2008) i AA1000APS (2008) en col·laboració amb MAS Business i Accountability.
- Comunicació del segon i tercer Objectius del Mil·lenni a través de la campanya 2015: Un món millor per a la Joana.

www.2015unmundomejorparajoana.com

L'FRC ha estat designat com un dels representants del sector empresarial dins del Consell Estatal de la Responsabilitat Social Empresarial, ens consulti del Ministeri de Treball i Immigració constituït formalment al final del 2008.

Reconeixement extern

La notorietat i l'acompliment d'abertis han estat reconeguts per diferents organismes:

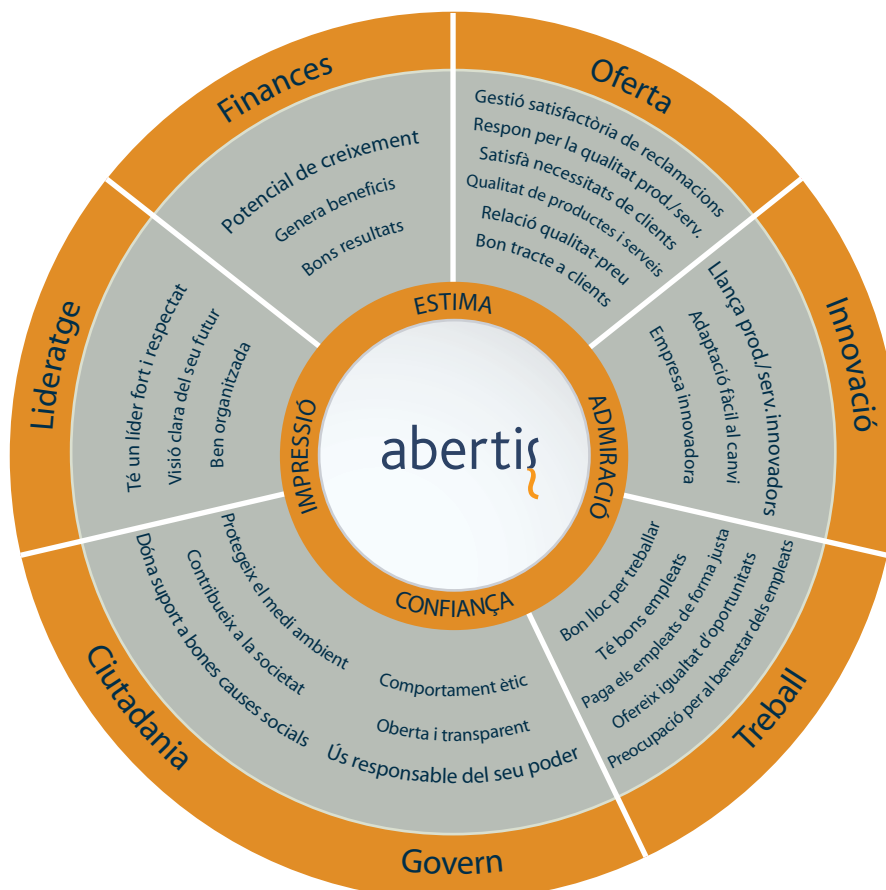
El **Sustainable Asset Management (SAM)** ha atorgat la distinció Silver Class a **abertis** com a líder de sostenibilitat 2008-09 en el sector del transport industrial.

L'**Instituto de Estudios Financieros (IEF)** ha concedit a abertis el premi IEF 2008 a la transparència en la informació financera corporativa per a empreses cotitzades.

L'**Institutional Investor** ha publicat el seu rànquing 2008 (Best IR Professionals and Most Improved IR), en el qual, per segon any consecutiu, **abertis** és considerada una de les millors companyies d'Espanya i del sector de les infraestructures pel que fa a la relació amb els inversors.

L'**Asociación Logística Chilena (Alog Chile)** ha premiat **abertis logística** com l'empresa més destacada del 2008 a Xile.

La **Asociación Española de Contabilidad y Empresas (AECA)** ha concedit a **abertis** la menció especial del premi Empresas Españolas con Mejor Información Financiera en Internet.



03

carta del President

01. presentació de l'informe

02. la RSC i abertis

03. el medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través
de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus
i millora del tractament de les aigües

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

04. la comunitat inversora

05. els recursos humans

5.1. L'equip humà d'abertis

5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional

5.3. Generació de cultura comuna

5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats

5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua

5.6. Extensió dels beneficis socials

5.7. Foment de la salut i seguretat laboral

06. els clients i els proveïdors

6.1. Millores en el servei al client

6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades

07. la Comunitat

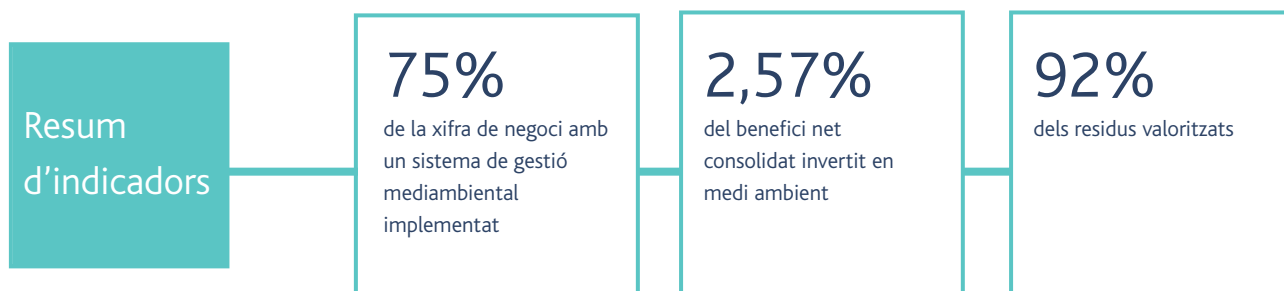
08. informe de verificació

09. índex de GRI i del Pacte Mundial

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

3. El medi ambient

Política	Principals aspectes	Exemples de les millors pràctiques 2008
Minimitzar l'impacte mediambiental	Gestió mediambiental	El llibre blanc de saba sobre medi ambient.
	Consum de recursos naturals i canvi climàtic	Projecte ECO-DRIVING a abertis telecom Ús de biodièsel als vehicles d' iberpistas-castellana Instal·lació d'un aerogenerador per part d' abertis telecom Instal·lació de panells de cèl·lules solars per part d' abertis logística tbi fomenta la mobilitat sostenible
	Generació i gestió de residus	Sensibilització per a la recollida selectiva de residus a serviabertis
	Gestió de la biodiversitat	El pomer número 1.000 a les àrees verdes de sanef Reducció dels tractaments fitosanitaris a les àrees verdes de sanef Plantació d'alzines sureres a umar
	Sensibilització mediambiental	"Le Bureau Vert", la intranet mediambiental de sanef



En els últims anys, la política mediambiental d'**abertis** s'ha centrat en la implementació progressiva d'un sistema de gestió mediambiental a les diferents unitats de negoci, amb l'objectiu de cobrir la totalitat del Grup a mitjà termini.

Aquest compromís s'ha concretat, a més, en la realització d'actuacions en els aspectes més rellevants de cada sector d'activitat: minimització del consum de recursos, millora de la gestió de residus i protecció de la biodiversitat, entre d'altres. Per fer-ho, **abertis** ha fet una inversió de 15,9 milions d'euros el 2008.

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

3.1 Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

La política

El principal objectiu d'**abertis** en el seu compromís amb el medi ambient és incrementar el percentatge de negoci amb certificat ISO 14001 per millorar la gestió i minimitzar l'impacte mediambiental de les seves activitats.

Els resultats

Cal destacar que aquest any dues noves unitats de negoci, **acesa** i **aucat**, han iniciat la implementació d'un sistema de gestió mediambiental, i que **serviabertis** i **fundació abertis** han aconseguit la certificació.

Totes les empreses d'**abertis** realitzen un seguiment de la legislació en matèria mediambiental per evitar possibles incompliments. Això no obstant, el 2008 s'han rebut multes per un valor total de 3.600 euros, derivats de la gestió dels residus i de les aigües residuals. El cas concret que va originar la sanció ja està definitivament solucionat amb la connexió de les aigües residuals a la xarxa de sanejament municipal. Paral·lelament, la sanció derivada de la gestió dels residus es troba actualment en recurs, pendent de resolució administrativa.

	2006	2007	2008
abertis telecom	✓	✓	✓
fundació abertis		→	✓
abertis logística		→	→
saba España		✓	✓
iberpistas	✓	✓	✓
aumar	✓	✓	✓
sanef ⁽¹⁾	✓	✓	✓
tbi	✓	✓	✓
serviabertis		→	✓
acesa			→
aucat			→
% xifra de negoci	✓✓ 72,5% ^(*)	✓✓ 74,5% ^(*)	✓✓ 74,9% ^(*)
		→ 0,4%	→ 22,02 %

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

(*) Respecte a les empreses incloses a l'abast de l'informe

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

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Mesures mediambientals implementades per línia de negoci

	Aspectes més significatius	Principals mesures implementades
Serveis centrals	Consumo de recursos Generació de residus	Accions de comunicació i conscienciació. Reducció del cabal d'aigua de consum i reg per degoteig. Reducció de zones enjardinades i canvi del tipus de plantes. Reducció del consum de paper mitjançant la implementació parcial de la impressió per defecte a doble cara i B/N. Implementació i assegurament de la gestió de recollida selectiva de residus.
Autopistes	Consum de recursos Contaminació de l'aigua Impacte sobre la biodiversitat Contaminació atmosfèrica Contaminació acústica Generació de residus Afectació del sòl	Sensibilització a col·laboradors i clients Pla de desplaçaments i formació en conducció eficient. Gestió i conservació de les zones verdes o plantades. Realització de mesures sonomètriques i elaboració de mapes estratègics de sorolls. Implementació de bones pràctiques mediambientals i control i seguiment dels consums. Elaboració d'inventaris mediambientals i implementació de Plans de Vigilància Mediambiental. Mesures per a l'estalvi energètic mitjançant l'adaptació de l'apagada i encesa de llums durant les hores de llum solar i el control de la temperatura dels aparells d'aire condicionat.
Infr. de telecom.	Impacte sobre la biodiversitat Contaminació de l'aigua Generació de residus Contaminació acústica Consum d'aigua i energia Emergències	Realització de mesures d'emissions radioelèctriques Reducció d'abocaments Adequació de les zones d'emmagatzematge de residus perillosos. Implementació de tècniques de conducció eficient per als conductors habituals. Instal·lació d'una planta fotovoltaica per a autoconsum en un emplaçament i d'un aerogenerador en un altre. Accions de formació i sensibilització per a situacions d'emergència mediambiental.
Aeroports	Contaminació de l'aigua Generació de residus Consum de recursos naturals	Sensibilització a les empreses ubicades a l'aeroport pel que fa al consum d'aigua i energia i la generació de residus. Instal·lació d'equips d'estalvi d'aigua als vàters durant les reformes de les terminals dels aeroports.
Aparcaments	Generació de residus	Tractament de residus mitjançant un gestor autoritzat. Estalvi en el consum d'energia mitjançant la regulació de les llums i dels equips de ventilació.

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental	
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos	
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals	
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat	
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

Exemples de les millors pràctiques

El llibre blanc de saba sobre medi ambient

En el marc del sistema de gestió ambiental de **saba**, certificat el desembre del 2007, s'ha elaborat el **llibre blanc de medi ambient** que conté totes les instruccions que cal seguir en matèria de gestió de residus i consum de recursos naturals. El document s'ha distribuït a tots els aparcaments de la companyia, els quals disposen d'una persona responsable de controlar els aspectes mediambientals i garantir el compliment del que s'estableix al llibre.

Castellet, un espai sostenible

El castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**, ha obtingut la certificació mediambiental ISO 14001, segons la norma UNE 14001:2004. Aquest segell, que atorga l'entitat Applus, suposa la culminació de la implementació del Sistema de Gestió Ambiental (SGA) posada en marxa el 2007 i que va ser certificada, per primer cop, a principis de 2008.

El sistema assegura que la instal·lació compleix tota la legislació mediambiental vigent, i a més n'identifica, controla i minimitza els efectes negatius que puguin tenir sobre l'entorn del castell les activitats que s'hi duen a terme.

L'auditoria va valorar molt positivament la previsió de realitzar un estudi d'eficiència energètica, plantejat dins dels objectius ambientals del castell pel 2009.

Amb l'obtenció d'aquest certificat, el castell es revela com un exemple de gestió sostenible del patrimoni cultural.

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

3.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

La política



Cronologia de la resposta al canvi climàtic

Any 1997	S'aprova el Protocol de Kyoto
Any 2005	El Protocol de Kyoto entra en vigor (les activitats d' abertis no són regulades per la Directiva Europea). abertis porta a terme la seva estratègia de canvi climàtic , amb accions concretes que van des del compromís de ser més eficients en el consum de recursos fins al seguiment permanent de les tendències i estudis en aquesta matèria.
Any 2007	abertis participa com a grup d'interès (<i>stakeholder</i>) en la Convenció Catalana del Canvi Climàtic organitzada per la Generalitat de Catalunya amb l'objectiu de definir les polítiques de futur per donar compliment al Protocol de Kyoto.
Any 2008	S'elabora un pla d'estalvi i eficiència energètica per totes les unitats de negoci. En una primera fase de diagnòstic es realitzen auditories energètiques i enquestes d'autoevaluació energètica en algunes unitats de negoci i s'extrapolen els resultats a la resta del Grup. A partir dels resultats s'elabora un pla d'estalvi i eficiència energètica d' abertis amb accions dirigides a la potenciació de les energies renovables fins a la millora de l'eficiència energètica dels edificis o la formació i sensibilització del personal.

Els resultats

El consum de materials

Materials consumits (t)	Any 2006	Any 2007	Any 2008	% reciclat
Granulats	593.623	393.693	747.402,10	32,04
Aglomerat asfàltic	99.505	1.200.030	562.758,20	3,70
Formigó	24.832	79.704	239.685,30	4,75
Metalls	1.984	2.789	4.904,70	1,61
Pintures	81	18	986	0,00
Paper	ND	ND(*)	188,4	17,68

(*) S'ha detectat un error en la dada publicada el 2007 i actualment no disposem de la dada correcta.

Els principals materials consumits han estat utilitzats en les activitats relacionades amb el manteniment de les autopistes.

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

6. Els clients i els proveïdors

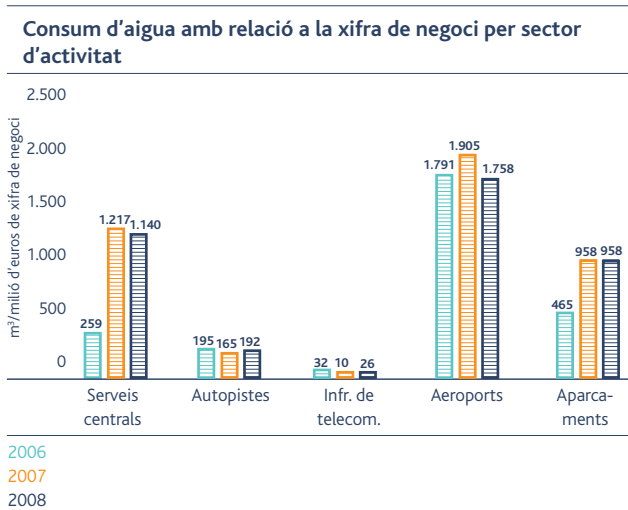
7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

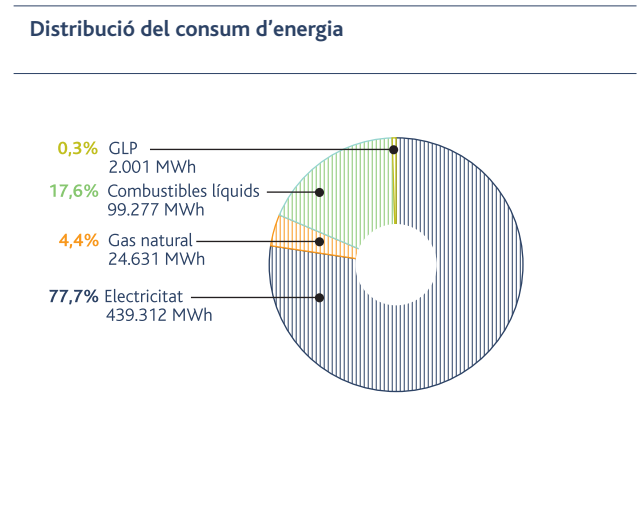
El consum d'aigua

La reducció en el consum d'aigua amb relació a la xifra de negoci que s'ha produït als serveis centrals i aeroports, és el resultat dels esforços que s'estan realitzant a tot el Grup **abertis** per reduir-ne el consum.

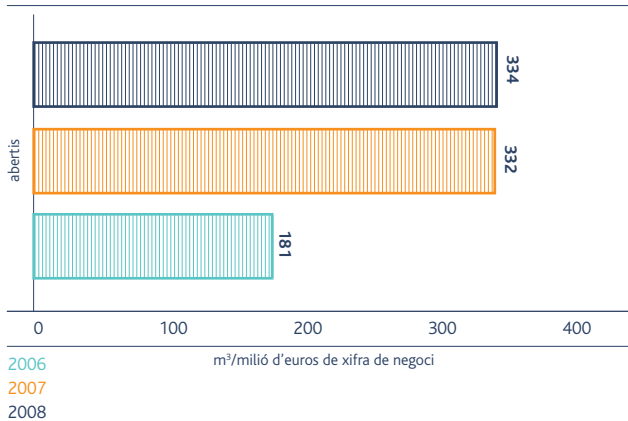


El consum d'energia

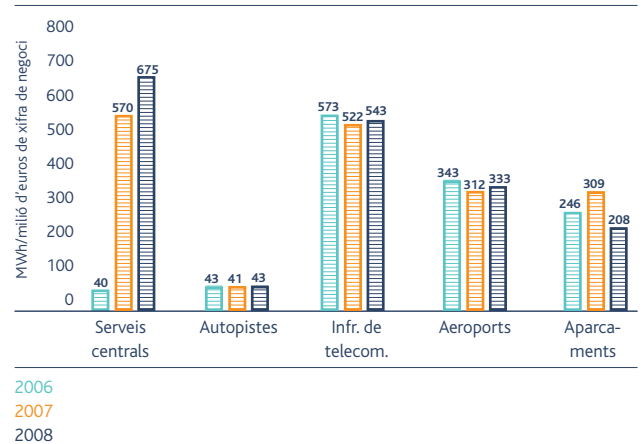
abertis està implementant accions concretes per millorar l'eficiència energètica. En conjunt, el consum d'electricitat, gas natural i combustibles líquids amb relació a la xifra de negoci s'ha mantingut pràcticament constant i amb variacions poc significatives



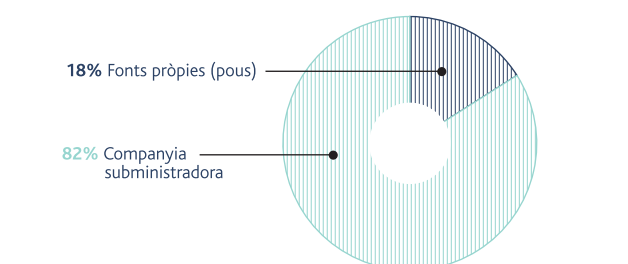
Evolució del consum d'aigua a abertis



Consum d'electricitat amb relació a la xifra de negoci



Origen de l'aigua consumida



Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

6. Els clients i els proveïdors

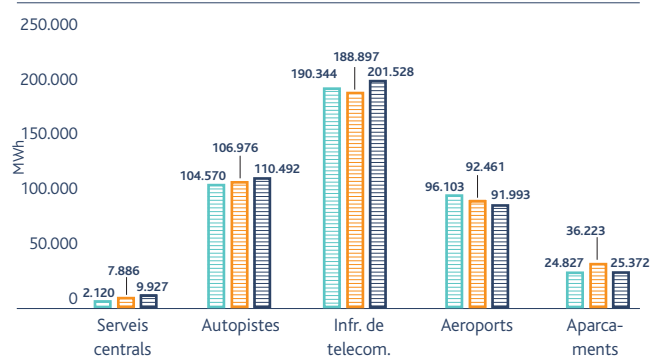
7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

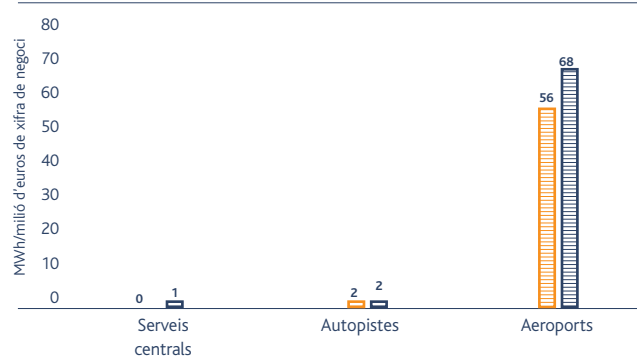
Cal tenir en compte que l'electricitat és la matèria primera necessària per al negoci de les infraestructures de telecomunicacions, fet que explica que el consum sigui més elevat que en els altres sectors d'activitat. Així mateix, cal destacar que el sector aparcaments ha reduït un 30% el seu consum d'electricitat.

Consum d'electricitat per sector d'activitat



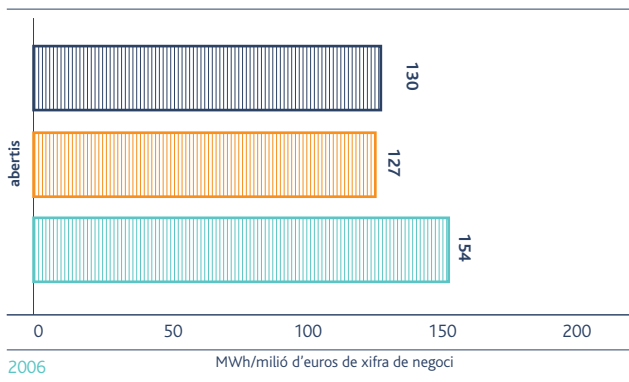
2006
2007
2008

Consum de gas natural amb relació a la xifra de negoci per sector d'activitat



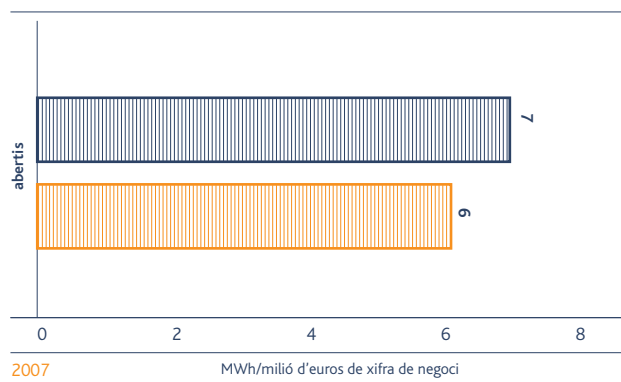
2007
2008

Evolució del consum d'electricitat a abertis



2006
2007
2008

Evolució del consum de gas natural a abertis



2007
2008

El sector d'aparcaments i el d'infraestructures de telecomunicacions no utilitzen el gas natural com a recurs energètic de forma significativa.

L'increment del consum de gas natural es deu en part a la substitució del gasoli per gas natural en algunes unitats de negoci. D'una banda, es persegueix la disminució del grau de dependència dels combustibles líquids, i per l'altra, es redueix l'impacte ambiental de l'activitat d'abertis atès que el gas natural és més respectuós amb el medi ambient.

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

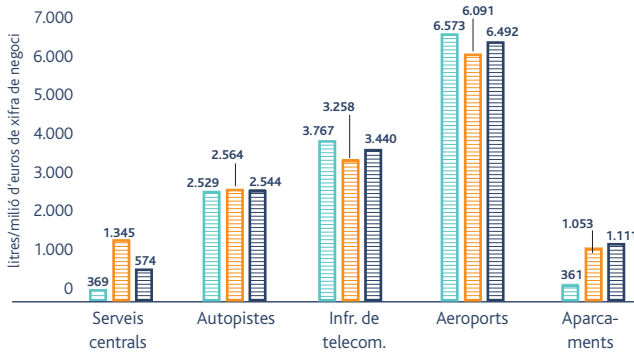
6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

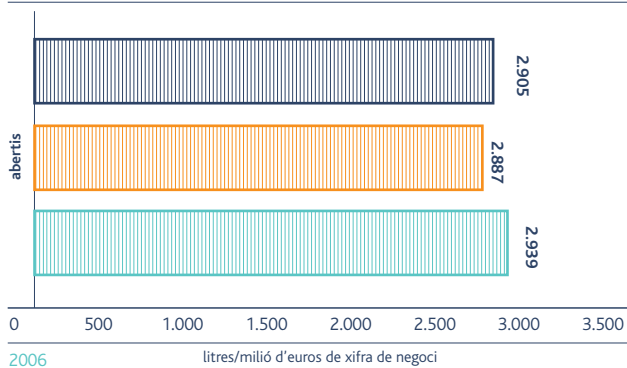
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Consum de combustibles líquids amb relació a la xifra de negoci per sector d'activitat



2006
2007
2008

Evolució del consum de combustibles líquids a abertis



2006
2007
2008

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental	
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos	
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals	
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat	
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

Mesures implementades per mitigar el canvi climàtic

abertis té definida una estratègia per mitigar el canvi climàtic, les accions de la qual van des del compromís de ser més eficients en el consum de recursos potenciant mesures d'estalvi energètic i incrementant l'ús d'energies renovables, fins al suport als estudis en aquesta matèria i participació en fòrums de discussió.

Evolució de les emissions de CO₂ generades a abertis

Emissions CO ₂ (t)	Any 2006	Any 2007	Any 2008
directes	96.856	30.231	30.826
indirectes	153.889	152.462	159.158
totals	250.745	182.693	189.984
per milió d'euros de xifra de negoci	77,32	53,71	56,21

A continuació es presenten detalladament les mesures amb relació a l'estratègia de canvi climàtic d'**abertis**. 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 als edificis.	1, 2	●
Estudiar la utilització del biodièsel als 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-hi altres emissions indirectes.	3	●
Elaborar un pla de mobilitat per als empleats a la seu social d' abertis (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 fundació abertis , per contribuir activament en la investigació del canvi climàtic.	1, 2, 3	●

● implementada ● en procés d'implementació ○ pendent d'implementació

Abast 1: Emissions directes, emissions controlades directament per **abertis**

Abast 2: Emissions indirectes, emissions derivades del consum d'electricitat d'**abertis**

Abast 3: Altres emissions indirectes, emissions generades per fonts no controlades per la companyia (derivades de l'ús d'infraestructures per part dels clients, derivades de la producció dels productes adquirits, etc.)

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial



Autopistes

Mesures definides:	Abast GEI	Implementació
Avaluar les compensacions de CO ₂ resultants de les masses forestals 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 alimentació elèctrica dels llocs de socors i panells informatius de missatges variables.	2	●
Estudi de viabilitat per a la implementació d'energia fotovoltaica a les 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 de sistemes de telepeatge.	3	●
Programa de monitorització ambiental per mesurar els gasos generats pel trànsit.	3	●
Fomentar les bones pràctiques ambientals entre els clients (conducció responsable...).	3	●
Estudi d'ús de biodièsel en vehicles dièsel (profundització en els estudis existents, contactes amb subministradors de combustible a les àrees de concessió de les autopistes, etc.).	3	●

● implementada ● en procés d'implementació ○ pendent d'implementació



Infraestructures de telecomunicacions

Mesures definides:	Abast GEI	Implementació
Substitució de combustibles dels vehicles i grups electrògens per biocombustibles.	1	●
Panells de cèl·lules solars als centres de telecomunicacions.	2	●

● implementada ● en procés d'implementació ○ pendent d'implementació



Aeroports

Mesures definides:	Abast GEI	Implementació
Substitució de combustibles de calefacció (gasoil a gas natural).	1	●
Introducció en els plec 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 en lloc d'alimentació amb motors, pel manteniment en marxa.	3	○

● implementada ● en procés d'implementació ○ pendent d'implementació



Aparcaments

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

● implementada ● en procés d'implementació ○ pendent d'implementació



Serveis a la logística

Mesures definides:	Abast GEI	Implementació
Realitzar una auditoria mediambiental a abertis logística .	1, 2	●
Instal·lació d'energia fotovoltaica als parcs logístics de nova creació.	2	●
Establir requisits mediambientals als clients i portar un control del seu compliment.	3	●
Aplicar criteris d'estalvi i eficiència energètica en la construcció d'edificis als parcs logístics.	1,2	●

● implementada ● en procés d'implementació ○ pendent d'implementació

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

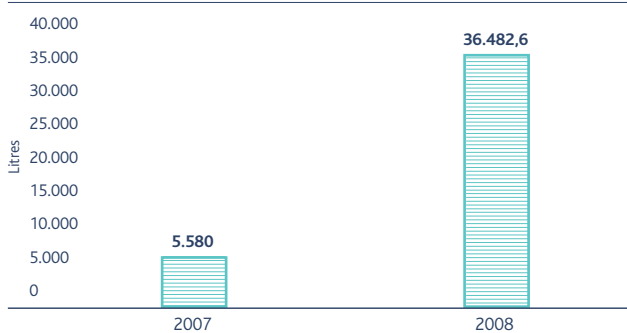
6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Augment del consum de biodièsel



Increment de l'ús del teletac a les autopistes

	2006	2007	2008
Pagaments via teletac respecte del total de transaccions de peatge	19%	22%	26%

L'ús del sistema teletac als peatges redueix les emissions dels vehicles que l'utilitzen. En el cas de vehicles lleugers, la reducció és d'un 9% mentre que en els vehicles pesats arriba al 31%.

Foment de la mobilitat sostenible als aparcaments

Una forma d'estendre el compromís d'abertis amb la sostenibilitat als clients i a la societat en general és fomentar mitjans de transport sostenibles com poden ser la bicicleta o el vehicle compartit. És per això que als aparcaments s'hi reserven places específiques per aquest tipus de vehicles. Així mateix, en les tasques de manteniment dels aparcaments s'utilitzen en molts casos vehicles elèctrics.

	2006	2007	2008
Vehicles elèctrics	15	22(*)	24
Places d'aparcament per a bicicletes	294	164	165
Places d'aparcament destinades a projectes de car sharing	10	20	29

(*) S'ha detectat un error en la dada publicada a l'informe anterior. La dada que publiquem enguany és la correcta.

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental	
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos	
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals	
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat	
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

Exemples de les millors pràctiques

Projecte ECO-DRIVING a abertis telecom

Amb l'objectiu de disminuir el consum de combustible i reduir la contaminació atmosfèrica i acústica, **abertis telecom** ha impartit cursos de formació de conducció eficient per als seus empleats.

En total s'han realitzat 29 jornades en les quals hi han participat 248 persones.

Ús de biodièsel als vehicles d'iberpistas-castellana

Iberpistas-castellana ha realitzat un estudi tècnic i econòmic consultant a fabricants de vehicles i productors i distribuïdors de biocarburants. D'altra banda, ha augmentat de forma progressiva el nombre de vehicles que utilitzen biodièsel fins arribar al 50% de la flota a final del 2008.

Objectiu per al 2009: 100% d'ús de biodièsel en els vehicles d'iberpistas-castellana.

Instal·lació d'un aerogenerador per part d'abertis telecom

Amb l'objectiu d'incrementar l'ús de les energies renovables, **abertis telecom** ha instal·lat un aerogenerador en un dels seus emplaçaments, en concret a Hondarribia (País Basc).

Es tracta d'una instal·lació de 6.000 W nominals que produeix energia elèctrica destinada a l'autoconsum amb la finalitat de donar enllumenat a tot el perímetre de l'emplaçament.

Instal·lació de panells de cèl·lules solars per part d'abertis logística

abertis logística ha promogut la instal·lació de panells de cèl·lules solars en un dels edificis corporatius d'**abertis** al Parc Logístic de la Zona Franca de Barcelona. L'objectiu del projecte és aprofitar l'energia solar per a la producció d'electricitat per tal de ser venuda a la xarxa pública.

Producció anual prevista: 155.884 kWh/any = estalvi de 59,70 t CO₂/any

Criteris de construcció sostenible a abertis logística

En la construcció dels edificis dels parcs logístics s'apliquen els criteris de sostenibilitat següents:

- Ús de materials de construcció reciclats
- Col·locació de cobertes blanques per a l'estalvi energètic en la climatització
- Potenciació de la il·luminació natural
- Aïllament tèrmic i acústic dels tancaments i cobertes
- Sistemes d'il·luminació de baixa contaminació i de baix consum
- Minimització de la contaminació acústica
- Instal·lació de panells fotovoltaics
- Instal·lació de panells tèrmics (aigua calenta sanitària)
- Control de subministres d'energia i estalvi energètic

tbi fomenta la mobilitat sostenible

Fruit d'un estudi de mobilitat promogut per la **fundació abertis**, l'aeroport de Luton ha iniciat un projecte per fomentar la mobilitat sostenible entre els seus empleats. En concret, es faciliten bicicletes de forma gratuïta per accedir al lloc de treball i s'ha habilitat un espai per aparcar-les. Aquesta iniciativa ha tingut una gran acollida i molts treballadors s'han inscrit al projecte.

D'altra banda, s'ha creat la pàgina web www.londonlutoncarshare.com, que permet als treballadors realitzar els desplaçaments de treball en vehicle compartit. Així mateix, l'aplicació també permet calcular la reducció d'emissions que suposa el fet de compartir cotxe.

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

3.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

La política

El principal objectiu d'abertis en matèria de residus és reduir-ne la generació, millorar-ne la gestió, i prioritzar la reutilització i el reciclatge. En matèria d'aigües residuals, un dels objectius d'abertis és millorar-ne cada dia el tractament i la qualitat.

Els resultats

Valorització de residus		
	t generades	% valoritzat
Perillosos	497	74%
Dissolvents utilitzats	9	85%
Olis minerals utilitzats	27	96%
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	6	25%
Residus químics barrejats	35	64%
Llots d'emulsions aigua/oli	203	82%
Vehicles descartats (vehicles)	93	96%
Equips elèctrics i electrònics descartats	69	50%
Piles i acumuladors	49	30%
Components i equips descartats	6	81%
No perillosos	203.970	92%
Residus metàl·lics (excepte envasos)	1.267	95%
Envasos metàl·lics	13	99%
Envasos de vidre	138	100%
Residus de paper i cartró (excepte envasos)	581	92%
Envasos de paper i cartró	73	73%
Residus de cautxú	133	73%
Residus plàstics (excepte envasos)	4.070	44%
Envasos de plàstic	55	95%
Residus de fusta	2.352	97%
Equips elèctrics i electrònics descartats	20	50%
Residus vegetals	3.248	85%
Residus domèstics i similars	4.197	13%
Llots comuns secs	106	0%
Llots comuns humits	1.333	9%
Residus de construcció i demolició	186.379	95%
Altres residus de preparats químics	5	0%
TOTAL	204.467	92%

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

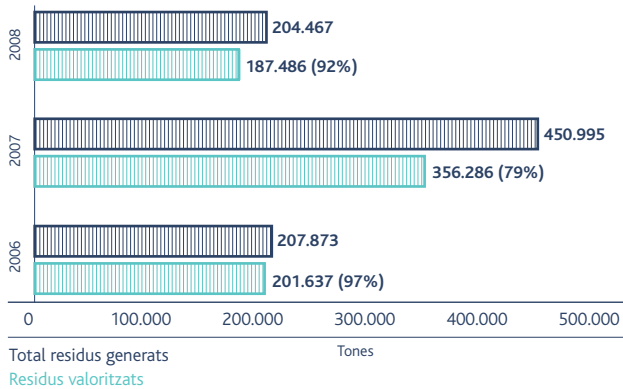
6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Evolució en la generació i valorització dels residus



La generació de residus s'ha reduït en un 54,66% respecte de l'any 2007, fonamentalment per la dràstica reducció que han patit els residus de construcció i demolició derivats de les obres realitzades a les autopistes (durant el 2008 han disminuït un 57,18% amb relació a l'any anterior).

Mètodes de tractament de les aigües residuals

Les unitats de negoci que generen més aigües residuals són autopistes i aeroports (concentren quasi el 96% del total de les aigües residuals generades).

Quan no és possible connectar la xarxa de sanejament pública, les aigües residuals generades són tractades per garantir un nivell òptim de qualitat abans de ser abocades. Cal destacar que les aigües residuals que es generen són majoritàriament assimilables a les domèstiques.

Alguns dels mètodes de tractament utilitzats per les unitats de negoci inclouen decantadors, separador d'hidrocarburs coalescents, fossa sèptica amb sistema de decantació i llacunes de tractament entre d'altres.

Exemples de les millors pràctiques

Sensibilització per la recollida selectiva de residus a serviabertis

Després d'haver posat en marxa la recollida selectiva de residus a les seues corporatives del Parc Logístic de la Zona Franca de Barcelona, aquest any s'ha dut a terme una campanya de sensibilització dirigida a tots els empleats. La campanya ha consistit bàsicament en:

- La col·locació d'un element de sensibilització en forma de cub petit a totes les àrees de descans.
- Enviament de missatges de sensibilització a través del correu electrònic.

Aquesta actuació ha implicat tots els 1.009 treballadors ubicats al Parc Logístic de la Zona Franca.

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental	
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos	
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals	
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat	
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

3.4 Protecció i millora de la biodiversitat

La política

En el seu compromís de preservació del medi ambient, l'estratègia de RSC d'abertis inclou múltiples actuacions orientades a minimitzar l'impacte de les infraestructures sobre la biodiversitat i potenciar la conservació i millora dels espais naturals.

Els resultats

Situació actual

Les unitats de negoci d'autopistes i d'infraestructures de telecomunicacions realitzen una part de la seva activitat prop d'espais naturals protegits, cosa que podria provocar impactes sobre la biodiversitat si no es posessin en pràctica les mesures necessàries.

- 155 km d'autopistes gestionades per abertis a Espanya travessen espais de la Xarxa Natura 2000.
- 349 km d'autopistes gestionades per sanef a França travessen espais protegits.
- 65.316 m2 d'espais protegits estan afectats per instal·lacions gestionades per abertis telecom.
- 14 àrees de servei i/o descans de les autopistes incorporen cartells informatius sobre el valor paisatgístic de l'entorn.
- 81% dels quilòmetres d'autopista han estat objecte de seguiment de l'impacte acústic.

Principals impactes sobre la biodiversitat a les autopistes

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 de la qualitat de les aigües dels cabals: rius i torrents.

Afectació de la flora autòctona i dels espais naturals.

Pèrdua de sòl classificat com a Parc Regional o LIC.

Impacte visual i paisatgístic, per la creació de talussos i superfícies nues.

Eliminació de superfícies amb vegetació.

Ocupació de terrenys per instal·lacions auxiliars.

Principals mesures de preservació implementades

Realitzar estudis previs a la construcció de la infraestructura per definir el millor traçat.

Assegurar la permeabilitat de la infraestructura mitjançant l'habilitació de passos de fauna.

Preservar els espais sensibles mitjançant accions concretes com la creació de zones de refugi per a l'avifauna.

Instal·lació de barreres d'olor, de tanques dissuasives i de pantalles visuals i sòniques.

Potenciació d'espècies autòctones en el manteniment de talussos, zones marginals i àrees de descans de l'autopista.

Eliminació d'espècies foranes.

Carta del President

1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental	
3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos	
3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals	
3.4. Protecció i millora de la biodiversitat	
3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

Exemples de les millors pràctiques

Creació d'un viver per a la conservació de pomers a l'autopista A-29 de sanef

La idea d'implementar un viver per a la conservació de pomers a l'autopista A-29 va néixer el 1993 durant la realització dels estudis de la creació de l'autopista. Aquesta iniciativa va integrar-se en el marc d'un programa per al respecte de l'entorn i dels paisatges regionals travessats denominat "Autopista Verda".

El projecte va dur-se a terme a través de la plantació del que s'anomena "peus francs", pomers destinats a ser incorporats i a acollir així les futures varietats de fruita.

Actualment, s'han plantat **2.500 pomers** repartits en els 90 km que separen El Havre i Saint Saëns, a espais d'interès local que pertanyen a SAPN, i s'hi han aplegat prop de 750 varietats diferents.

Aquest projecte no es limita a crear un patrimoni de conservació (un verdader banc genètic) sinó que també té per objectiu transmetre un saber fer com ho demostra el fet que cada any, des de en fa deu, molts estudiants joves dels instituts d'horticultura de la regió visiten el verger.

Plantació d'alzines sureres a aumar

Els principals objectius del programa van ser:

- Salvar arbres autòctons del parc natural Los Alcornocales de Cortes de La Frontera.
- Donar a conèixer un arbre autòcton típic d'Andalusia als visitants de les àrees de servei.

A través d'un acord de col·laboració entre l'Ajuntament de Cortes de la Frontera i **aumar**, l'entitat pública va donar alguns exemplars municipals d'alzines sureres a **aumar** qui va responsabilitzar-se de plantar-los a les àrees de servei de l'autopista AP-4.

El procés de trasplantament va ser realitzat per especialistes amb un èxit de vida del 100%.

Patrocini d'un estudi oceanogràfic per part d'umar

Amb l'objectiu de donar a conèixer el medi marí i la seva riquesa natural, i de potenciar la investigació per protegir espècies i ecosistemes, **umar** ha establert un projecte de col·laboració amb l'Institut Oceanogràfic.

Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

3.5 Més inversió en sensibilització mediambiental

La política

abertis té per objectiu estendre el seu compromís mediambiental a tots els grups d'interès, tant interns com externs. És per això que les unitats de negoci porten a terme diferents actuacions de sensibilització mediambiental.

Els resultats

128.204 € invertits en campanyes de sensibilització mediambiental a les autopistes

Actuacions de sensibilització realitzades

- Edició de fulletons i adhesius informatius en matèria de recollida selectiva de residus i repartiment de bosses a les àrees de servei.
- Enviament de notes de premsa i campanyes publicitàries als mitjans de comunicació amb recomanacions de bones pràctiques mediambientals i prevenció d'incendis forestals.
- Convocatòria de concursos de dibuix per a escolars sobre temes mediambientals.
- Exposició Yann Arthus Bertrand sobre el desenvolupament sostenible durant 2 setmanes.

Exemples de les millors pràctiques

Le Bureau Vert, la intranet mediambiental de sanef

sanef ha posat en marxa una intranet exclusiva per a qüestions mediambientals a la qual hi tenen accés els empleats del Grup. En aquesta intranet s'hi inclouen consells útils per millorar la gestió del paper, l'energia, l'aigua, els residus i els desplaçaments principalment, així com notícies d'actualitat de temàtica mediambiental.



Carta del President

1. Presentació de l'informe

2. La RSC i abertis

3. El medi ambient

3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental

3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals

3.4. Protecció i millora de la biodiversitat

3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental

4. La comunitat inversora

5. Els recursos humans

6. Els clients i els proveïdors

7. La Comunitat

8. Informe de verificació

9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

ARISTOS: sensibilització mediambiental a abertis telecom

Durant el 2008, i donant continuïtat a la iniciativa Aristos, **abertis telecom** ha desenvolupat un vídeo "kit d'emergències i elements formatius" com a nova eina formativa per a la realització de simulacres d'emergència ambiental.

A final del 2006 va iniciar-se la distribució de kits absorbents per a petits abocaments, als centres amb grup electrogen i baguls amb material absorbent que complementen els kits, a les zones d'explotació. A continuació, la Unitat de Medi Ambient va produir aquest vídeo com a suport didàctic del material d'emergència repartit. El vídeo recrea el procediment que cal seguir en cas d'un abocament accidental de gasoli i la correcta utilització dels kits absorbents. El simulacre dura 3:14 minuts i està protagonitzat per una animació digital d'Aristos, el personatge que acompanya la Unitat de Medi Ambient en la sensibilització mediambiental.



04

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

[3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)

[3.2. Mitigació del canvi climàtic a través
de la reducció del consum de recursos](#)

[3.3. Increment en la valorització dels residus
i millora del tractament de les aigües](#)

[3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)

[3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

[5.1. L'equip humà d'abertis](#)

[5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)

[5.3. Generació de cultura comuna](#)

[5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)

[5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)

[5.6. Extensió dels beneficis socials](#)

[5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)

[06. els clients i els proveïdors](#)

[6.1. Millores en el servei al client](#)

[6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)

[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)

4. La comunitat inversora

Política	Principals aspectes	Exemples de les millors pràctiques 2008
Garantir la transparència i mantenir el compromís amb la política de retribució a l'accionista	Comunicació bidireccional amb la comunitat inversora	Programa PRÓXIMO Premi a la transparència informativa
	Compromís de rendibilitat econòmica	Reforç de la política de distribució del dividend



La política

La relació d'abertis amb els seus accionistes es basa en la transparència i en la comunicació activa, fluïda i permanent, utilitzant múltiples canals de diàleg creats específicament per a ells.

Aquest compromís es tradueix en els bons resultats econòmics obtinguts per la corporació, l'accessibilitat i consistència de la informació i la sòlida confiança de la comunitat inversora, que veu com la seva inversió és rendible i al mateix temps sostenible.

Els resultats

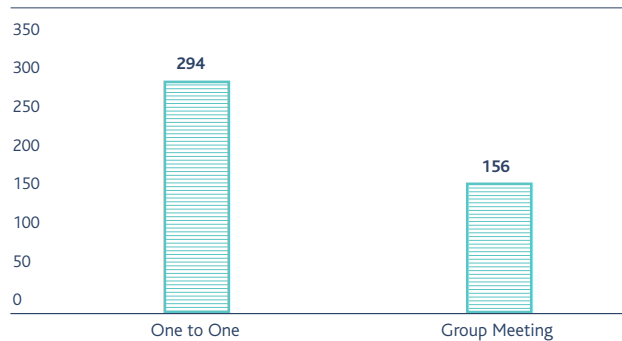
Reunions amb inversors

D'acord amb el seu principal objectiu de foment de la transparència, abertis ha organitzat diverses reunions amb inversors, i ha continuat amb la difusió tant de notes de premsa com de notes a la comunitat inversora.

Reunions realitzades

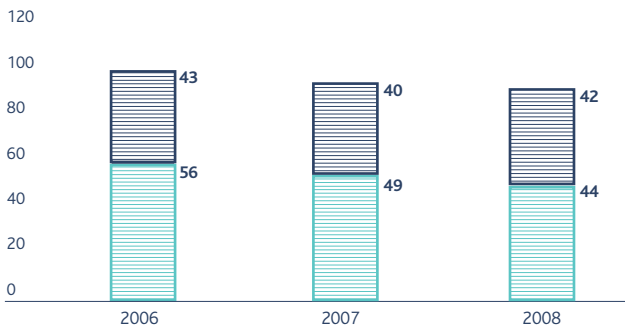
2007	315
2008	359 (+14%)

Nombre d'assistents per tipologia de reunió



Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Index de GRI i del Pacte Mundial

Comunicació als accionistes

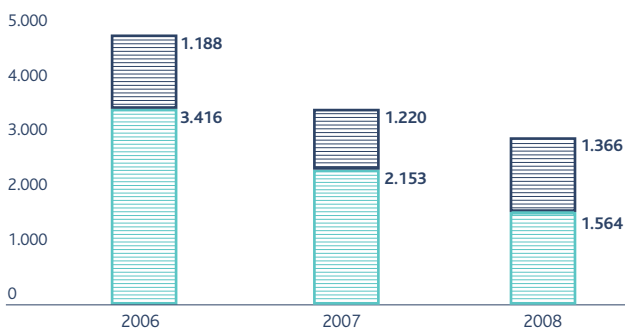


Notes d'abertis informa
Notes de premsa

Durant el 2008 s'han atès de forma individual i diària les consultes d'analistes i inversors de renda variable, amb els quals s'han celebrat més de 60 reunions individuals. D'altra banda, s'ha iniciat la cobertura dels analistes i inversors de renda fixa i, des de setembre del 2008, ja s'han celebrat reunions amb 34 gestores de fons.

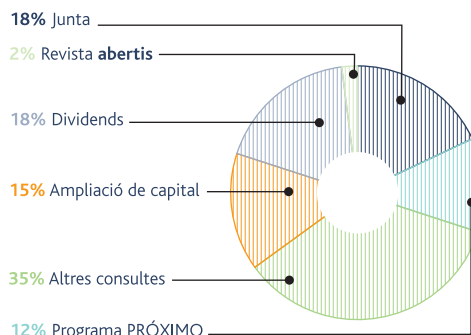
Igualment, **abertis** ha mantingut el servei d'atenció a les consultes de l'Oficina de l'Accionista. Aquest servei s'audita externament per verificar-ne el nivell de qualitat.

Opinions i consultes rebudes a l'Oficina de l'Accionista

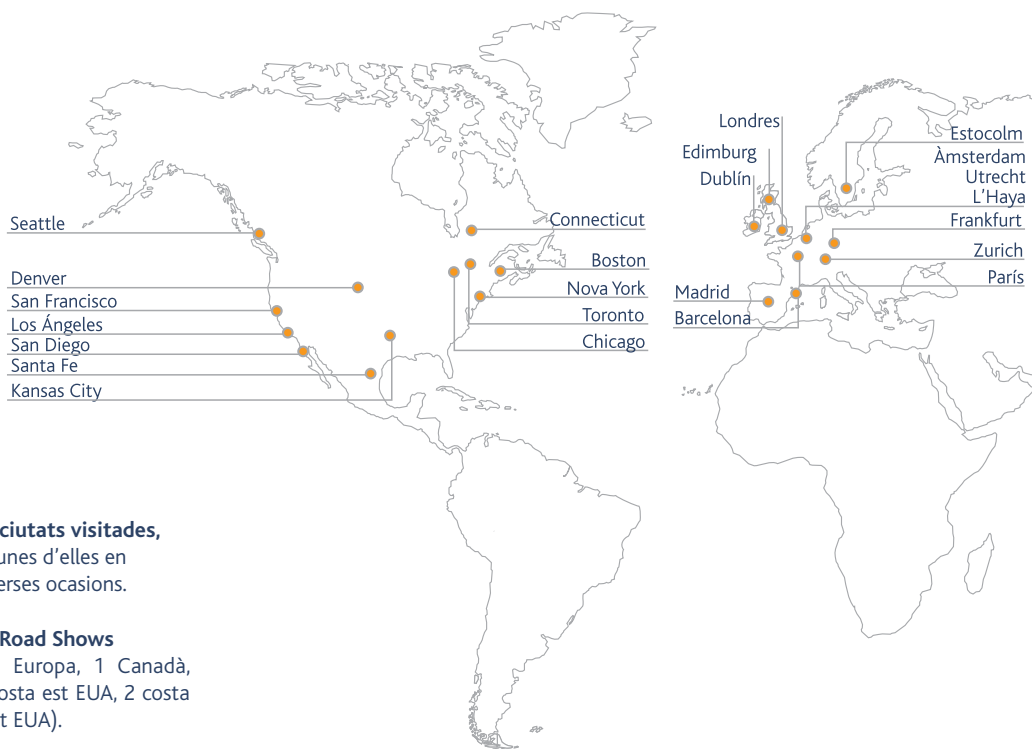


Via correu electrònic
Via telefònica

Motiu de les consultes



Reunions amb inversors



24 ciutats visitades,
algunes d'elles en
diverses ocasions.

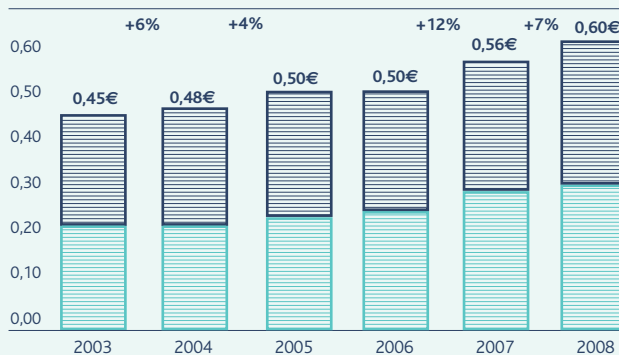
20 Road Shows
(15 Europa, 1 Canadà,
3 costa est EUA, 2 costa
oest EUA).

Reforç de la política de dividendes

En resposta al compromís amb els seus accionistes, **abertis** ha reforçat la política de distribució de dividendes augmentant la retribució a l'accionista.

Aquest és un dels atributs de rendibilitat que caracteritzen l'acció d'**abertis**.

Reforç de la política de distribució de dividendes



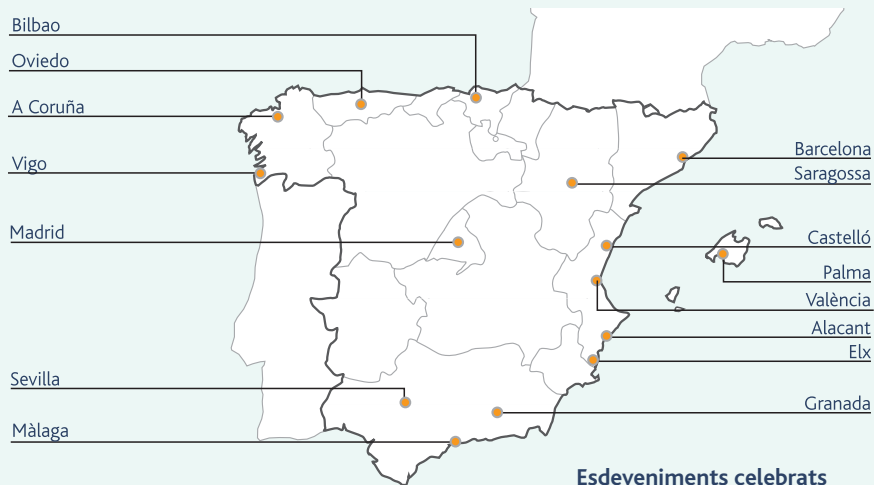
El Programa PRÓXIMO

L'any 2005, **abertis** va iniciar el Programa Próximo, amb l'objectiu d'apropar la companyia als seus accionistes i inversors i comunicar-los les característiques del projecte d'**abertis** (la seva trajectòria i expectatives de futur).

A més de l'organització de presentacions per iniciativa d'**abertis**, el Programa Próximo permet convocar trobades "a la carta", per petició d'un grup de persones interessades en la companyia.

Al llarg del 2008, l'Oficina de l'Accionista ha realitzat 4 trobades en les quals s'hi han reunit un total de 321 assistents a Barcelona, Madrid, València i Palma.

A banda de ser una iniciativa pionera entre les empreses no bancàries de l'Íbex 35, el programa Próximo convergeix amb les recomanacions del Codi de Bona Governació en matèria de transparència informativa.



Esdeveniments celebrats

Des de 2005: 27 trobades - 2.259 assistents

05

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

- [3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)
 - [3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos](#)
 - [3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües](#)
 - [3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)
 - [3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)
-

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

- [5.1. L'equip humà d'abertis](#)
 - [5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)
 - [5.3. Generació de cultura comuna](#)
 - [5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)
 - [5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)
 - [5.6. Extensió dels beneficis socials](#)
 - [5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)
-

[06. els clients i els proveïdors](#)

- [6.1. Millores en el servei al client](#)
 - [6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)
-

[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)

Carta del President

1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
 - 5.1. L'equip humà d'abertis
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

5. Els recursos humans

Política	Principals aspectes	Exemples de les millors pràctiques del 2008
Assegurar la motivació i la implicació de les persones en la millora contínua de l'empresa	Incorporació i integració de nous equips	Auditoria interna de la SA8000 a abertis telecom
	Gestió del talent i desenvolupament professional	Programa de desenvolupament directiu Model de gestió per competències
	Generació de cultura comuna	
	Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	El projecte de diversitat
	Satisfacció dels empleats i millora contínua	Enquesta d'opinió als empleats de tot el Grup abertis
	Extensió dels beneficis socials	Pla d'opcions sobre accions per a directius i empleats clau
	Foment de la salut i seguretat laboral	iberpistas obté el certificat OHSAS 18001 Mesures per millorar la seguretat a acesa i aucat



5.1 L'equip humà d'abertis

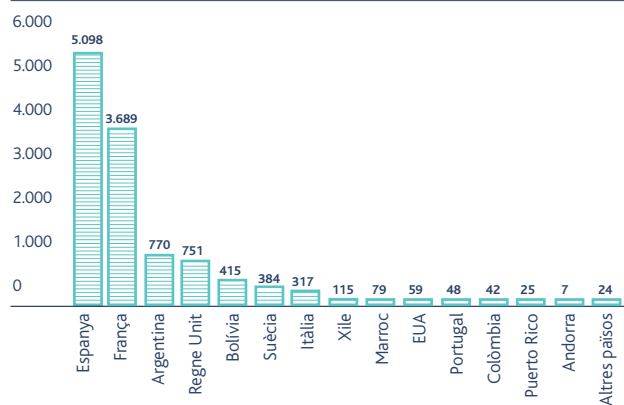
La política

abertis, seguint la línia dels seus valors i més enllà de vetllar per mantenir una actuació absolutament respectuosa amb les legislacions dels diferents països en els quals opera, aporta, a través d'un diàleg continuat, les mesures socials adequades per facilitar solucions.

Els resultats

Perfil de la plantilla	Total abertis	Abast informe RSC
Nombre de treballadors a 31 de desembre	13.098	11.823
Plantilla mitjana equivalent	11.894	10.403

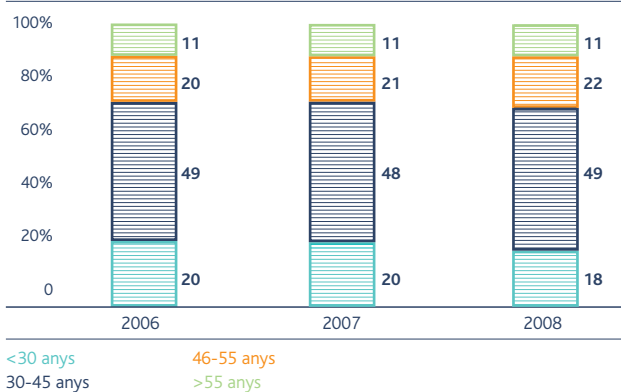
Nombre de treballadors per país



Carta del President

1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
 - 5.1. L'equip humà d'abertis
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Distribució de la plantilla per grups d'edat



El 2008, l'índex de rotació va situar-se en un 7,83%, augmentant lleugerament respecte de l'any anterior que va ser de 5,4%. D'altra banda, un 73,23% de la plantilla d'abertis té contracte indefinit. Aquestes dues dades consoliden l'aposta d'abertis per fidelitzar la seva plantilla.

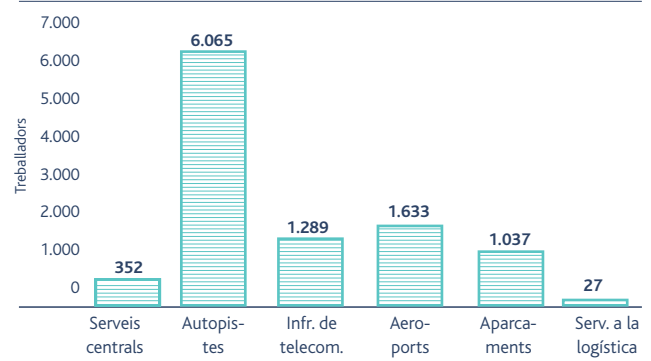
D'altra banda, abertis continua prestant una atenció especial a la seva política de contractació de personal i directius locals, i intensifica els esforços per integrar a les diferents cultures, entorns i contextos en els quals s'ubiquen les diferents línies de negoci a tot el món. Actualment, un 79,48% dels alts directius contractats provenen de l'entorn.

Avenços en la integració dels empleats

Com a part complementària i necessària a la creixent internacionalització del Grup, s'han intensificat els esforços per integrar les diferents cultures, entorns i contextos en els quals s'ubiquen les diferents línies de negoci al llarg de la geografia mundial. Durant l'últim any i mig s'ha estat treballant en el disseny i definició d'una metodologia que permeti al Grup, afrontar els processos d'integració de noves companyies i del seu personal a la realitat organitzativa i cultural del Grup abertis, d'una forma més ordenada, gradual i poc traumàtica. Aspectes com ara l'anàlisi de la cultura de l'empresa adquirida, la comprensió dels seus valors, el coneixement de l'equip gestor, etc. són crítics per l'èxit de qualsevol procés d'integració.

En aquest sentit, s'ha seguit avançant en la programació de les jornades 'Som abertis' celebrades durant el 2008 a València, Espanya (11 d'abril); Luton, Regne Unit (19 de juny); Senlis, França (23 de setembre) i Santiago, Xile (2 d'octubre). Amb aquests actes, més de 1.200 empleats del Grup han pogut compartir la missió, visió i valors d'abertis, així com conèixer de primera mà els resultats financers i els principals projectes estratègics.

Plantilla mitjana equivalent per línia de negoci



Així mateix, amb l'objectiu d'apropar tota la informació referent a la cultura abertis, però també aquells continguts d'interès per als empleats en la seva activitat diària, el 2008 el Manual de Benvinguda d'abertis es va distribuir a escala internacional entre els empleats de França, Regne Unit, Estats Units, Colòmbia, Bolívia i Suècia.

Relacions entre empresa i treballadors

La majoria de les empreses d'abertis disposa d'un conveni col·lectiu que cobreix el 75% de la plantilla. El 2008 s'han celebrat de 413 reunions amb els comitès d'empresa. El període mínim de preavis i negociació amb els empleats i/o amb els seus representants amb relació a canvis operacionals oscil·la entre els 15 i els 30 dies, depenent de cada cas. Això no obstant, sempre queda subjecte al que estableix la llei.

Exemples de les millors pràctiques

Auditoria interna de la SA8000 (Social Accountability) a abertis telecom

Dins del procés d'acreditació de les unitats de negoci del Grup abertis com empreses socialment responsables, cal destacar l'impuls durant el 2008 per part d'abertis telecom en la implementació de bona part del pla de millora derivat d'una auditoria interna respecte de la norma SA8000 que especifica els requisits necessaris, amb la qual cosa actualment es troba molt a prop d'estar en condicions per obtenir la certificació.

Carta del President

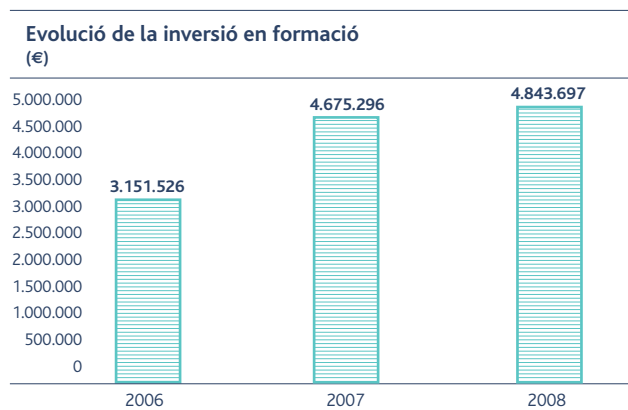
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
 - 5.1. L'equip humà d'abertis
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

5.2 Gestió del talent i desenvolupament professional

La política

abertis desplega programes de desenvolupament professional per potenciar i gestionar el talent del seu equip humà.

Els resultats



El 2008, la mitjana d'hores de formació per empleat s'ha situat en 23,4 hores.

Hores de formació per categoria professional

	Càrrecs directius	Direccions	Resta d'empleats
Mitjana d'hores de formació per categoria professional	22,55	39,58	11,52
Percentatge de cobertura de l'indicador (s/empleats)	57,46%	64,57%	55,61%

Per tal de donar una resposta més àmplia i adequada a les necessitats formatives i de desenvolupament professional plantejades al Grup, diverses societats han incorporat tecnologies d'e-learning als seus programes formatius. Aquesta metodologia ofereix la possibilitat d'estendre a tots els seus col·laboradors la formació professional que necessiten i adaptar-se a la seva disponibilitat i també a la dispersió geogràfica. De cara al 2009, saba té previst internacionalitzar-la a Xile, Itàlia, Portugal i Andorra.

abertis aplica el model d'avaluació de Direcció per Objectius, que permet establir quines són les contribucions individuals als objectius del Grup i de la pròpia empresa, a la vegada que potencia l'estil de direcció orientat al desenvolupament de les persones.

Persones incloses en el model d'avaluació de Direcció per Objectius

Càrrecs directius	75%
Direccions	73%
Resta d'empleats	16%

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
5.1. L'equip humà d' abertis	
5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional	
5.3. Generació de cultura comuna	
5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	
5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua	
5.6. Extensió dels beneficis socials	
5.7. Foment de la salut i seguretat laboral	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

Exemples de les millors pràctiques

Model de gestió per competències

Amb la finalitat de construir una base i un llenguatge comuns dins dels processos de recursos humans de tot el Grup, el 2007 va iniciar-se el projecte d'implementació d'un model de Gestió per Competències.

Aquest model pretén estendre una metodologia basada en el feedback i desenvolupament dels col·laboradors del Grup, segons contempla el Pla estratègic de gestió de persones d'**abertis**.

Durant el 2008 s'ha avançat en la creació del model comú per a totes les empreses del Grup, s'han definit els col·lectius als quals afecta, i s'ha redactat el procés que seguirà el model d'avaluació de competències. A partir de la informació i experiència obtingudes dels diferents negocis, s'ha creat un diccionari comú d'habilitats i coneixements.

El projecte s'ha dividit en diverses fases a causa de la seva complexitat i abast. Fins ara s'han descrit 114 perfils de desenvolupament –que comprenen les habilitats i coneixements requerits per realitzar les funcions específiques d'un lloc de treball–, que suposa més del 50% del total de la plantilla.

Durant el 2009 està previst realitzar la primera avaluació de competències de les empreses establertes a la primera fase (**abertis logística, abertis infraestructuras, abertis telecom, sanef i serviabertis**). L'anàlisi de la informació resultant servirà de base per començar a implementar aquest model en processos de recursos humans com selecció, promoció i plans de formació o de carrera, entre d'altres.

Programa de desenvolupament directiu

abertis té com un dels seus objectius estratègics desenvolupar un model de lideratge comú al Grup basat en els valors. Per això, **abertis** ha desenvolupat un perfil de competències directives. A partir d'aquest model s'ha posat en marxa un Programa de Desenvolupament Directiu en el qual s'imparteixen seminaris per la pràctica totalitat de directius del Grup, juntament amb accions de coaching grupal, que permeten posar en pràctica el programa.

D'altra banda, el 2008 **abertis** ha continuat treballant en la identificació d'alts potencials a través del perfil directiu que va iniciar el 2007. Entre els alts potencials de **sanef** i d'**abertis airports**, s'han analitzat les competències de més de 120 professionals de diferents països i companyies que aporten el seu talent al Grup i que s'integren en el **Programa abantis**. D'aquests, més de 20 persones ja han iniciat la seva immersió a l'**abertis executive program**, i 30 més l'iniciaran durant l'any vinent. Es tracta d'un programa estable, d'alt nivell, que imparteixen en gran mesura els directors generals del Grup i directius corporatius, que pretén desenvolupar professionals més polivalents, amb una millor visió de grup i del sector de les infraestructures i amb un alt nivell competencial, que seran els directius del demà.

Per continuar recolzant el seu desenvolupament, l'avaluació de directius és recurrent i podem tenir nous directius de manera cíclica. Així mateix, la identificació de potencials ha de ser un procés periòdic per poder incorporar cada dos anys aproximadament nous professionals al grup **abantis**.

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
5.1. L'equip humà d' abertis	
5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional	
5.3. Generació de cultura comuna	
5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	
5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua	
5.6. Extensió dels beneficis socials	
5.7. Foment de la salut i seguretat laboral	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

5.3 Generació de cultura comuna

La política

La comunicació interna és l'eina bàsica per fomentar la cohesió de grup i l'orgull de pertinença. L'objectiu d'**abertis** és aconseguir una comunicació bidireccional fluida amb l'equip humà que permeti millorar l'organització dia a dia.

Els resultats

Els esforços de la Corporació durant el 2008 s'han centrat en tres objectius bàsics:

- Organitzar la comunicació entre les unitats de negoci (plans de comunicació, campanyes de màrqueting intern, etc.)
- Apropar la cultura corporativa (manuals i intranet corporativa '**inrabertis**')
- Integrar els diferents col·lectius de les unitats de negoci (trobades amb empleats, etc.)

Per tal de fomentar el coneixement de l'organització i la seva cultura com a eines d'integració, el Llibre Taronja (un compendi de fitxes col·leccionables) divulga entre els empleats els signes d'identitat del Grup **abertis** i dels seus negocis. Durant el 2008 es va ampliar la seva distribució internacional tal com s'havia planificat, i es va arribar a Xile, Suècia, Bolívia, Colòmbia i Estats Units.

En aquesta mateixa línia, en el II Global Gathering, tots els directors d'**abertis** del món es van reunir per analitzar la repercussió de la conjuntura econòmica mundial actual sobre el Grup, van reflexionar sobre la història de les diferents unitats de negoci, i van treballar en el model de lideratge d' **abertis**.

Durant el 2008 la intranet corporativa, **inrabertis**, ha continuat essent el principal mitjà de referència per al personal de les oficines a Espanya ja que s'han ampliat el nombre d'accessos d'usuaris. Entre d'altres, els col·laboradors de les autopistes de Llevant (**aurmar**) i Andalusia, van accedir-hi el mes d'abril. Al mateix temps s'ha iniciat la definició i disseny d'una nova versió (**inrabertis 2.0**), que es desenvoluparà el 2009. Aquesta nova versió tindrà com a objectiu, oferir més espais participatius i d'intercanvi a més d'apropar la cultura d'**abertis** a tots els col·laboradors internacionals.

També el 2008 s'han fet avenços en la consolidació, extensió i professionalització de la funció de comunicació interna a les unitats de negoci. Un dels projectes llançats en aquest sentit és el dels corresponsals a **abertis telecom**, un equip de 15 persones de diferents àrees geogràfiques i adreces que serveixen d'enllaç per obtenir i divulgar la informació de manera que se n'enriqueix la qualitat. També en aquest procés s'hi emmarca la nova revista VIAcomunicación a **acesa – aucat**, una publicació quadrimestral feta entre tots i per a tots, que reben tots els empleats i que recull informació d'interès tant de les mateixes empreses com de la corporació **abertis**.

Carta del President

1. Presentació de l'informe
2. La RSC i **abertis**
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
 - 5.1. L'equip humà d'**abertis**
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

5.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats

La política

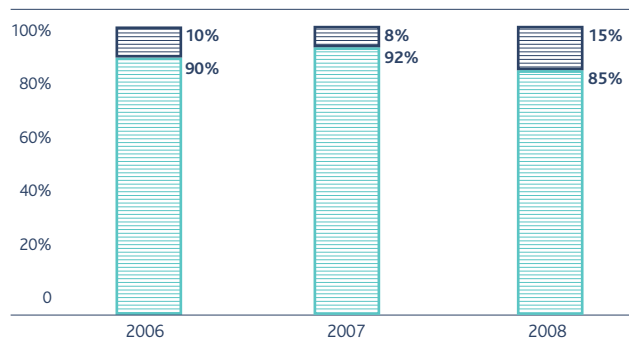
abertis té un compromís explícit a favor de la igualtat d'oportunitats i en contra de la discriminació, que es posa de relleu en el projecte de Gestió de la Diversitat en les seves quatre àrees: gènere, generacional, ètnia i discapacitat a totes les empreses del Grup, més enllà del que estableix la llei.

Igualtat d'oportunitats

Pel que fa a la política salarial, **abertis** no discrimina entre gèneres. A més, de forma agregada, el salari inicial estàndard que assigna **abertis** als seus treballadors representa un 154% del salari mínim local.

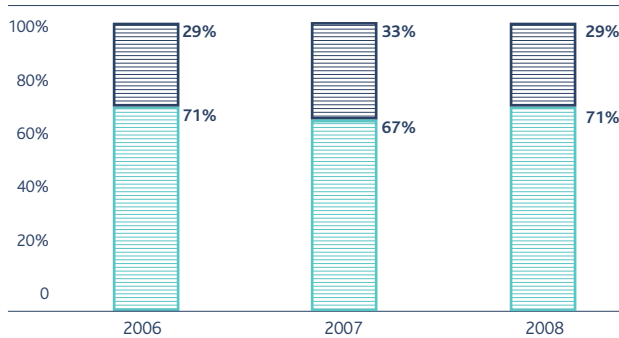
Els resultats

Evolució de la presència de dones en càrrecs directius



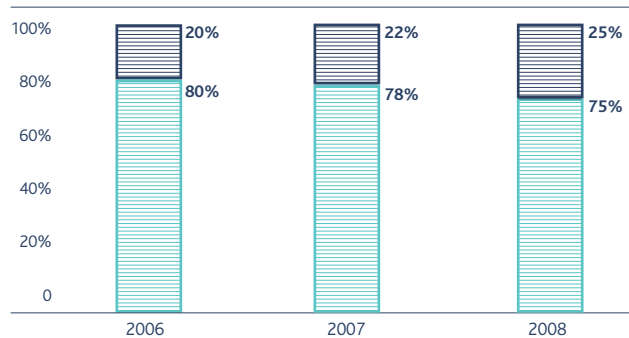
Homes
Dones

Evolució de la plantilla segons el gènere



Homes
Dones

Evolució de la presència de dones en direccions



Homes
Dones

Carta del President

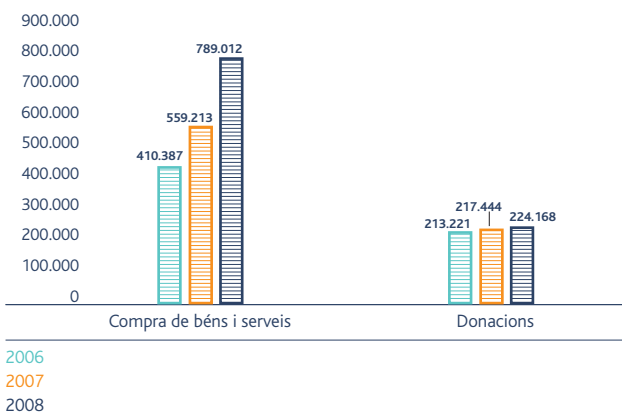
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
 - 5.1. L'equip humà d'abertis
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Integració de persones discapacitades

La política per a la integració de persones amb discapacitat a Espanya es duu a terme de dues formes: a través de la contractació directa o acollint-se a les mesures alternatives que contempla la Llei d'integració social de minusvàlids (LISMI) per aquells casos en els quals l'operativitat dels sectors del negoci ho impedeixi.

Percentatge de treballadors amb discapacitat contractats directament per abertis a Espanya	1,54%
Percentatge de treballadors amb discapacitat contractats a Espanya, tant directament com mitjançant mesures alternatives	2,57%

Compra de béns i serveis i donacions a Centres Especials de Treball (CET) (€)



Gestió d'impatriats i expatriats

Durant el 2008 ha augmentat el flux d'empleats desplaçats internacionalment: 16 persones de les empreses del Grup abertis a Espanya han continuat estant assignades a diversos països estrangers (els "expatriats") i, per primera vegada, s'han acollit 3 persones d'unitats de negoci (els "impatriats").

S'han activat una sèrie de mesures per proporcionar als impatriats una instal·lació còmoda i ràpida, tenint en compte les seves necessitats familiars i personals, per tal de poder-los facilitar la màxim l'adaptació a l'entorn (recerca i contractació de l'habitatge que cobreixi les seves necessitats, realització de diversos tràmits administratius necessaris a la seva arribada a Espanya, etc.)

Exemples de les millors pràctiques

El projecte de diversitat

El projecte de diversitat d'abertis analitza quatre àrees:

Gènere: La diversitat de gènere a la plantilla, les necessitats familiars i la igualtat d'oportunitats

Generacional: Els valors i necessitats de cada generació en l'àmbit laboral

Ètnia: Gestió de la presència de diferents ètnies i de les seves necessitats dins de la companyia i en les relacions empresarials

Discapacitat: Atenció a les necessitats i a les instal·lacions requerides per les persones amb discapacitat a l'empresa

El 2008 s'ha dut a terme la fase de diagnòstic a totes les unitats de negoci d'Espanya, que ha consistit en:

- Anàlisi de dades quantitatives pel que fa al capital humà d'abertis
- Anàlisi qualitativa per conèixer la percepció dels empleats pel que fa a la política de recursos humans d'abertis

S'han realitzat:

17 tallers amb 8-10 persones per taller

4 tallers específics per a dones

12 entrevistes amb els líders i RH

- Identificació d'objectius i àrees d'intervenció prioritàries
- Indicadors de mesura

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
5.1. L'equip humà d'abertis	
5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional	
5.3. Generació de cultura comuna	
5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	
5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua	
5.6. Extensió dels beneficis socials	
5.7. Foment de la salut i seguretat laboral	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

5.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua

La política

La voluntat d'**abertis**, segons expressa el Pla estratègic, és contribuir al benestar dels empleats.

Els resultats

La **1a enquesta d'opinió del Grup abertis** ha mostrat oportunitats de millora en àrees com el lideratge, l'eficiència, els estils i canals de comunicació i el foment de la igualtat d'oportunitats a escala de grup.

Gràcies a la informació recollida a l'enquesta, cada unitat de negoci ha pogut confeccionar un pla d'acció seguint un model comú que assegurí una millora consistent a tot el Grup. Aquests plans, que tractaran la millora dels aspectes més crítics, es desenvoluparan del 2009 al 2011, any en què es realitzarà de nou un test per comprovar si la percepció dels empleats ha millorat amb relació als aspectes mesurats.

Exemples de les millors pràctiques

Enquesta d'opinió als empleats de tot el Grup abertis

Amb el llançament de la I Enquesta d'Opinió el 2008, el Grup **abertis** ha fet el primer pas per alinear criteris, centrant els seus esforços en desenvolupar un programa intensiu de millora a tot el Grup, tal com deia l'eslògan de la campanya de comunicació: "Millorem gràcies a tu".

Per tal de tenir una visió àmplia de la situació, **abertis** va plantejar la consulta des de diverses perspectives. Per ser coherents amb la línia iniciada amb el naixement del Grup, s'ha valorat el grau d'implementació dels valors d'**abertis**: eficiència, credibilitat, diàleg i col·laboració, confiança en les persones, responsabilitat i proactivitat i orientació al client. A aquesta visió s'hi ha sumat el model estàndard de Great Place to Work, per poder tenir un element de comparació amb altres empreses (benchmark). Aquest model analitza paràmetres com el respecte, la credibilitat, el tracte just, l'orgull i la companyonia.

10.350 persones a les quals es va sol·licitar participació

6.096 respostes

12 països

6 idiomes

23 models diferents d'enquestes

7.300 comentaris dels empleats

4.158 suggeriments de millora

Per tal d'incentivar la participació dels treballadors, **abertis** ha donat 10 euros per cada enquesta contestada a Creu Roja i IUCN (Unió Internacional per a la Conservació de la Naturalesa) i han estat els mateixos empleats els qui han pogut escollir, després d'haver finalitzat l'enquesta, a quina de les dues volien fer el seu donatiu. Atès que alguns empleats no van seleccionar cap projecte, l'import total de la donació ha ascendit a 51.790 euros, xifra que va ser verificada per PricewaterhouseCoopers

Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
5.1. L'equip humà d'abertis	
5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional	
5.3. Generació de cultura comuna	
5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	
5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua	
5.6. Extensió dels beneficis socials	
5.7. Foment de la salut i seguretat laboral	
6. Els clients i els proveïdors	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

5.6 Extensió dels beneficis socials

La política

abertis desenvolupa una política de beneficis socials per als empleats amb l'objectiu de fomentar l'equilibri entre feina, família i oci, i afavorir la integració i motivació amb la companyia.

Els resultats

En concret, per tal de fomentar la conciliació de la vida laboral i familiar, s'ofereixen mesures com la flexibilitat horària, la reducció de jornada, l'ampliació de permisos per maternitat i paternitat i tiquets de guarderia.

Altres beneficis socials destacables són: cobertura mèdica, assegurança de vida i accidents, pla de pensions, complements salarials en situacions de baixa laboral, premis de jubilació, ajuda per empleats amb fills discapacitats i ajudes escolars per a l'adquisició de llibres entre d'altres.

A aquests beneficis socials s'afegeixen altres tipus d'activitats que s'ofereixen als empleats com poden ser visites i esdeveniments culturals, entrades per espectacles esportius, organització de tornejos esportius entre empleats, la coral **abertis** o el gimnàs corporatiu entre d'altres.

Inversió total en activitats extra laborals 1.542.458 €

Exemples de les millors pràctiques

Pla d'opcions sobre accions per a directius i empleats clau

Actualment hi ha 121 directius i empleats d'Espanya, França, Xile, Puerto Rico, Bolívia, Portugal, Argentina, Colòmbia, Suècia, EUA, Itàlia i Regne Unit que es beneficien del programa d'opcions sobre accions del Grup **abertis**.

Els objectius principals d'**abertis** per establir una política de retribució a llarg termini són:

- 1. Fidelitzar** l'equip directiu i els empleats clau en el procés de creixement i internacionalització d'**abertis**.
- 2. Tenir una política retributiva** que vinculi i integri tots els directius i empleats clau a escala internacional amb els objectius d'**abertis** com a grup.
- 3. Alinear** els objectius dels directius i empleats clau amb els objectius de l'accionista.
- 4. Competitivitat externa:** captació de nous talents

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
5.1. L'equip humà d'abertis
5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
5.3. Generació de cultura comuna
5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
5.6. Extensió dels beneficis socials
5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

5.7 Foment de la salut i seguretat laboral

La política

La protecció de la salut dels empleats i la prevenció de riscos laborals són elements fonamentals de la política de recursos humans d'abertis, de manera que s'apliquen totes les mesures necessàries per garantir la seguretat i la salut a tots els llocs de treball.

Els resultats

Nivell d'implementació d'un sistema de seguretat i salut, i certificació OHSAS 18001

	2007	2008
abertis telecom	✓	✓
aumar	✓	✓
saba	✓	✓
sanef	✓	✓
serviabertis	✓	✓
iberpistas - castellana	✓	✓
fundació abertis	✓	✓
abertis infraestructuras	✓	✓
abertis logística	✓	✓
aulesa		✓
saba Chile		✓
Rabat		✓
acesa		→
aucat		→
saba Italia		→
% xifra de negoci*	✓ 63,7%	✓ 67,2%
	✓ 3,8%	✓ 0,9%
		→22,4%
% cifra negoci total*	67,5%	90,5%

(*) Respecto al alcance de la memoria

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

Carta del President

1. Presentació de l'informe
2. La RSC i **abertis**
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
 - 5.1. L'equip humà d'**abertis**
 - 5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 5.3. Generació de cultura comuna
 - 5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 5.6. Extensió dels beneficis socials
 - 5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Per al desenvolupament i seguiment de les polítiques en matèria de prevenció de riscos laborals, els treballadors d'**abertis** participen en les respectives comissions de seguretat i salut, en les quals es prenen acords amb relació a la salut dels empleats. La globalitat de la plantilla està representada en aquests acords.

	Any 2008
Índex d'incidència	30,90
Índex de freqüència	16,90
Índex de gravetat	0,43

Amb l'objectiu de motivar als empleats a adoptar hàbits de vida més saludables, diverses unitats de negoci, com ara **abertis airports** amb una primera iniciativa a l'aeroport de Luton, han organitzat diferents activitats que incideixen en àrees com l'activitat física, l'alimentació saludable, la salut mental, l'antitabaquisme o la reducció del consum d'alcohol.

Així mateix, s'ha avançat en l'anàlisi dels riscos psicosocials. Concretament, **acesa**, **aumar** i **aucat** han comunicat durant el 2008 els resultats obtinguts a les sessions de treball que es van desenvolupar entre 2006 i 2007, en les quals s'analitzaven les situacions que eren percebudes com a estressants, els símptomes que generen aquestes condicions i les estratègies per afrontar-les que utilitzaven els participants. Sobre aquesta base s'han plantejat plans d'acció i/o estratègies que cal desenvolupar per donar resposta a les oportunitats de millora que s'han identificat, que es desenvoluparan durant el 2009.

Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
5.1. L'equip humà d' abertis
5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional
5.3. Generació de cultura comuna
5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua
5.6. Extensió dels beneficis socials
5.7. Foment de la salut i seguretat laboral
6. Els clients i els proveïdors
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Exemples de les millors pràctiques

iberpistas obté el certificat OHSAS 18001

Al final del 2008, **iberpistas** ha superat amb èxit l'auditoria de certificació del seu sistema de gestió de la seguretat i la salut a la feina de conformitat amb la norma OHSAS 18001:2007, per a les activitats relacionades amb l'explotació, conservació i manteniment de les autopistes de peatge AP-6, AP-51 i AP-61.

iberpistas es converteix així en la primera empresa concessionària d'autopistes d'Espanya que té certificat el seu sistema de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals.

Mesures per millorar la seguretat a **acesa** i **aucat**

Per tal de sensibilitzar els seus col·laboradors en temes de qualitat, medi ambient, seguretat i salut a la feina, durant el 2008 s'han desenvolupat actuacions participatives a **acesa** i **aucat**, com la creació conjunta d'un eslògan (Innovació contínua, sostenible i sense riscos: el reflex d'una vocació de servei), o la incentivació mitjançant sortejos de televisors cada 30 dies sense accidents amb baixa.

Tant a **acesa** com a **aucat** ja s'han aconseguit en diverses ocasions assolir i superar els 30 dies sense accidents amb baixa, i s'ha aconseguit el rècord el desembre del 2008 amb 43 dies en el cas d'**acesa** i 51 en el d'**aucat**. A més, s'ha generat una gran expectació que ha permès centrar l'atenció en l'anàlisi de situacions de risc i la proposta de suggeriments de millora.

06

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

[3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)

[3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos](#)

[3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües](#)

[3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)

[3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

[5.1. L'equip humà d'abertis](#)

[5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)

[5.3. Generació de cultura comuna](#)

[5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)

[5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)

[5.6. Extensió dels beneficis socials](#)

[5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)

[06. els clients i els proveïdors](#)

[6.1. Millores en el servei al client](#)

[6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)

[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

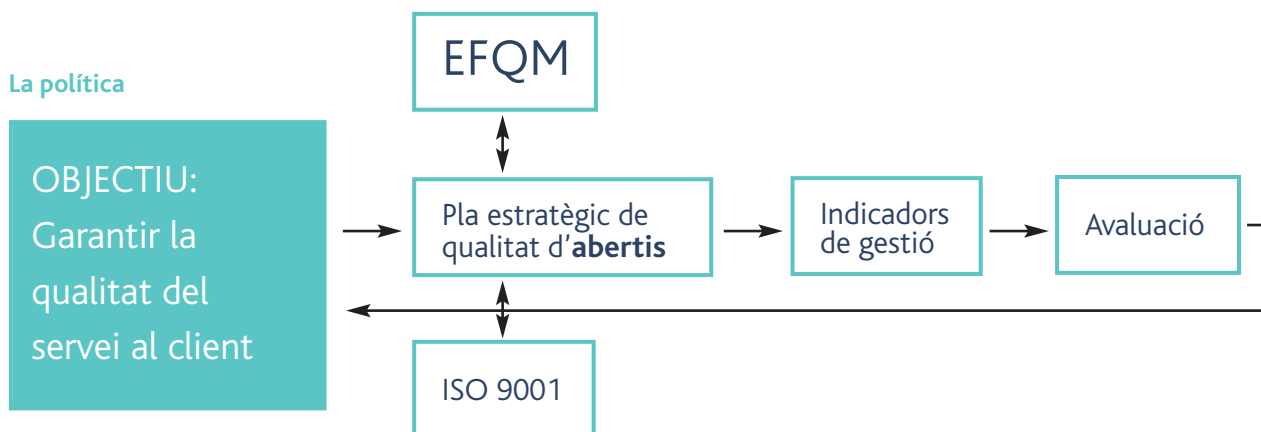
[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)

6. Els clients i els proveïdors

Política	Principals aspectes	Exemples de les millors pràctiques del 2008
Mantenir una estreta relació amb el client i garantir la seva satisfacció. Estendre el compromís de Responsabilitat Social a proveïdors i empreses contractades	Millora del servei al client Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades	EFQM a abertis telecom Mystery Shopping a saba Projecte Client en Tête a sanef La innovació a aumar Ampliació de carrils a les autopistes d' acesa Premi Tap sobre la situació dels túnels a iberpistas El procés d'homologació de proveïdors a abertis telecom



6.1 Millores en el servei al client



Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
6.1. Millores en el servei al client
6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Els resultats

Nivell de certificació: ISO 9001

	2006	2007	2008
abertis telecom	✓	✓	✓
serviabertis		→	✓
abertis logística		→	✓
saba España	✓	✓	✓
saba Itàlia	✓	✓	✓
autopistas del oeste	✓	✓	✓
aumar	✓	✓	✓
iberpistas	✓	✓	✓
sanef ⁽¹⁾	✓	✓	✓
acesa		→	✓
aucat		→	✓
tbi ⁽²⁾			→
% xifra de negoci	✓ 68 %	✓ 68 %	✓ 91 %
		→22%	→7,4%
	68%	90%	98,4%

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

(2) Dos aeroports: Cardiff-International i Stockholm Skavsta

✓ Implementat i certificat → En procés d'implementació

Nivell mitjà de compliment dels objectius anuals establerts per cadascun dels sistemes de gestió de la qualitat 88%
Increment del 4,5% respecte al 2007

Activitats de millora continua, que inclouen activitats d'innovació i d'altres
relacionades amb la gestió del coneixement orientades a l'increment de la satisfacció del client 242

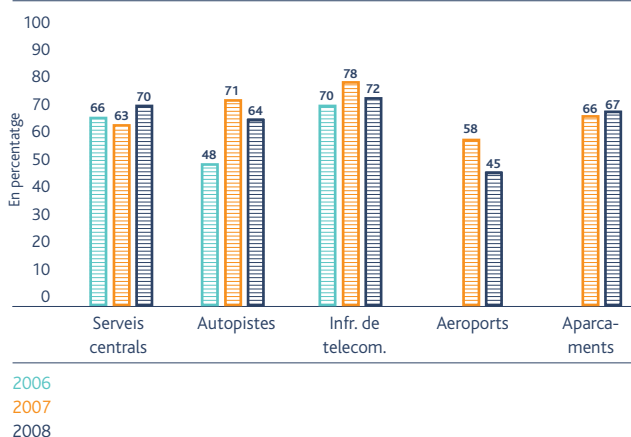
Índex de satisfacció dels clients d'abertis

	escala de 0 a 10
Índex de satisfacció general dels clients	7,5
Índex de satisfacció amb relació a...	
... productes i serveis rebuts	7,4
... atenció rebuda pel personal de l'empresa	7,3

Carta del President

1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
 - 6.1. Millores en el servei al client
 - 6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Índex de satisfacció dels clients per línia de negoci



Consultes, queixes i suggeriments

	Rebutis	Contestats
Consultes	270.030	100%
Queixes	49.920	92%
Suggeriments	442	62%

El 2008 s'ha incoat un expedient sancionador a una empresa d'**abertis** per un presumpte incompliment de la LOPD. La multa, que no és definitiva, ascendeix a 60.102 euros.

Principals canals de comunicació i diàleg amb el client

- Serveis d'atenció a l'usuari (call center, correu electrònic, fax, presencial)
- Gestor de compte per als clients
- Impresos de reclamacions 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
- Pàgines web amb informació 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

Serveis addicionals a clients

- | | |
|-------------|---|
| Aparcaments | <ul style="list-style-type: none"> - Cobertura de telefonia GSM - Pagament mitjançant Via T - Recàrrega de bateria - Rentat de vehicles - Sistema de guiatge de vehicles - Sistema braille als ascensors |
| Aeroports | <ul style="list-style-type: none"> - Primers auxilis a passatgers i empleats - Serveis de traducció a 150 idiomes - Ajuda a persones amb mobilitat reduïda per desplaçar-se per l'aeroport |
| Autopistes | <ul style="list-style-type: none"> - Servei telefònic d'atenció al client 24 hores - Punts de la Creu Roja amb intèrprets d'àrab durant l'operació Pas de l'Estret - Plataforma de factura electrònica per accedir a les factures - Informació via ràdio sobre l'estat de la circulació |

Exemples de les millors pràctiques

EFQM a abertis telecom

abertis telecom ha estat reconeguda pel seu sistema de gestió amb el segell d'excel·lència europea 400+/Recognised for Excellence 4 Stars, atorgat pel Club de Excel·lència en Gestió, l'organització que representa a Espanya l'European Foundation for Quality Management (EFQM).

Aquest distintiu s'atorga a les organitzacions excel·lents en la seva gestió, basant-se en el nivell d'excel·lència demostrat en els vessants més significatius de la gestió global de la companyia.

Aquest reconeixement reforça el compromís d'**abertis telecom** amb l'excel·lència.



Carta del President
1. Presentació de l'informe
2. La RSC i abertis
3. El medi ambient
4. La comunitat inversora
5. Els recursos humans
6. Els clients i els proveïdors
6.1. Millores en el servei al client
6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades
7. La Comunitat
8. Informe de verificació
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial

Mystery Shopping a saba

Per tal de conèixer la valoració dels clients pel que fa al servei que ofereix **saba**, i detectar els elements susceptibles de millora, des de l'any 2006 s'utilitza la metodologia Mystery Shopping. Durant els últims tres anys s'han portat a terme un total de cinc campanyes amb aquest sistema i cadascuna d'elles ha comportat la realització de tres visites als diferents aparcaments de **saba** a Espanya.

Els ítems analitzats i les puntuacions mitjanes obtingudes en cadascun d'ells han estat:

Ítem	Puntuació Mitjana (2006-2008)
Imatge i serveis	76,3 %
Instal·lacions	85,3 %
Atenció al client	77,5 %

Projecte "Client en tête" a sanef

Per tal d'aconseguir la satisfacció del client, **sanef** ha desenvolupat el projecte "Client en tête". Els objectius d'aquest programa són:

1. Informar els clients
2. Oferir una xarxa de carreteres fluida, apropiada, agradable i respectuosa amb el medi ambient
3. Estar permanentment a la disposició dels clients amb un somriure
4. Reconèixer la fidelitat dels millors clients

El projecte s'implementa a totes les fases del servei al client:

- A. Preparació del viatge i accés a l'autopista
- B. Trajecte per l'autopista
- C. Pas del peatge
- D. Parada a les àrees de servei i de descans
- E. Ús dels establiments comercials
- F. Contacte amb l'empresa concessionària

Ampliació de carrils a les autopistes d'acesa

El passat 2007 va iniciar-se el projecte d'ampliació de l'autopista AP-7 amb la finalitat de donar resposta a una necessitat d'actuació urgent i precisa sobre un dels eixos vertebradors de Catalunya i sobre un dels corredors amb més trànsit de persones i mercaderies d'Europa.

Es tracta d'un conjunt de mesures, al llarg de 123 kilòmetres, destinades a adequar la capacitat de la via a l'increment del trànsit —ampliació de carrils— i a millorar la mobilitat de vehicles —supressió de barreres troncals. És especialment destacable el desmantellament parcial de les barreres troncals del Vendrell i Tarragona, que han permès a l'estiu del 2008 augmentar la fluïdesa del trànsit i reduir substancialment les hores de congestió. Per realitzar-ho amb el menor temps possible, i per mantenir la via operativa en tot moment, és indispensable la coordinació i la feina conjunta amb les administracions responsables i amb les institucions del territori. Aquest ha estat un repte de servei als usuaris i a les poblacions de l'entorn de l'autopista.

Les obres van iniciar-se al tram AP-7 Sud amb la construcció d'un tercer carril entre Mediterrani (enllaç AP-2 i AP-7) i Vila-seca/Salou (Tarragona), i avancen segons els terminis previstos. La finalització del tercer carril fins a Tarragona i Salou està prevista pel primer trimestre del 2009.

D'altra banda, les obres d'ampliació de dos a tres carrils de l'autopista AP-7 al tram Maçanet-Fornells, a la demarcació de Girona, van iniciar-se al final del 2008.

Premi Tap sobre la situació dels túnels a Iberpistas

L'informe EuroTAP de seguretat als túnels, elaborat per l'*European Tunnel Assessment Programme*, amb la col·laboració de RACE i RACC, entre altres associacions automobilístiques, ha atorgat la qualificació més alta al túnel III de Guadarrama, gestionat per **Iberpistas**.

Aquest túnel, de més de 3 kilòmetres, va entrar en servei el març del 2007 per circular en sentit Madrid. Entre les seves característiques destaquen: 3 carrils de circulació, 13 galeries d'emergència que connecten amb els altres dos túnels, 4 apartadors, ventilació mitjançant sistema longitudinal i llocs de socors.

Carta del President	_____
1. Presentació de l'informe	_____
2. La RSC i abertis	_____
3. El medi ambient	_____
4. La comunitat inversora	_____
5. Els recursos humans	_____
6. Els clients i els proveïdors	_____
6.1. Millores en el servei al client	_____
6.2 Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades	_____
7. La Comunitat	_____
8. Informe de verificació	_____
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	_____

6.2 Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades

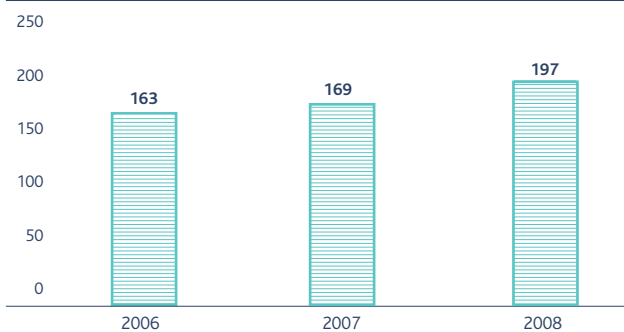
La política

abertis estén el compromís de Responsabilitat Social als seus proveïdors i empreses contractades mitjançant la incorporació de clàusules socials i ambientals als concursos i contractes.

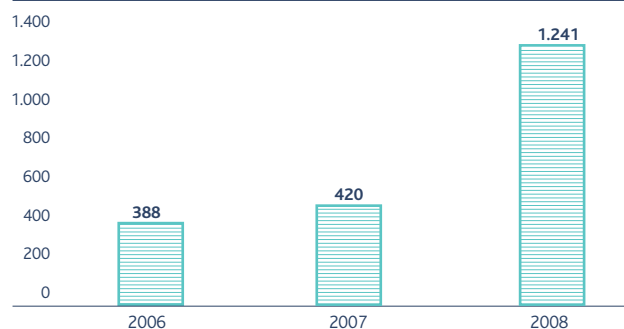
Els resultats

De totes les transaccions realitzades amb proveïdors, un 70% han estat amb agents locals.

Nombre de concursos presentats amb clàusules ambientals i socials



Nombre de proveïdors avaluats segons aspectes ambientals i socials



Carta del President	
1. Presentació de l'informe	
2. La RSC i abertis	
3. El medi ambient	
4. La comunitat inversora	
5. Els recursos humans	
6. Els clients i els proveïdors	
6.1. Millores en el servei al client	
6.2 Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades	
7. La Comunitat	
8. Informe de verificació	
9. Índex de GRI i del Pacte Mundial	

Exemples de les millors pràctiques

Procés d'homologació de proveïdors a abertis telecom

El procés d'homologació és liderat i coordinat pel Comitè d'Homologació d'**abertis telecom**.

El primer pas del procés d'homologació consisteix en enviar un qüestionari als futurs proveïdors. Aquest document és més o menys extens en funció del volum de compra amb el proveïdor.

El qüestionari complet inclou els següents aspectes socials:

- Compliment de la Llei 13/1982 de 7 d'abril del 2004 d'integració social dels minusvàlids
- Criteris establerts per garantir la igualtat d'oportunitats i la no discriminació i el respecte als drets humans
- Conveni col·lectiu
- Denúncies en curs per incompliment de normatives laborals
- Mesures necessàries per oferir unes bones condicions de treball

abertis telecom disposa d'una central de compres, amb representants dels diferents departaments implicats, encarregada de l'avaluació dels proveïdors a escala tècnica, de qualitat, ambiental i social.

07

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

[3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)

[3.2. Mitigació del canvi climàtic a través
de la reducció del consum de recursos](#)

[3.3. Increment en la valorització dels residus
i millora del tractament de les aigües](#)

[3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)

[3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

[5.1. L'equip humà d'abertis](#)

[5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)

[5.3. Generació de cultura comuna](#)

[5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)

[5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)

[5.6. Extensió dels beneficis socials](#)

[5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)

[06. els clients i els proveïdors](#)

[6.1. Millores en el servei al client](#)

[6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)

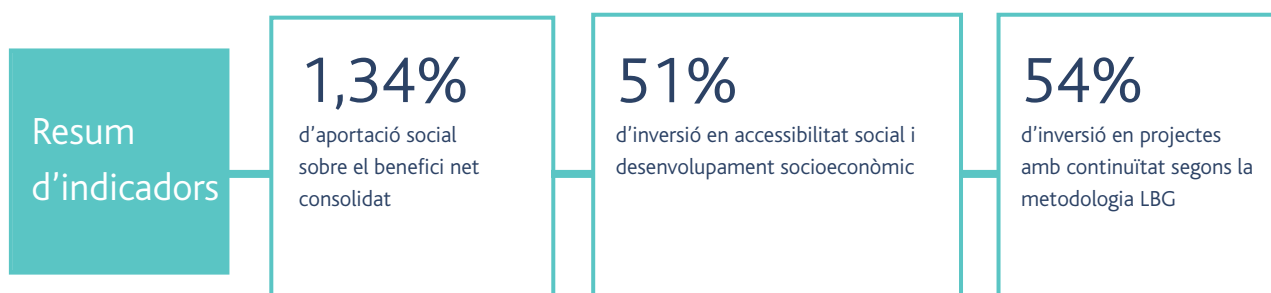
[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)

7. La comunitat

Política	Principals aspectes	Exemples de les millors pràctiques 2008
Establir un vincle permanent amb la comunitat basat en la participació activa i la integració de les necessitats socials	Sistematitzar les aportacions socials Consolidar les relacions amb les organitzacions representants de la societat civil	Difusió i extensió del manual de compromís amb la comunitat a escala europea Projectes compartits amb la Creu Roja 1% paisatge i desenvolupament a sanef Les càtedres abertis , un fort vincle amb el món acadèmic La fundació abertis , el compromís de l'organització amb la societat



La política

La comunitat representa l'entorn sobre el qual es traslladen els impactes econòmics, socials i ambientals tant directes com indirectes d'**abertis**. La companyia la té en compte en la seva visió i valors i té com a objectiu establir un vincle a mitjà i llarg termini que repercuteixi en el benestar social de la comunitat on opera **abertis**.

El compromís amb la comunitat es canalitza a través de cinc àrees principals: accessibilitat social i desenvolupament econòmic, accessibilitat cultural, mobilitat i seguretat viària, preservació del medi ambient i formació i investigació.

Els resultats

Manual de compromís amb la comunitat

Les accions de compromís amb la comunitat que s'han dut a terme el 2008, segueixen estant alineades amb els valors d'**abertis**, i busquen respondre a les demandes dels diferents grups d'interès a partir dels criteris dissenyats al manual de compromisos amb la comunitat.

El 2008 s'ha presentat aquest manual a totes les unitats de negoci que operen a Europa i se'ls ha facilitat un exemplar per una millor gestió dels projectes i mesura de resultats. Així mateix, s'ha creat un comitè de patrocinis que analitza i valida els projectes presentats amb una periodicitat mensual. Prèviament, i mitjançant un procés participatiu, la informació relativa a cada projecte, se sotmet a l'opinió dels directors generals de cada unitat de negoci amb la finalitat d'obtenir-ne la seva valoració.

El manual s'ha posat a l'abast de la comunitat a la web d' **abertis**, i s'ha difós, a més, entre tots els actors socials amb els quals **abertis** col·labora en aquest tipus de projectes.

Durant el segon semestre, termini en el qual s'ha aplicat aquesta eina, s'han presentat 59 projectes amb un resultat de 33 adjudicacions i 26 denegacions.

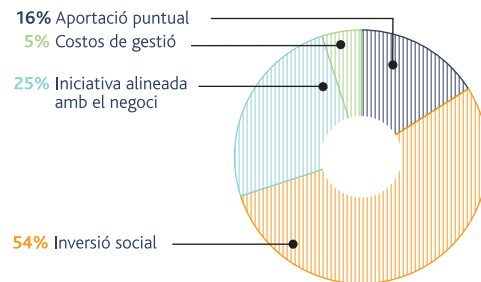
Inversió realitzada i classificació per àmbits d'actuació

Tant **abertis** com les seves unitats de negoci han mantingut la seva línia de col·laboració amb organitzacions i entitats generadores de coneixement i opinió de l'entorn en el qual operen.

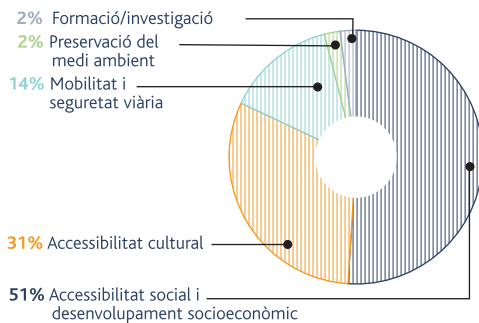
Les 21 empreses que apliquen el Pla estratègic de RSC han aportat un total de 8 milions d'euros a actuacions relacionades amb la comunitat, el 1,34% del consolidat de la companyia.

D'acord amb el sistema de classificació del London Benchmarking Group España, les mateixes aportacions s'estructuren segons els paràmetres següents:

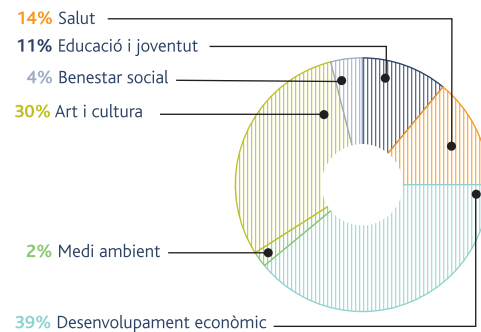
Aportacions LBG per tipus



Aportacions a la comunitat per àmbits d'actuació



Aportacions LBG per àrea d'actuació



Durant el 2008, **abertis** ha rebut dues sancions a Xile, relacionades amb les instal·lacions sanitàries d'una oficina, i les causes de la qual han estat resoltes. A Espanya, s'ha rebut una sanció amb relació a la ubicació d'unes instal·lacions realitzades amb la llicència de construcció pertinent emesa per l'organisme competent, i que actualment està en recurs. L'import total d'aquestes sancions ascendeix a 25.954,5 €.

Exemples de les millors pràctiques

Aliança estratègica amb la Creu Roja

Hi ha una llarga trajectòria de relació entre la Creu Roja i el Grup **abertis**. Per la seva continuïtat en el temps destaquen:

- Els punts d'assistència sanitària a les autopistes d'acesa, **aucat** i **aumar**.
- El suport a les assemblees autonòmiques de Creu Roja per part d'**aumar** i **iberpistas**.
- El conveni de col·laboració d'**abertis** amb Creu Roja Catalunya en recolzament a la campanya anual de captació i promoció de voluntariat, així com per a la gestió del magatzem d'ajuda humanitària i emergències internacionals.

El 2008, s'ha donat suport també a altres projectes:

- **Dia Mundial de la Creu Roja i de la Mitja Lluna Roja 2008**
Aquesta celebració, que va tenir lloc al castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**, reconeix el rol destacat dels 100 milions de voluntaris de la institució humanitària que actuen en 186 països del món.

- **Recolzament sanitari i integral a persones, famílies i infància afectades pel VIH-SIDA a Moçambic**

Conveni de col·laboració amb la Creu Roja Espanyola establert en el context de la 1ª enquesta global de clima laboral del Grup **abertis**. Cada resposta a l'enquesta es vinculava amb l'aportació de 10 euros per part d'**abertis**, al projecte social que hagués escollit el treballador.

L'aportació resultant ha permès la Creu Roja Espanyola, amb la col·laboració de la Creu Roja de Moçambic, dur a terme dos projectes que contribuïren a millorar la qualitat de vida de més de 3.000 persones. En concret, els fons s'han destinat a

la formació dels familiars que atenen a persones amb el VIH-Sida, a la creació de grups d'autoajuda i a petits projectes productius que procurin una millora de la qualitat de vida de les persones afectades.

Seminari "Medi ambient sostenible, canvi climàtic i moviments de població", Marroc

Els objectius d'aquest seminari, organitzat conjuntament pel Centre per la Cooperació per al Mediterrani i la Mitja Lluna Roja de Marroc, eren ajudar en les tasques de difusió i sensibilització en matèria de canvi climàtic i millorar la preparació de les societats nacionals del nord d'Àfrica davant les conseqüències ambientals i humanitàries derivades d'aquest fenomen.

46 persones de les cinc societats nacionals del nord d'Àfrica (Algèria, Egipte, Líbia, Marroc i Tunísia) van participar en diferents tallers juntament amb els integrants d'altres institucions i delegacions de la Creu Roja. L'aportació d'**abertis** es va destinar a cobrir els desplaçaments i l'allotjament dels participants, així com l'elaboració del material audiovisual de suport tècnic i de consulta.

Atlantis IV, Campament Mediterrani de Joventut, Sèrbia

El juliol del 2008 va tenir lloc la quarta edició del campament de joventut celebrat a Sèrbia i organitzat pel Centre per a la Cooperació per al Mediterrani i Creu Roja de Sèrbia. L'objectiu principal d'aquesta activitat és facilitar l'intercanvi d'experiències entre joves voluntaris a través de la participació en tallers sobre canvi climàtic, lideratge, principis i valors, i primers auxilis.

En total, hi van participar 64 joves, entre els quals hi havia 39 voluntaris de les 16 societats nacionals (Algèria, Bòsnia-Herzegovina, Croàcia, Egipte, França, Itàlia, Malta, Montenegro, Palestina, Rússia, Sèrbia, Espanya, Síria, Tadjikistan, Tunísia i Turquia), 10 socorristes i 15 facilitadors internacionals que van impartir els tallers.

L'aportació d'**abertis** es va destinar a cobrir gran part de les despeses de desplaçament i allotjament dels participants.

"1% Paisatge i Desenvolupament" a sanef

El programa "1% Paisatge i Desenvolupament" té el seu origen en la llei que el govern francès va publicar el 12 de desembre del 1995. El seu objectiu és recuperar el potencial econòmic i ambiental en aquells llocs en els quals es realitza una infraestructura, especialment a la proximitat dels nous eixos d'autopista que promou **sanef**.

En aquest marc, les societats concessionàries (**sanef**) posen a disposició del programa el 0,5% de l'import total invertit en el projecte d'infraestructura. El 0,5% restant l'aporta el govern, i completa una inversió total d'un 1% que es destina a finançar projectes desenvolupats per col·lectius locals.

L'Estat, **sanef** i cadascun dels col·lectius locals, han acordat conjuntament, elaborar una "carta itinerari" en la qual s'especifiquin els criteris sota els quals s'atorgarà la subvenció dels projectes, així com les normes d'assignació de les ajudes.

Fins ara, quatre seccions d'autopista estan afectades per aquesta normativa i han donat lloc a la signatura de més de 200 convenis amb diferents ens locals. Al llarg del 200, **sanef** ha destinat 459.142 euros a 16 projectes relacionats amb el patrimoni cultural i ambiental de les zones afectades. Atès que l'aportació es realitza sota exigència legal, l'import destinat a aquestes actuacions queda exclòs de les aportacions socials realitzades per **abertis**.

Les càtedres abertis, un fort vincle amb el món acadèmic

abertis ha continuat recolzant durant el 2008 el compromís adquirit amb la comunitat acadèmica a través de les càtedres creades amb institucions acadèmiques de referència: la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), la Fundació d'Estudis d'Economia Aplicada (FEDEA), l'IESE i ESADE. Aquests projectes són part del seu compromís de Responsabilitat Social i una manera de contribuir a l'impuls de la investigació i a la transferència de coneixement entre la universitat i l'empresa, una aliança indispensable per a l'avenç de la societat.

Càtedra abertis-UPC de Gestió d'Infraestructures del Transport. Aquesta càtedra, orientada a la investigació en l'àmbit de la gestió d'infraestructures del transport, convoca anualment el Premi **abertis** d'investigació, un certamen que el 2008 ha premiat la tesi Anàlisi d'estratègies eficients en la logística de distribució de paqueteria, de Miquel Àngel Estrada Romeo.

Càtedra abertis-FEDEA d'Economia de les Infraestructures i Transports: Aquesta càtedra, creada el 2007 per **abertis** amb la col·laboració de FEDEA, ha posat en marxa el 2008 diversos projectes emmarcats en quatre línees d'activitats: investigació, preparació de propostes de projectes finançats, organització d'un seminari internacional i altres activitats acadèmiques.

En el marc de la càtedra, ha nascut també la xarxa INVEIT, una xarxa voluntària que promou la presentació de propostes per a grans projectes d'investigació.

Càtedra abertis-IESE de Regulació, Competència i Polítiques Públiques: creada el 2006 per **abertis** i l'escola de negocis IESE, desenvolupa una àmplia activitat de la regulació, la competència i les polítiques públiques. Aquesta activitat es materialitza en la publicació de documents d'investigació i articles, així com en l'organització de seminaris i conferències.

Càtedra Lideratges i Governança Democràtica: L'escola de negocis ESADE, juntament amb **abertis** i altres entitats, impulsen aquesta càtedra amb l'objectiu de promoure fórmules innovadores de lideratge que responguin als reptes de la societat actual.

La càtedra, creada el 2005, té com a titular l'expresident de la Generalitat de Catalunya, Jordi Pujol, i entre els seus promotors hi ha Isidre Fainé i Salvador Alemany, president i conseller delegat d' **abertis** respectivament.

El 2008 ha continuat amb les seves activitats d'investigació i difusió a través de la publicació de diversos llibres i de la celebració de trobades per afavorir el diàleg i l'intercanvi d'idees.

La fundació abertis, el compromís de l'organització amb la societat

Com a part de la seva Responsabilitat Social, **abertis** té un fort compromís amb la societat canalitzat a través de la **fundació abertis**. L'entitat es dedica a promoure l'estudi sobre l'impacte de les grans infraestructures al territori amb la finalitat que aquestes s'integrin d'una manera harmoniosa amb l'entorn i generin impactes positius en la població i en la seva economia.

Per assolir aquest objectiu, la fundació estructura tota la seva activitat en quatre àmbits principals: la prevenció i seguretat viària, el foment de la investigació, la difusió del coneixement i el recolzament a l'art, la cultura i el patrimoni històric.

Durant el 2008, la fundació ha continuat dotant de contingut aquestes quatre línies d'activitat a través de diverses iniciatives, entre les quals cal destacar:

- El Programa de seguretat viària a les escoles, que va acabar el seu cicle el mes de juny i que tindrà continuïtat a través d'un portal web específic dirigit a professors, pares i alumnes.
- La celebració de les jornades 'Mobilitat Responsable. Valors en Moviment' a Madrid i València.
- La realització d'estudis sobre infraestructures i espais naturals que analitzen assumptes com l'impacte del turisme a l'Antàrtida, l'ús que fa la població del gran parc metropolità de Collserola (Barcelona) o l'entorn del Parc del Foix.
- La publicació d'alguns dels estudis d'investigació impulsats i de llibres com Viator, sobre el patrimoni natural i artístic de l'entorn de les autopistes a Espanya.
- El recolzament a museus i a altres centres emblemàtics per la seva contribució al món artístic i cultural.

Durant aquest 2008, la fundació ha iniciat també la seva projecció internacional, obrint una delegació a Itàlia que iniciarà la seva activitat durant el 2009.

La fundació abertis, que celebrarà el seu desè aniversari durant el 2009, té la seva seu al castell de Castellet, una fortalesa situada a la comarca de l'Alt Penedès de gran valor

històric per les restes arqueològiques que acull. El 2008, el castell ha rebut la certificació mediambiental UNE 14001:2004 per la seva gestió sostenible.

Un castell com a símbol de diàleg

El castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**, està situat al municipi de Castellet i la Gornal, al sud de Barcelona. Està ubicat a l'espai natural protegit del Parc del Foix i és un exemple paradigmàtic de la convivència entre patrimoni històric i patrimoni natural.

Gràcies a les troballes arqueològiques recents, sabem que la primera fortalesa construïda en aquest emplaçament data de l'època dels ibers, fa 2.500 anys. El castell era una talaia de guarda i guaita d'importants vies de comunicació com ara el riu Foix, la via Heràclia i, més tard, la Via Augusta, actual autopista AP-7. Hi ha poca cosa a dir de la història del castell durant aquesta època, tret que l'ocupació es manté des de l'època iberoromana a la comtal i que va patir algunes reformes en el període andalusí. La primera referència documental coneguda del castell data de l'any 977. La fortalesa va tenir una gran importància estratègica fins al segle XVI. A partir d'aleshores, va anar encadenant períodes de decadència fins arribar a l'estat de ruïna. Després d'una primera restauració parcial, no va ser fins que **abertis** va adquirir la fortalesa el 1999 que van iniciar-se les obres per restituir la volumetria del castell original i donar-li un nou ús com a seu de la **fundació abertis**.

La fundació ha convertit el castell en un centre de coneixement on se celebren jornades científiques, com la que va tenir lloc el 6 d'octubre sobre Nous usos de la biomassa. Realitat, experiències i perspectives, promoguda per la fundació, la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de Girona. La fortalesa també se cedeix a institucions i entitats sense afany de lucre per tal que hi imparteixin els seus seminaris i trobades com és el cas del Fòrum de Reputació Corporativa (13 de maig), la Fundació Carolina (6 i 7 de novembre) o la Fundació Catalunya Europa (28 de novembre). També s'hi va celebrar el Dia Mundial de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja (18 de juny), organitzat per la Creu Roja de Catalunya.

abertis utilitza el castell per celebrar-hi reunions corporatives en un entorn agradable i tranquil. També s'hi han celebrat

recepcions institucionals per al cos consular de Barcelona (20 de novembre), els diferents cossos de seguretat catalans i un grup de diputats del Parlament de Catalunya (27 de juny), encapçalats pel seu president Ernest Benach.

Per altra banda, hi ha les visites guiades gratuïtes que es fan cada dissabte i diumenge per explicar la història del castell i del territori. El 2008 es va assolir el nombre més alt de visitants (6.672), un 19% més que el 2006 i un 267% més que el 2007, quan el castell va estar tancat la major part de l'any per les intervencions arqueològiques. Els mesos de més afluència, juny i agost, coincideixen amb el mercat medieval i el concert de Festa Major de la localitat, i se celebren jornades de portes obertes al castell. Tota aquesta activitat ha contribuït a fer del castell de Castellet un lloc de trobada i un símbol distintiu d'**abertis**.

08

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

[3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)

[3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos](#)

[3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües](#)

[3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)

[3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

[5.1. L'equip humà d'abertis](#)

[5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)

[5.3. Generació de cultura comuna](#)

[5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)

[5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)

[5.6. Extensió dels beneficis socials](#)

[5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)

[06. els clients i els proveïdors](#)

[6.1. Millores en el servei al client](#)

[6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)

[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)



PricewaterhouseCoopers
Asesores de Negocios, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avinguda Diagonal, 640
08017 Barcelona
Espanya
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 2008

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 2008 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) i als principis de la norma AA1000 Assurance Standard 2003 (en endavant, AA1000AS).

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2008, així com el contingut del mateix, 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) i amb la nova Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya el setembre de 2008.

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 2008, 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 2008.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades en el transcurs de l'exercici, 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 2008 a les indicacions de la Guia G3 del GRI i als principis de la norma AA1000AS.



- 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 2008 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació d'**abertis**.

L'abast d'una revisió es substancialment inferior al d'un treball d'assegurament raonable. Per tant la seguretat proporcionada és també menor. El present informe en cap cas pot ser entès com a informe d'auditoria.

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 2008 d'**abertis** conté errors significatius o 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) i amb els principis establerts en la norma AA1000AS.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Ferran Rodríguez
Soci
23 de març de 2009

09

[carta del President](#)

[01. presentació de l'informe](#)

[02. la RSC i abertis](#)

[03. el medi ambient](#)

[3.1. Major abast dels sistemes de gestió mediambiental](#)

[3.2. Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos](#)

[3.3. Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües](#)

[3.4. Protecció i millora de la biodiversitat](#)

[3.5. Més inversió en sensibilització mediambiental](#)

[04. la comunitat inversora](#)

[05. els recursos humans](#)

[5.1. L'equip humà d'abertis](#)

[5.2. Gestió del talent i desenvolupament professional](#)

[5.3. Generació de cultura comuna](#)

[5.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats](#)

[5.5. Satisfacció dels empleats i millora contínua](#)

[5.6. Extensió dels beneficis socials](#)

[5.7. Foment de la salut i seguretat laboral](#)

[06. els clients i els proveïdors](#)

[6.1. Millores en el servei al client](#)

[6.2. Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades](#)

[07. la Comunitat](#)

[08. informe de verificació](#)

[09. índex de GRI i del Pacte Mundial](#)

CONTINGUT	PÀGINA	COB.
1.- Estratègia i anàlisi		
1.1 Declaració del president.	4-5	●
1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	4-5, 24, 28, 29; 4-7, 21, 34, 38,44, 46, 48 IA; 135-138CA	●
2.- Perfil de l'organització		
2.1.- Nom de l'organització.	8; 16, 21, 34, 38, 44, 49 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.	11, 12, 21, 35, 39, 44, 49 IA; 74-89 CA	●
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	12 CA	●
2.5.- Nombre i nom dels països en els quals opera l'organització.	9; 16 IA; 74-89 CA	●
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	11 IA	●
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	16, 22, 26, 31, 40, 41, 45, 50 IA	●
2.8.- Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	17 IA; Magnituds Essencials IA	●
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en mida, estructura i propietat de l'organització.	24, 29, 33, 36, 43, 47, 51 IA	●
2.10.- Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	17	●
3.- Paràmetres de l'informe		
<i>Perfil de l'informe</i>		
3.1.- Període cobert per la informació de l'informe.	8	●
3.2.- Data de l'informe anterior més recent.	8	●
3.3.- Cicle de presentació d'informes.	8	●
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a l'informe o al seu contingut.	8	●
<i>Abast i cobertura de l'informe</i>		
3.5.- Procés de definició del contingut de l'informe.	8, 10, 11	●
3.6.- Cobertura de l'informe.	9	●
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	9, 10	●
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions..	9	●
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per 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.	8	●
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.	24, 30	●
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	8, 9	●
<i>Índex del contingut del GRI</i>		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en l'informe.	80-85	●

<i>Verificació</i>		
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	8	●
CONTINGUT	PÀGINA	COB
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
<i>Govern</i>		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	103-108 CA	●
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	103,104 CA	●
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	104,105 CA	●
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	50, 53; 139, 140 CA	●
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	111, 112 CA	●
4.6.- Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	132-134 CA	●
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.	115 CA	●
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	14; 144-158 CA	●
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.	14, 16, 17; 144-158 CA	●
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	108, 111, 112, 149 CA	●
<i>Compromisos amb iniciatives externes</i>		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	16, 17; 135-137 CA	●
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altre iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	16, 17, 68-73	●
4.13.- Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	16	●
<i>Participació dels grups d'interès</i>		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	15	●
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.	10, 11	●
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.	10,11, 15	●
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.	11, 15	●

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
ACOMPLIMENT ECONÒMIC					
	Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica	1-79 IA			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	Mag. Essen. IA	●		
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	24, 28-31	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials..	54; 50-53 CA	●		
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.	82	● ¹		
PRESENCIA AL MERCAT					
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	51	●		
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	64	●		
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	47	●	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, <i>pro bono</i> , o en espècie.	68-73	●		8
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	69	●		
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL					
	Informació sobre l'enfocament de gestió ambiental	20-37			
MATERIALS					
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	24	●	8	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	24	●	8,9	
ENERGIA					
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	25-27	●	8	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	25, 26, 28	● ²	8	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	22, 28-31	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	28-31	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguïdes amb aquestes iniciatives.	22, 28-31	●	8,9	7
AIGUA					
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	25	●	8	
BIODIVERSITAT					
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	34	●	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.	34	●	8	7
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	34, 35	●	8	7
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	34, 35	●	8	7

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS					
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	28	●	8	7
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	28	●	8	7
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	28-31	●	9	7
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		NA ³	8	7
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		NA ³	8	7
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	33	■ ⁴		7
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	32	●		7
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.		NA ⁵	8	7
PRODUCTES I SERVEIS					
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	21-23, 36	●	9	7
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.		NA ⁶	9	7
COMPLIMENT NORMATIU					
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	21	●	8	7
GENERAL					
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	20; 62 CA	●		7
ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)					
	Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques i ètica laborals	46-57			
FEINA					
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	46, 47	●		
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	46, 47, 51, 52	●	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.	54	■	6	3
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS					
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	47	●	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.	47	●	3	
SALUT I SEGURETAT A LA FEINA					
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.	56	●		5,6
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.	56	■ ⁷		
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 ⁸		6

3. No aplica ja que no són significatives atesa la naturalesa de les activitats del Grup abertis.

4. Els abocaments d'aigües residuals d'abertis són difusos cosa que en dificulta la quantificació. Actualment estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà llarg termini.

5. No aplica ja que no s'han produït abocaments accidentals significatius.

6. No aplica atesa la naturalesa de les activitats del Grup abertis.

7. Pel que fa al desglossament per regió, actualment estem consolidant la dada i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

8. No aplica atès que no hi ha constància de malalties greus significatives que requereixin la creació de programes específics.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
FORMACIÓ I EDUCACIÓ					
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	48	■ ⁹		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.	48-49	●		3
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	48	●		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.	47, 51, 52; 103 CA	■ ¹⁰	1,6	3
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	51	■ ¹¹	1,6	3
ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)					
	Informació sobre l'enfocament de gestió de drets humans	46-57, 64-65			
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT					
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	64	■ ¹²	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.	64	■ ¹³	1,2,4 5,6	
NO DISCRIMINACIÓ					
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		NA ¹⁴	1,6	3
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS					
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de 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 ¹⁵	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 ¹⁵	1,5	
TREBALL FORÇAT					
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		NA ¹⁵	1,4	3
ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)					
	Informació sobre l'enfocament de gestió amb relació a la societat	68-73			
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.	68-73	●	1	8
CORRUPCIÓ					
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	9, 14	●	10	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització..	14, 50	● ¹⁶	10	
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.		NA ¹⁷	10	
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	68-73	● ¹⁸	10	

9. Pel que fa al desglossament per categoria d'empleat, la cobertura de l'indicador no és del 100% en totes les categories professionals. Hem explicat el grau de cobertura de l'indicador en cada cas, i estem treballant per poder assolir el 100% de cobertura en informes futurs a curt termini.

10. Tenint en compte la naturalesa i la ubicació de les activitats d'abertis, les dades relatives a les minories no es consideren materials, d'acord amb les expectatives dels grups d'interès.

11. Els salaris d'abertis s'establixen a partir de categories professionals i del Programa de Direcció per Objectius. La retribució és informació confidencial.

12. 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.

13. 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 concreta) i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.

14. No aplica ja que no s'han produït incidents de discriminació durant el 2008.

15. La majoria de les activitats d'abertis es realitzen a països que formen part de l'OCDE, amb la qual cosa no existeix risc significatiu de violacions dels drets humans. A més a més, el codi de conducta d'abertis, aplicable a totes les empreses del Grup i extensible a proveïdors i contractistes, inclou de forma explícita l'adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

16. El Llibre Taronja inclou entre els seus continguts el codi de conducta d'abertis.

17. No aplica ja que no s'han produït accidents de corrupció.

18. El Grup abertis no participa en activitats de *lobbying*.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
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.	62	●		
ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)					
	Informació sobre l'enfocament de gestió de responsabilitat sobre productes	60-65			
SALUT I SEURETAT 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 categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	60-63	●		
ETIQUETATGE 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.	60-63	●		
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	60-63	●		
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 ¹⁹		
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.	62	● ²⁰		
COMPLIMENT NORMATIU					
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	70	●		

19. No aplica ja que no existeixen lleis estatals o codis voluntaris del sector.

20. abertis disposa de les mesures necessàries per evitar incidents relacionats amb la vulneració del respecte a la privacitat i la fuga de dades personals.

