



informe de responsabilidad social corporativa 2008



El Global Reporting Initiative (GRI) ha revisado el presente informe en relación con los criterios para un nivel de aplicación A+ y ha concluido que el informe de RSC 2008 de **abertis** responde plenamente a esta calificación.

Esta comprobación del nivel de aplicación no representa la opinión del GRI sobre el valor y la calidad del informe y su contenido, sino una opinión acerca del nivel de aplicación del Modelo de Reporting del GRI.

abertis

00

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80



Carta del Presidente

Apreciados lectores,

Un año más, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés el informe de responsabilidad social correspondiente al ejercicio 2008. En las siguientes páginas, hemos realizado un compendio de las actuaciones más significativas desarrolladas para minimizar nuestros impactos sobre el entorno en el que operamos. Nuestro esfuerzo ha merecido de nuevo el reconocimiento del Global Reporting Initiative que ha calificado el presente informe con el máximo grado de aplicación (A+).

En un contexto económico con un grado de incertidumbre creciente, es necesario analizar los riesgos y las oportunidades derivadas del entorno. Las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y las políticas que la desarrollan se inscriben en nuestro corazón estratégico. En este sentido la actual crisis económica no debe hacernos pensar en un cuestionamiento de estas políticas. Es en estas circunstancias que la aplicación coherente y consecuente de los principios que rigen una actuación responsable como Grupo empresarial, refuerzan, si cabe, su sentido y necesidad.

Nuestro compromiso va más allá de la consecución de nuestra misión corporativa, y persigue la convergencia de los intereses de nuestros clientes, accionistas y trabajadores con el desarrollo de la sociedad. Así lo hacemos constar en nuestra visión, que incorpora

nuestros valores fundamentales y que se materializa en el desempeño anual del grupo **abertis**.

Somos conscientes de nuestro potencial de crecimiento, y por tanto de nuestro impacto y nuestras responsabilidades económicas, sociales y ambientales. En consecuencia, uno de los aspectos más importantes para nosotros es mantener una comunicación fluida con nuestros grupos de interés que contribuya a canalizar este potencial de crecimiento hacia un desarrollo global generador de calidad de vida. Por esta razón, uno de los pilares de nuestra estrategia de RSC lo constituyen los canales de diálogo con nuestros grupos de interés y nuestros esfuerzos para mejorarlos son continuos.

Las repercusiones ambientales de la actividad de **abertis** han encontrado en la estrategia de mitigación del cambio climático una oportunidad económica de crecimiento sostenible. Hemos apostado por la implantación de energías renovables, el uso de biodiesel, la incorporación de criterios de eco eficiencia en la construcción y el desarrollo de infraestructuras, y la innovación enfocada a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, la minimización del impacto ambiental de nuestra actividad también comprende la protección de la biodiversidad, que llevamos a cabo mediante alianzas con organizaciones del tercer sector especializadas en distintas áreas.

La extensión del grado de compromiso de **abertis** con nuestros proveedores es el mejor modo de trasladar nuestros esfuerzos y experiencia a aquellos que de un modo u otro mantienen un vínculo comercial con nosotros. De forma proactiva, entendemos nuestra responsabilidad hacia nuestros proveedores como parte de nuestro compromiso comercial, y este año hemos realizado un esfuerzo para evaluar bajo criterios sociales y ambientales el mayor número de proveedores posible, consiguiendo superar el millar.

Estas actuaciones no podrían culminarse sin un fuerte compromiso de nuestros trabajadores con la cultura corporativa de **abertis**. Mediante múltiples canales, procuramos incrementar y actualizar la formación de los empleados con el objetivo de que dispongan de las herramientas necesarias para responder a los retos actuales. Del mismo modo, sus contribuciones nos acercan a la visión de excelencia a la que aspiramos y nutren los valores de nuestra organización extendiéndolos a nuestros trabajadores y sus familias. La consolidación de nuestra reputación corporativa a través de distintos programas de gestión, junto con la aplicación de nuestras políticas de recursos humanos nos permite retener el talento, un factor clave para interpretar y asumir positivamente para la organización los cambios que se pueden producir en nuestro entorno y facilitar la adaptación a los mismos de todo el Grupo.

La visión sistémica de las relaciones económicas, sociales y ambientales nos obliga a estar en actitud de atención permanente a las dinámicas y tendencias del momento. Nuestro aprendizaje por lo tanto no tiene límite, y gracias a oportunidades como la presidencia del Foro de Reputación Corporativa y la ampliación de las relaciones con otras organizaciones, nuestra experiencia se dilata. Es por este motivo, que nuestro deseo para el futuro, tanto a corto como a largo plazo, es el de alcanzar una integración dinámica con el entorno que nos permita armonizar nuestra misión con sus necesidades. Somos conscientes de la envergadura del proyecto, pero los avances que hemos realizado hasta el momento nos indican los buenos resultados de un enfoque proactivo. Debemos continuar en esta dirección, identificando nuevas metas y resolviéndolas sin que la magnitud de nuestro propósito condicione nuestro firme compromiso de seguir trabajando en esta línea que nos hemos marcado.

Isidre Fainé, presidente de **abertis**

01

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

1. Presentación del informe

En la sexta edición consecutiva del informe de sostenibilidad anual, que comprende el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008, **abertis** presenta un resumen de las principales actuaciones en materia social y medioambiental.

Esta publicación forma parte del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa aprobado en el año 2003 y complementa el resto de informes emitidos por **abertis** (Cuentas Anuales, Informe de Gobierno Corporativo- el cual forma parte de las Cuentas Anuales-, Informe Anual y la Memoria de la **fundación abertis**). El conjunto de estos documentos ofrece una **visión exhaustiva** del desempeño económico, social y ambiental de la compañía y de su contribución al desarrollo global.

Contenido y principios del informe de RSC

Los indicadores, los temas y la estructura del informe responden a las directrices establecidas en la guía G3 del Global Reporting Initiative.

Del mismo modo, se han considerado los posibles suplementos sectoriales aplicables a las actividades de **abertis**, y se han iniciado las actuaciones para incorporar en el medio plazo el correspondiente al sector de telecomunicaciones.

Cualquier consulta, comentario o aclaración respecto el contenido del presente informe puede manifestarse a través de la dirección de correo electrónico sostenibilidad@abertis.com.

Metodología de recopilación, presentación y verificación de la información

abertis dispone de un manual de gestión de RSC que define 270 indicadores y especifica el modo de calcularlos. El coordinador responsable del fomento y la gestión de la RSC de cada una de las unidades de negocio asegura la correcta compilación de los datos

Con el objetivo de ampliar la información en materia de RSC, asegurar su trazabilidad y homogeneizar y agilizar los métodos de agregación y análisis, **abertis** ha adquirido un nuevo software específico de tratamiento de datos.

Esta aplicación, implantada en 2008, integra los datos históricos desde el año 2005 y está plenamente operativa para la realización del presente informe.

La estructura de la información es común en todas las áreas consideradas en el presente informe, y distingue la política, los resultados y los ejemplos de las mejores prácticas de cada ámbito. Como mejores prácticas, han sido seleccionadas una muestra representativa de aquellas actuaciones que de forma coordinada con el Plan Estratégico de RSC han realizado cada una de las empresas del grupo **abertis**.

Para garantizar la transparencia, la fiabilidad de la información ofrecida y la credibilidad de las iniciativas lideradas en materia de RSC, **abertis** ha solicitado la revisión externa de la memoria de RSC a PricewaterhouseCoopers.

Cobertura

Un total de 21 empresas han sido consideradas para la redacción del informe, aquellas que aplican el Plan estratégico de RSC y en las que **abertis** tiene participación mayoritaria o control de gestión.

La proporción de la cifra de negocio cubierta por esta memoria es del 95%, valor que representa prácticamente la totalidad de la organización.

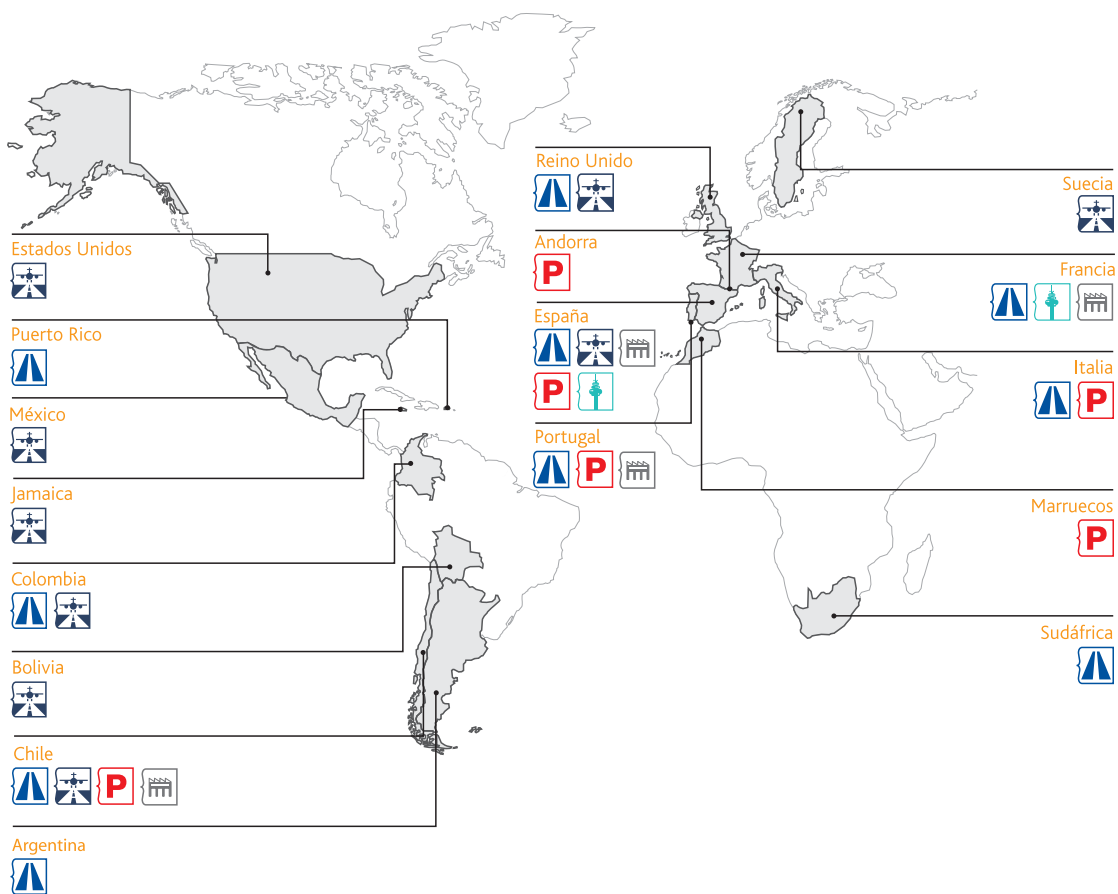
Corporación

abertis infraestructuras

serviabertis

fundación abertis

Autopistas	Aparcamientos	Logística	Telecomunicaciones	Aeropuertos
acesa	saba España	abertis logística	abertis telecom (incluye retelevisión y tradia)	codad
aucat	saba Italia			tbi
aumar	spel			
iberpistas	saba Chile			
castellana	rabat			
aulesa				
autopistas del oeste				
sanef				
apr				



Alcance y contexto de sostenibilidad

La dimensión internacional de **abertis**, aconseja a la compañía a considerar sus impactos económicos, sociales y ambientales tanto a nivel global como local, priorizando los vinculados directamente con el Plan Estratégico de RSC.

Consciente de las implicaciones que supone operar en 17 países, **abertis** responde con la incorporación de la RSC en su misión y valores corporativos. De este modo, consolida su estrategia de RSC y la hace extensible a todas las empresas del grupo.

Materialidad y participación de los grupos de interés

El objetivo de este informe es trasladar a todos los grupos de interés de **abertis** la información relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental de la organización. Los factores internos y externos que determinan los contenidos a tratar se han obtenido a partir del diálogo con ellos, utilizando distintos canales de comunicación:

Durante el año 2008 **abertis** ha lanzado una encuesta para conocer las prioridades de sus grupos de interés estratégicos y evaluar la materialidad de los contenidos presentados en el informe de sostenibilidad.



Mediante un análisis estadístico simple, se han determinado tres grados de importancia (relativa, media y elevada) y se han asignado a los temas correspondientes, para establecer las prioridades en cada grupo de interés.

En general la valoración ha sido elevada en todas las categorías, lo cual es indicativo de la relevancia de las temáticas propuestas.

Previo a la redacción de este informe, se han mantenido entrevistas personales con los coordinadores de RSC y con las personas responsables de informar en cada ámbito de actuación.

Esta información, junto con las expectativas sociales ha permitido a **abertis** estructurar un informe que responda a las necesidades de sus grupos de interés y asegure el acceso al contenido más relevante de un modo dinámico y visual.

Temas	Trabajadores	Proveedores	Accionistas	Otros	Comunidad
Aspectos introductorios generales	●	●	●	●	●
Aspectos sociales	●	●	●	●	●
Recursos humanos	●	●	●	●	●
Atención al cliente	●	●	●	●	●
Relación con los proveedores	●	●	●	●	●
Relación con inversores/gobierno corporativo	●	●	●	●	●
Participación con la comunidad	●	●	●	●	●
Acción social y patrocinios	●	●	●	●	●
Aspectos ambientales	●	●	●	●	●

Relativa Media Elevada Valoración más elevada

02

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

2. La RSC y abertis

Bajo el concepto "Acercamos el mundo", **abertis** resume su mensaje corporativo con el que quiere transmitir la síntesis de su misión, visión y valores a la sociedad.

abertis integra la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en el corazón de su estrategia y define el compromiso con sus grupos de interés en la visión y los valores de la organización. Estos intangibles complementan la misión de la compañía y se materializan en el Plan estratégico de RSC.

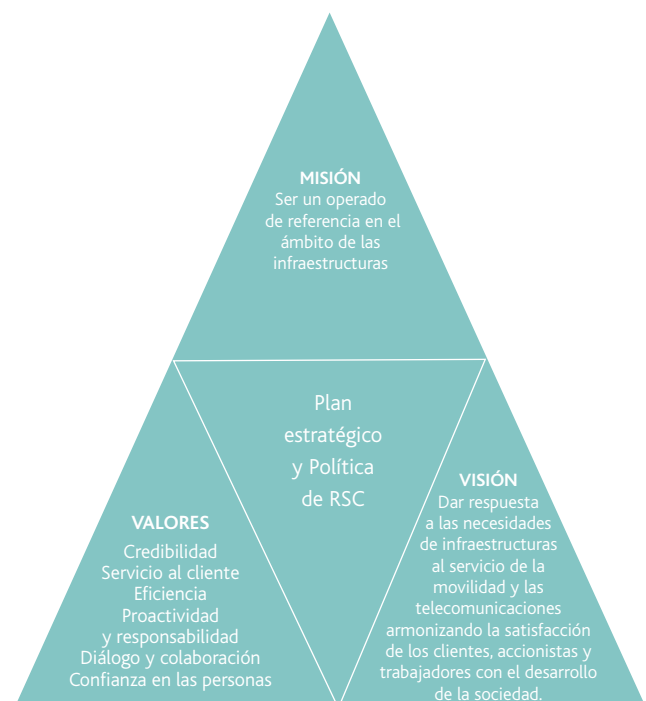
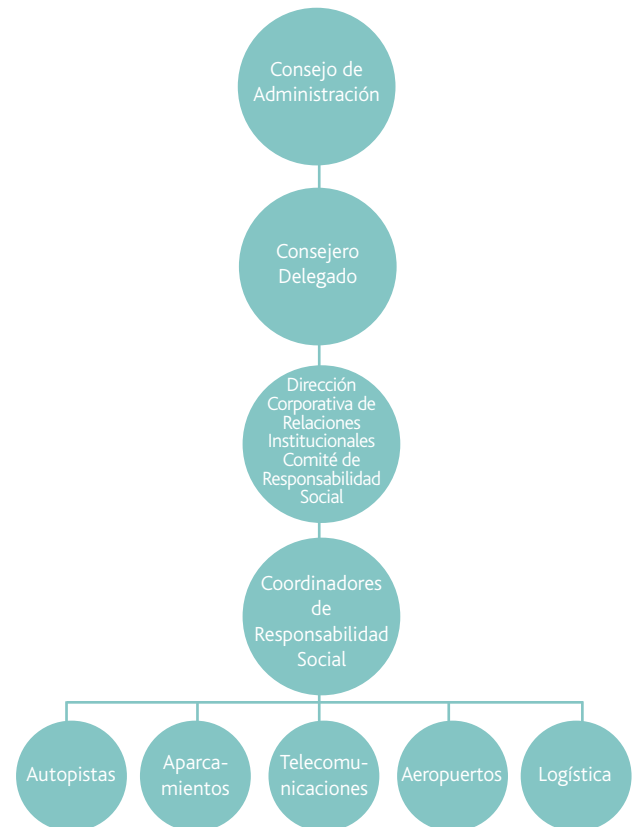
En el año 2003, **abertis** proyectó el **Plan estratégico de RSC**, estructurado en ocho líneas estratégicas y con más de sesenta acciones dirigidas a cada una de las líneas de negocio y a la corporación en general. Posteriormente plasmó su **política de RSC** en un documento público y en el año 2007, formalizó y distribuyó entre todos los trabajadores del grupo su **código de conducta**, en el que de forma explícita se indica la adhesión de **abertis** al Pacto Mundial (y por lo tanto el respeto a sus principios) haciéndolo extensible a las relaciones con proveedores, clientes y administraciones públicas.

Estructura de gestión y concepción de la RSC

Dentro de la organización corporativa de **abertis**, el Comité de Responsabilidad Social es el órgano que centraliza todas las cuestiones relacionadas con el Plan estratégico e identifica las nuevas oportunidades y riesgos en este campo.

El Comité de Responsabilidad Social está formado por los coordinadores de RSC de cada una de las empresas del Grupo, y en 2008 se reunió en 2 ocasiones.

La institucionalización de la RSC en **abertis** ha sido posible gracias a la identificación de los grupos de interés estratégicos para la corporación. A través de múltiples canales de diálogo, se mantiene una relación fluida con ellos, con el objetivo de atender sus expectativas de forma oportuna y establecer lazos de colaboración.



Principales canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés

Accionistas	- Programa PRÓXIMO - Sesiones informativas / reuniones - Notas de prensa
Trabajadores	- Plan de comunicación interna - Intranet - Publicaciones internas
Clientes	- Atención a las demandas de los clientes a través del director de marketing o comercial. - Diálogo y servicios de asistencia al pasajero en las terminales de aeropuertos. - Oficinas de información y teléfono de atención al cliente 24 horas.
Comunidad	- Pertenencia a distintas asociaciones y colectivos de la comunidad. - Participación en los foros de RSC nacionales e internacionales. - Promoción de la accesibilidad cultural en el conjunto de la comunidad. - Relación con vecinos y asociaciones de comerciantes. - Coordinación de un centro de atención ciudadana en materia de telecomunicaciones. - Diálogo y colaboración activos con organizaciones, asociaciones, federaciones y gremios. - Colaboración con ONG.
Proveedores	- Comunicación para fomentar la extensión del código de conducta y las buenas prácticas a los proveedores
Administraciones públicas y medios de comunicación	- Desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local). - Relación con ayuntamientos. - Diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y desarrollo de infraestructuras. - Publicaciones y comunicaciones a los medios.

Organizaciones externas y reconocimiento

La participación y adhesión a distintas organizaciones nacionales e internacionales alineadas con la RSC, han acompañado y contribuido positivamente al desarrollo de la responsabilidad social en el grupo **abertis**.



United Nations Global Compact



Consciente del amplio espectro de la RSC y dada la proliferación de múltiples organizaciones específicas para cada ámbito de actuación, **abertis** ha avanzado de forma paralela incorporándose a las distintas iniciativas que estratégicamente contribuyen a su avance en el campo de la RSC.

Foro de reputación corporativa

Durante el año 2008 **abertis** ha presidido el Foro de Reputación Corporativa (FRC), organización que en esta ocasión ha dirigido sus esfuerzos a compartir y divulgar el conocimiento adquirido gracias a sus proyectos de investigación. Este año, el número de empresas integrantes ha aumentado hasta 11, con la incorporación de Metro de Madrid en septiembre de 2008.

El FRC trabaja en el diseño de un sistema de medida fiable y operativo de la reputación: Rep Trak. Esta herramienta de gestión de la reputación corporativa permite a la empresa comprender las prioridades esenciales de los grupos de interés, identificar los riesgos y oportunidades existentes, establecer objetivos reputacionales y monitorizarlos y realizar comparaciones entre empresas.

El modelo Rep Trak ha sido utilizado por **abertis** y se ha desarrollado un nuevo grafismo para visualizar la imagen de la corporación.

De las distintas acciones realizadas por el FRC, cabe destacar las siguientes:

- Participación en las jornadas de Reputación Corporativa en el 10º Ciclo de Comunicación de la Universidad Complutense de Madrid.
- Realización de la 1ª Jornada de puertas abiertas del FRC.
- Organización, en colaboración con el Instituto de Innovación Social de ESADE, de la jornada "Reputación y Responsabilidad: La generación de valor a través de las relaciones con los grupos de interés".
- Lanzamiento de la Norma AA1000AS (2008) y AA1000APS (2008) en colaboración con MAS Business y Accountability.
- Comunicación del segundo y tercer Objetivos del Milenio a través de la campaña "2015: Un mundo mejor para Joana".

El FRC ha sido designado como uno de los representantes del sector empresarial dentro del Consejo Estatal de la Responsabilidad Social Empresarial, ente consultivo del Ministerio de Trabajo e Inmigración constituido formalmente a finales del 2008.

Reconocimiento externo

La notoriedad y el desempeño de **abertis** han sido reconocidos por distintos organismos:

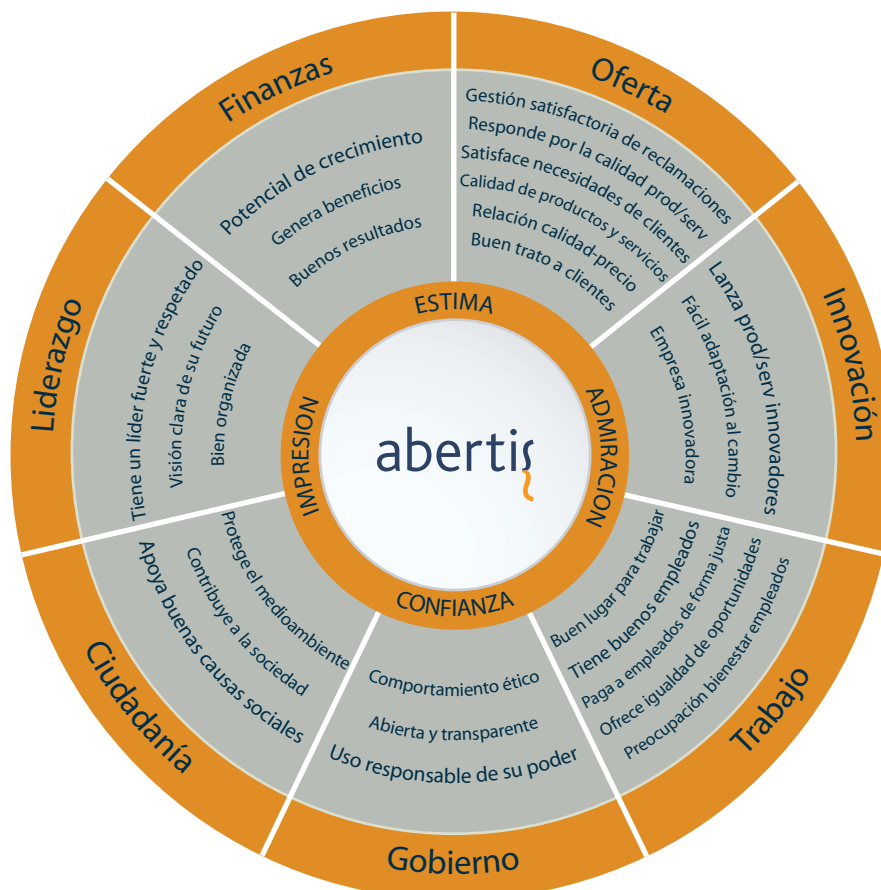
Sustainable Asset Management (SAM) ha otorgado la distinción de Silver Class a **abertis** como líder de sostenibilidad 2008-09 en el sector del transporte industrial.

El **Instituto de Estudios Financieros (IEF)** ha concedido a **abertis** el Premio IEF 2008 a la transparencia en la información financiera corporativa para empresas cotizadas.

Institutional Investor ha publicado su ranking 2008 Best IR Professionals and Most Improved IR, en el que por segundo año consecutivo **abertis** es considerada una de las mejores compañías de España y del sector de infraestructuras respecto a la relación con los inversores.

La **Asociación logística Chilena (Alog Chile)** ha premiado a **abertis logística** como empresa más destacada de 2008 en Chile.

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



03

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

3. El medio ambiente

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2008
Minimizar el impacto medioambiental	Gestión medioambiental	El libro blanco de saba sobre medio ambiente
	Consumo de recursos naturales y cambio climático	Proyecto ECO-DRIVING en abertis telecom Uso de biodiesel en los vehículos de iberpistas-castellana Instalación de un aerogenerador por parte de abertis telecom Instalación de paneles solares por parte de abertis logística tbi fomenta la movilidad sostenible
	Generación y gestión de residuos	Sensibilización para la recogida selectiva de residuos en serviabertis
	Gestión de la biodiversidad	El manzano 1.000 en las áreas verdes de sanef Reducción de los tratamientos fitosanitarios en las áreas verdes de sanef Plantación de alcornoques en umar
	Sensibilización medioambiental	"Le Bureau Vert", la intranet medioambiental de sanef



En los últimos años, la política medioambiental de **abertis** se ha centrado en la implantación progresiva de un sistema de gestión medioambiental en las distintas unidades de negocio, con el objetivo de cubrir la totalidad del Grupo a medio plazo.

Este compromiso se ha concretado, además, en la realización de actuaciones en los aspectos más relevantes de cada sector de actividad: minimización del consumo de recursos, mejora de la gestión de residuos y protección de la biodiversidad, entre otros. Para ello, **abertis** ha realizado una inversión de 15,9 millones de euros en 2008.

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental

3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

3.3. Incremento en la valorización de los residuos

3.4. Protección y mejora de la biodiversidad

3.5. Más inversión en sensibilización ambiental

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

6. Los clientes y los proveedores

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

3.1 Mayor alcance de los sistemas de gestión medioambiental

La política

El principal objetivo de **abertis** en su compromiso con el medio ambiente, es incrementar el porcentaje de negocio con certificado ISO 14001 para así mejorar la gestión y minimizar el impacto medioambiental de sus actividades.

Los resultados

Cabe destacar que dos nuevas unidades de negocio, **acesa** y **aucat**, han iniciado la implantación de un sistema de gestión medioambiental, y que **serviabertis** y **fundación abertis** han conseguido este año la certificación.

Todas las empresas de **abertis** realizan un seguimiento de la legislación en materia medioambiental para evitar posibles incumplimientos. No obstante, en 2008 se han recibido multas por un valor total de 3.600 euros, derivados de la gestión de los residuos y las aguas residuales. El caso concreto que originó la sanción ya está definitivamente solventado con la conexión de las aguas residuales a la red de saneamiento municipal. Paralelamente, la sanción derivada de la gestión de los residuos se encuentra actualmente recurrida, a la espera de resolución administrativa.

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

(1) La parte certificada de **sanef** no cubre todas las actividades del grupo

(*) Respecto a las empresas incluidas en el alcance de la memoria

✓ Implantado y certificado ✓ Implantado → en proceso de implantación

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Medidas medioambientales implantadas por línea de negocio

	Aspectos más significativos	Principales medidas implantadas
Servicios centrales	Consumo de recursos Generación de residuos	Acciones de comunicación y concienciación. Reducción de caudal de agua de consumo y riego por goteo. Reducción de zonas ajardinadas y cambio del tipo de plantas. Reducción del consumo de papel mediante la implantación parcial de la impresión por defecto a doble cara y B/N. Implantación y aseguramiento de la gestión de recogida selectiva de residuos.
Autopistas	Consumo de recursos Contaminación del agua Impacto sobre la biodiversidad Contaminación atmosférica Contaminación acústica Generación de residuos Afectación del suelo	Sensibilización a colaboradores y clientes Plan de desplazamientos y formación en conducción eficiente. Gestión y conservación de las zonas verdes o plantadas. Realización de mediciones sonométricas y elaboración de mapas estratégicos de ruidos. Implantación de buenas prácticas medioambientales y control y seguimiento de los consumos. Elaboración de inventarios medioambientales e implantación de Planes de Vigilancia Medioambiental. Medidas para el ahorro energético mediante la adaptación del apagado y encendido de luces durante las horas de luz solar y el control de la temperatura de los aires acondicionados.
Infr. de telecom.	Impacto sobre la biodiversidad Contaminación del agua Generación de residuos Contaminación acústica Consumo de agua y energía Emergencias	Realización de medidas de emisiones radioeléctricas Reducción de vertidos Adecuación de las zonas de almacenamiento de residuos peligrosos. Implantación de técnicas de conducción eficiente para los conductores habituales. Instalación de una planta fotovoltaica para autoconsumo en un emplazamiento y de un aerogenerador en otro. Acciones de formación y sensibilización para situaciones de emergencia medioambiental.
Aeropuertos	Contaminación del agua Generación de residuos Consumo de recursos naturales	Sensibilización a las empresas ubicadas en el aeropuerto respecto al consumo de agua y energía y a la generación de residuos. Instalación de equipos de ahorro de agua en los WC durante las reformas de las terminales de los aeropuertos.
Aparcamientos	Generación de residuos	Tratamiento de residuos mediante un gestor autorizado. Ahorro en el consumo de energía mediante la regulación de las luces y de los equipos de ventilación.

Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	
3.3. Incremento en la valorización de los residuos	
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
6. Los clientes y los proveedores	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

Ejemplos de las Mejores Prácticas

El libro blanco de saba sobre medio ambiente

En el marco del sistema de gestión medioambiental de **saba**, certificado en diciembre de 2007, se ha elaborado el **libro blanco de medio ambiente** que contiene todas las instrucciones a seguir en materia de gestión de residuos y consumo de recursos naturales. El documento se ha distribuido a todos los aparcamientos de la compañía, los cuales cuentan con una persona responsable de controlar los aspectos medioambientales y dar cumplimiento a lo que se establece en el libro.

Castellet, un espacio sostenible

El castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**, ha obtenido la certificación medioambiental ISO 14001, según la norma UNE 14.001:2004. Otorgado por la entidad Applus, este sello supone la culminación de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) puesta en marcha en 2007 y que fue certificado, por primera vez, a principios de 2008.

El sistema asegura el cumplimiento de la instalación con toda la legislación medioambiental vigente, además de la identificación, control y minimización de los efectos negativos que las actividades producidas en el castillo puedan producir en el entorno.

La auditoría valoró muy positivamente la previsión de realizar un estudio de eficiencia energética, planteado dentro de los objetivos ambientales del castillo para 2009.

Con la obtención de este certificado, el castillo se revela como un ejemplo de gestión sostenible del patrimonio cultural.

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y **abertis**

3. El medio ambiente

3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental

3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

3.3. Incremento en la valorización de los residuos

3.4. Protección y mejora de la biodiversidad

3.5. Más inversión en sensibilización ambiental

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

6. Los clientes y los proveedores

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

3.2 Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

La política



Cronología de la respuesta al cambio climático

Año 1997	Se aprueba el Protocolo de Kioto
Año 2005	El Protocolo de Kioto entra en vigor (las actividades de abertis no se encuentran reguladas por la Directiva Europea) abertis desarrolla su estrategia de cambio climático , con acciones concretas que van desde el compromiso de ser más eficientes en el consumo de recursos hasta el permanente seguimiento de las tendencias y estudios en esta materia.
Año 2007	abertis participa como <i>stakeholder</i> en la Convención Catalana del Cambio Climático organizada por la Generalitat de Catalunya con el objetivo de definir las políticas de futuro para dar cumplimiento al Protocolo de Kioto.
Año 2008	Elaboración de un plan de ahorro y eficiencia energética para todas las unidades de negocio. En una primera fase de diagnóstico se realizan auditorías energéticas y encuestas de autoevaluación energética en algunas unidades de negocio y se extrapolan los resultados al resto del Grupo. A partir de los resultados se elabora un plan de ahorro y eficiencia energética de abertis con acciones dirigidas a la potenciación de las energías renovables hasta la mejora de la eficiencia energética de los edificios o la formación y sensibilización del personal.

Los resultados

El consumo de materiales

Materiales consumidos (tn)	Año 2006	Año 2007	Año 2008	% reciclado
Granulados	593.623	393.693	747.402,10	32,04
Aglomerado asfáltico	99.505	1.200.030	562.758,20	3,70
Hormigón	24.832	79.704	239.685,30	4,75
Metales	1.984	2.789	4.904,70	1,61
Pinturas	81	18	986	0,00
Papel	ND	ND(*)	188,4	17,68

(*) Se ha detectado un error en el dato publicado en 2007 y actualmente no se dispone del dato correcto

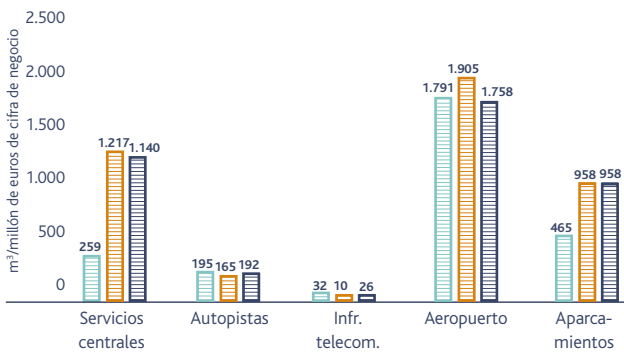
Los principales materiales consumidos han sido utilizados en las actividades relacionadas con el mantenimiento de las autopistas.

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y **abertis**
3. El medio ambiente
 3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
 3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
 3.3. Incremento en la valorización de los residuos
 3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
 3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

El consumo de agua

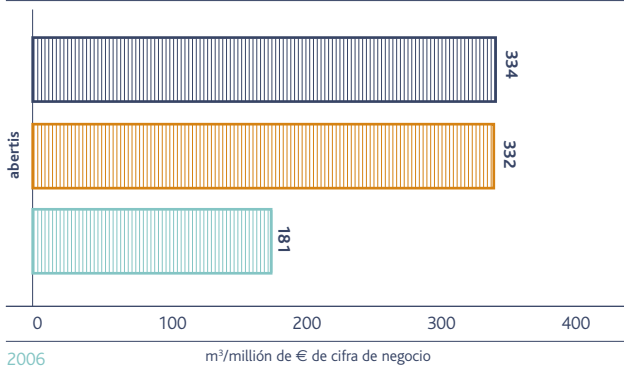
La reducción en el consumo de agua en relación a la cifra de negocio que se ha producido en servicios centrales y en aeropuertos, es el resultado de los esfuerzos que se están realizando en todo el Grupo **abertis** para reducir dicho consumo.

Consumo de agua en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



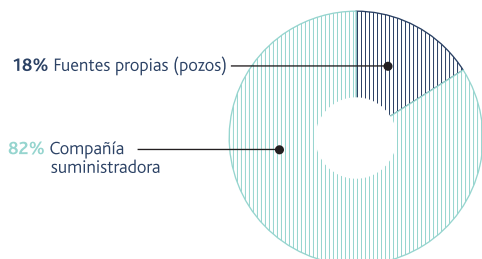
2006
2007
2008

Evolución del consumo de agua en abertis



2006
2007
2008

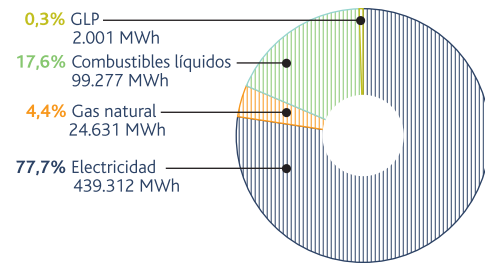
Fuentes de suministro de agua



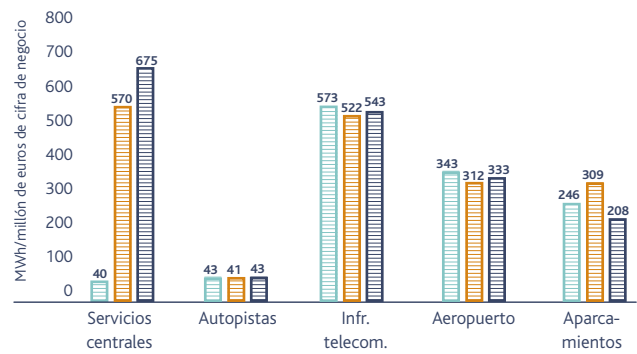
El consumo de energía

abertis está implantando acciones concretas para mejorar la eficiencia energética. En conjunto, el consumo de electricidad, gas natural y combustibles líquidos en relación a la cifra de negocio se ha mantenido prácticamente constante y con variaciones poco significativas.

Distribución del consumo de energía



Consumo de electricidad en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



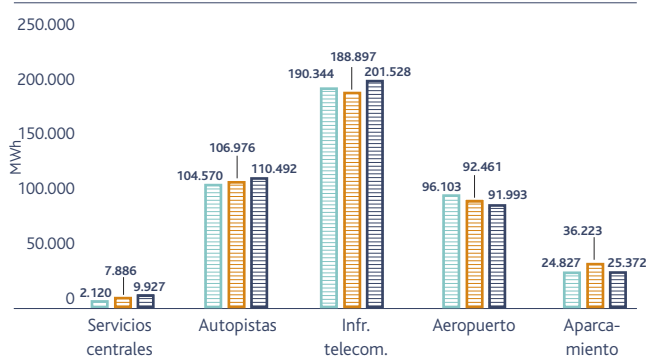
2006
2007
2008

Carta del Presidente

1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
 - 3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
 - 3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
 - 3.3. Incremento en la valorización de los residuos
 - 3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
 - 3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

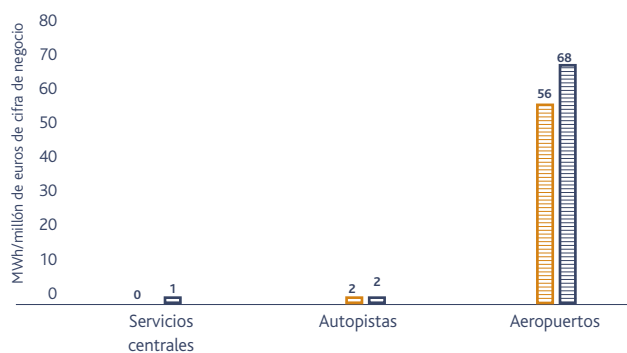
Debe tenerse en cuenta que la electricidad es la materia prima necesaria para el negocio de infraestructuras de telecomunicaciones, hecho que explica que el consumo sea más elevado que en los demás sectores de actividad. Asimismo, cabe destacar que el sector de actividad de aparcamientos ha reducido un 30% su consumo en electricidad.

Consumo de electricidad por sector de actividad



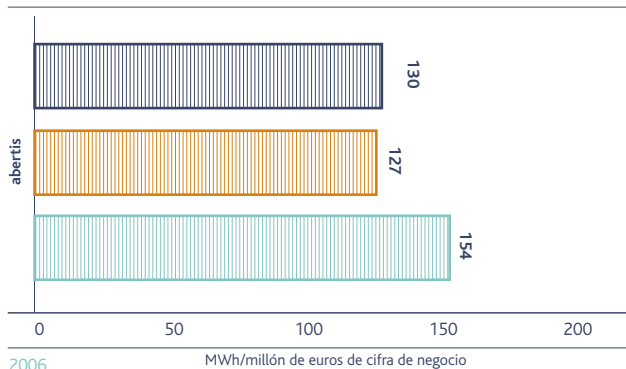
2006
2007
2008

Consumo de gas natural en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



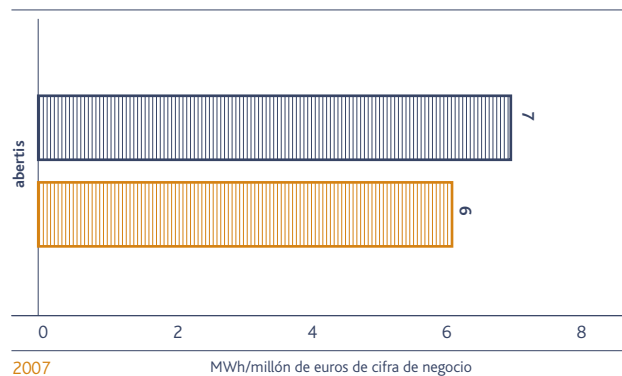
2007
2008

Evolución del consumo de electricidad en abertis



2006
2007
2008

Evolución del consumo de gas natural en abertis



2007
2008

El sector de aparcamientos y el de infraestructuras de telecomunicaciones no utilizan gas natural como recurso energético de forma significativa.

El incremento del consumo de gas natural se debe en parte a la sustitución de gasóleo por gas natural en algunas unidades de negocio. Por un lado se persigue la disminución del grado de dependencia hacia los combustibles líquidos, y por otro lado se reduce el impacto ambiental de la actividad de abertis, dado que el gas natural es más respetuoso con el medio ambiente.

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental

3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

3.3. Incremento en la valorización de los residuos

3.4. Protección y mejora de la biodiversidad

3.5. Más inversión en sensibilización ambiental

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

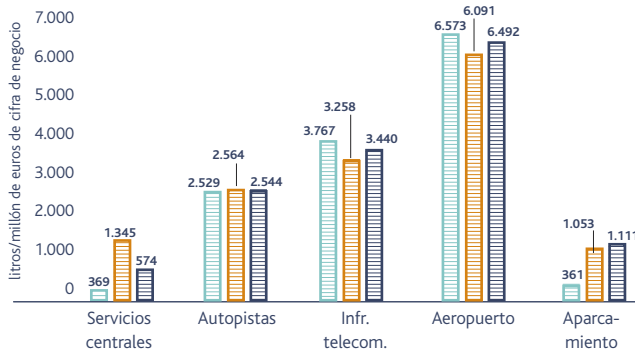
6. Los clientes y los proveedores

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

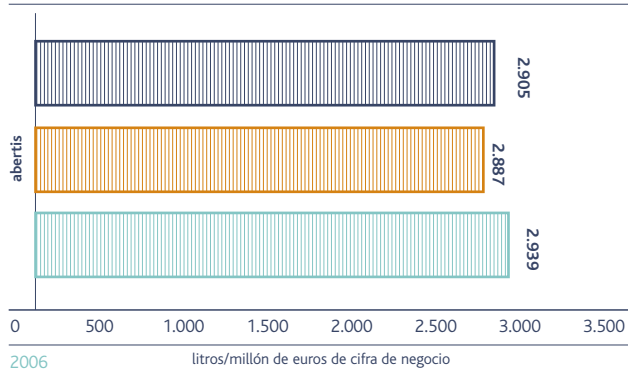
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Consumo de combustibles líquidos en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



2006
2007
2008

Evolución del consumo de combustibles líquidos en abertis



2006
2007
2008

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Medidas implantadas para mitigar el cambio climático

abertis tiene definida una estrategia para mitigar el cambio climático, cuyas acciones van desde el compromiso de ser más eficientes en el consumo de recursos potenciando medidas de ahorro energético e incrementando el uso de energías renovables, hasta el apoyo a los estudios en esta materia y la participación en foros de discusión.

Evolución de las emisiones de CO₂ generadas en **abertis**

Emisiones CO ₂ (Tn)	Año 2006	Año 2007	Año 2008
directas	96.856	30.231	30.826
indirectas	153.889	152.462	159.158
totales	250.745	182.693	189.984
por millón € de cifra de negocio	77,32	53,71	56,21

A continuación se presenta el detalle de las medidas en relación a la estrategia de cambio climático de **abertis**. Estas actuaciones se definen en el marco del Plan estratégico de RSC de **abertis** y son fruto de su periódica revisión y actualización.

grupo **abertis**

Medidas definidas:	Alcance GEI	Implantación
Elaboración inventario de emisiones para las emisiones directas e indirectas.	1, 2	●
Realización de auditorías energéticas edificios.	1, 2	●
Estudiar la utilización del biodiésel en los vehículos corporativos.	1	●
Estudiar la sustitución de energía eléctrica por energías alternativas.	2	●
Optimizar el consumo de energía.	2	●
Ampliación del inventario de emisiones incluyendo otras emisiones indirectas.	3	●
Elaborar un plan de movilidad para los empleados en la sede social de abertis (el bus empresa ya está implantado) y en el aeropuerto de Luton.	3	●
Elaborar un cuadro de mando de seguimiento, de manera que se monitoricen la totalidad de emisiones GEI y se realice un seguimiento de las medidas definidas.	1, 2, 3	○
Creación de alianzas estratégicas con la comunidad científica, a través de la fundación abertis , para contribuir activamente a la investigación del cambio climático.	1, 2, 3	●

● implantada ● en proceso de implantación ○ por implantar

Alcance 1: Emisiones directas, emisiones controladas directamente por **abertis**

Alcance 2: Emisiones indirectas, emisiones derivadas del consumo de electricidad de **abertis**

Alcance 3: Otras emisiones indirectas, emisiones generadas por fuentes no controladas por la compañía (derivadas del uso de las infraestructuras por parte de los clientes, derivadas de la producción de los productos adquiridos, etc.)

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental

3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

3.3. Incremento en la valorización de los residuos

3.4. Protección y mejora de la biodiversidad

3.5. Más inversión en sensibilización ambiental

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

6. Los clientes y los proveedores

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial



autopistas

Medidas definidas:	Alcance GEI	Implantación
Evaluar las compensaciones de CO ₂ resultantes de las masas forestales y arbustivas plantadas en las autopistas.	1, 2, 3	○
Planes de conversión de los combustibles fósiles utilizados a biocombustibles.	1	◐
Uso de paneles solares para alimentación eléctrica de los puestos de emergencia y paneles informativos de mensajes variables.	2	●
Estudio de viabilidad para implantación energía fotovoltaica en áreas de servicio, áreas de mantenimiento, peajes y edificios corporativos.	2	◐
Estudiar la restricción de la iluminación en las autopistas (profundizando en los estudios sobre la no interferencia de la iluminación viaria con la seguridad).	2	◐
Estudio comparativo emisiones con/sin tele-peaje y promoción sistemas tele-peaje.	3	●
Programa de monitorización medioambiental para medir gases generados por el tráfico.	3	◐
Fomentar las buenas prácticas medioambientales entre los clientes (conducción responsable...).	3	●
Estudio uso de biodiesel en vehículos diesel (profundización en los estudios existentes, contactos con suministradores de combustible en las áreas de concesión de las autopistas, etc.).	3	◐

● implantada ◐ en proceso de implantación ○ por implantar



Infraestructuras de telecomunicaciones

Medidas definidas:	Alcance GEI	Implantación
Sustitución combustibles vehículos y grupos electrógenos por biocombustibles.	1	◐
Placas solares en los centros de telecomunicaciones.	2	●

● implantada ◐ en proceso de implantación ○ por implantar



Aeropuertos

Medidas definidas:	Alcance GEI	Implantación
Sustitución combustibles calefacción (gasóleo a gas natural).	1	◐
Introducción en pliegos de condiciones de licitación de empresas de servicios del aeropuerto como condición positiva el uso de vehículos eléctricos o con biocombustibles.	3	○
Uso alimentación eléctrica en aeronaves en lugar de alimentación con motores, para el mantenimiento en marcha.	3	○

● implantada ◐ en proceso de implantación ○ por implantar



Aparcamientos

Medidas definidas:	Alcance GEI	Implantación
Sustitución de vehículos convencionales por vehículos eléctricos para tareas mantenimiento.	1	◐
Plazas de aparcamiento para bicicletas.	3	◐
Plazas de aparcamiento para carsharing.	3	◐
Sistemas de señalización y luces que indican situación plazas libres.	3	◐

● implantada ◐ en proceso de implantación ○ por implantar



Parques logísticos

Medidas definidas:	Alcance GEI	Implantación
Realizar una auditoría medioambiental a abertis logística.	1, 2	◐
Instalación de energía fotovoltaica en los parques logísticos de nueva creación.	2	●
Establecer requisitos medioambientales a los clientes y llevar el control de su cumplimiento.	3	◐
Aplicar criterios de ahorro y eficiencia energética en la construcción de edificios en los parques logísticos	1,2	●

● implantada ◐ en proceso de implantación ○ por implantar

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental

3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

3.3. Incremento en la valorización de los residuos

3.4. Protección y mejora de la biodiversidad

3.5. Más inversión en sensibilización ambiental

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

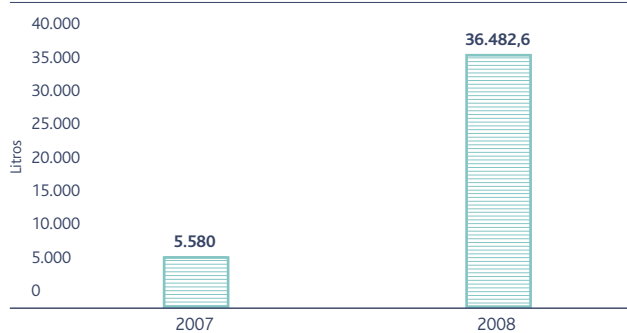
6. Los clientes y los proveedores

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Aumento del consumo de biodiésel



Incremento del uso del teletac en las autopistas

	2006	2007	2008
Pagos vía teletac respecto al total de transacciones de peaje	19%	22%	26%

El uso del sistema teletac en los peajes reduce las emisiones de los vehículos que lo utilizan. En el caso de los vehículos ligeros la reducción es de un 9% mientras que en los vehículos pesados llega al 31%.

Fomento de la movilidad sostenible en los aparcamientos

Una forma de extender el compromiso de abertis con la sostenibilidad a los clientes y a la sociedad en general es fomentar modos de transporte sostenibles como pueden ser la bicicleta o el vehículo compartido. Por eso en los aparcamientos se reservan plazas específicas para este tipo de vehículos. Asimismo, en las tareas de mantenimiento de los aparcamientos se utilizan en muchos casos vehículos eléctricos.

	2006	2007	2008
Vehículos eléctricos	15	22(*)	24
Plazas de aparcamiento para bicicletas	294	164	165
Plazas de aparcamiento destinadas a proyectos de carsharing	10	20	29

(*) Se ha detectado un error en el dato publicado en el informe anterior. El dato que publicamos este año es el correcto.

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Proyecto ECO-DRIVING en abertis telecom

Con el objetivo de disminuir el consumo de combustible y reducir la contaminación atmosférica y acústica, **abertis telecom** ha impartido cursos de formación en conducción eficiente para sus empleados.

En total se han realizado 29 jornadas en las que han participado 248 personas.

Uso de biodiesel en los vehículos de iberpistas-castellana

iberpistas-castellana ha realizado un estudio técnico y económico consultando a fabricantes de vehículos y productores y distribuidores de biocarburantes. Por otra parte, ha incrementado de manera progresiva el número de vehículos que usan biodiesel, llegando al 50% de la flota a finales del 2008.

Objetivo para 2009: 100% de uso de biodiesel en los vehículos de Iberpistas-castellana.

Instalación de un aerogenerador por parte de abertis telecom

Con el objetivo de incrementar el uso de energías renovables, **abertis telecom** ha instalado un aerogenerador en uno de sus emplazamientos, concretamente en Hondarribia (País Vasco).

Se trata de una instalación de 6.000 W nominales que produce energía eléctrica destinada al autoconsumo con la finalidad de dar alumbrado a todo el perímetro del emplazamiento.

Instalación de paneles solares por parte de abertis logística

abertis logística ha promovido la instalación de paneles solares en uno de los edificios corporativos de **abertis** en el Parque Logístico de la Zona Franca de Barcelona. El objetivo del proyecto es aprovechar la energía solar para la producción de electricidad para ser vendida a la red pública.

Producción anual prevista: 155.884 kWh/año = ahorro de 59,70t.CO2/año

Criterios de construcción sostenible en abertis logística

En la construcción de los edificios de los parques logísticos se aplican los siguientes criterios de sostenibilidad:

- Uso de materiales de construcción reciclados
- Colocación de cubiertas blancas para el ahorro energético en la climatización
- Potenciación de la iluminación natural
- Aislamiento térmico y acústico de los cerramientos y cubiertas
- Sistemas de iluminación de baja contaminación y de bajo consumo
- Minimización de la contaminación acústica
- Instalación de paneles fotovoltaicos
- Instalación de paneles térmicos (agua caliente sanitaria)
- Control de suministros de energía y ahorro energético

tbi fomenta la movilidad sostenible

Fruto de un estudio de movilidad promovido por la **fundación abertis**, el aeropuerto de Luton ha iniciado un proyecto para fomentar la movilidad sostenible entre sus empleados. En concreto, se facilitan bicicletas de forma gratuita para acceder al lugar de trabajo y se ha habilitado un espacio para aparcarlas. Esta iniciativa ha tenido una gran acogida y muchos trabajadores se han inscrito al proyecto.

Por otro lado, se ha creado la página web: www.londonlutoncarshare.com, que permite a los trabajadores realizar los desplazamientos de trabajo en vehículo compartido. Asimismo, la aplicación también permite calcular la reducción de emisiones que supone el hecho de compartir coche.

3.3 Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales

La política

El principal objetivo de **abertis** en materia de residuos es reducir la generación de los mismos y mejorar su gestión, priorizando la reutilización y el reciclaje. En materia de aguas residuales, es objetivo de **abertis** mejorar día a día su tratamiento y calidad.

Los resultados

Valorización de residuos

	Tn generadas	% valorizado
Peligrosos	497	74%
Disolventes usados	9	85%
Aceites minerales usados	27	96%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	6	25%
Residuos químicos mezclados	35	64%
Lodos de emulsiones agua/aceite	203	82%
Vehículos desechados (vehículos)	93	96%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	69	50%
Pilas y acumuladores	49	30%
Componentes y equipos desechados	6	81%
No peligrosos	203.970	92%
Residuos metálicos (excluye envases)	1.267	95%
Envases metálicos	13	99%
Envases de vidrio	138	100%
Residuos de papel y cartón (excluye envases)	581	92%
Envases de papel y cartón	73	73%
Residuos de caucho	133	73%
Residuos plásticos (excluye envases)	4.070	44%
Envases de plástico	55	95%
Residuos madera	2.352	97%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	20	50%
Residuos vegetales	3.248	85%
Residuos domésticos y similares	4.197	13%
Lodos comunes secos	106	0%
Lodos comunes húmedos	1.333	9%
Residuos de construcción y demolición	186.379	95%
Otros residuos de preparados químicos	5	0%
TOTAL	204.467	92%

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental

3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos

3.3. Incremento en la valorización de los residuos

3.4. Protección y mejora de la biodiversidad

3.5. Más inversión en sensibilización ambiental

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

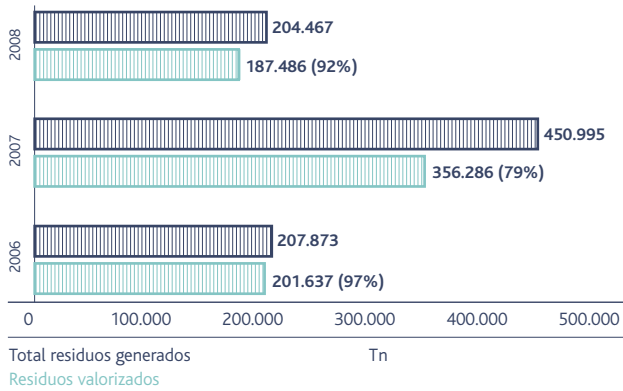
6. Los clientes y los proveedores

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Evolución en la generación y valorización de los residuos



La generación de residuos se ha reducido en un 54,66% respecto al año 2007, fundamentalmente por la drástica reducción que han sufrido los residuos de construcción y demolición derivados de las obras realizadas en las autopistas (durante 2008 han disminuido un 57,18 % en relación al año anterior).

Métodos de tratamiento de las aguas residuales

Las unidades de negocio cuya generación de aguas residuales es superior son las correspondientes a autopistas y aeropuertos (concentran casi el 96% del total de aguas residuales generadas).

Cuando no es posible la conexión con la red de saneamiento pública, las aguas residuales generadas son tratadas para garantizar un nivel óptimo de calidad antes de ser vertidas. Cabe destacar que las aguas residuales que se generan son mayoritariamente asimilables a domésticas.

Algunos de los métodos de tratamiento utilizados por las unidades de negocio incluyen decantadores, separador de hidrocarburos coalescentes, fosa séptica con sistema de decantación y lagunas de tratamiento entre otros.

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Sensibilización para la recogida selectiva de residuos en serviabertis

Después de haber puesto en marcha la recogida selectiva de residuos en las sedes corporativas del Parque Logístico de la Zona Franca de Barcelona, este año se ha llevado a cabo una campaña de sensibilización dirigida a todos los empleados. La campaña ha consistido básicamente en:

- Colocación de un elemento de sensibilización en forma de cubo pequeño en todas las áreas de descanso.
- Envío de mensajes de sensibilización a través del correo electrónico.

Esta actuación ha implicado al total de 1.009 trabajadores ubicados en el Parque Logístico de la Zona Franca.

Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	
3.3. Incremento en la valorización de los residuos	
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
6. Los clientes y los proveedores	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

3.4 Protección y mejora de la biodiversidad

La política

En su compromiso de preservación del medio ambiente, la estrategia de RSC de **abertis** incluye múltiples actuaciones orientadas a minimizar el impacto de las infraestructuras sobre la biodiversidad y potenciar la conservación y mejora de los espacios naturales.

Los resultados

Situación actual

Las unidades de negocio de autopistas y de infraestructuras de telecomunicaciones realizan parte de su actividad cerca de espacios naturales protegidos, hecho que, de no ponerse en práctica las medidas necesarias, podría provocar impactos sobre la biodiversidad.

- 155 km de autopistas gestionadas por **abertis** en España discurren en espacios de la Red Natura 2000.
- 349 km de autopistas gestionadas por **sanef** en Francia discurren por espacios protegidos.
- 65.316 m² de espacios protegidos afectados por instalaciones gestionadas por **abertis telecom**.
- 14 áreas de servicio y/o descanso de las autopistas incorporan carteles informativos sobre el valor paisajístico del entorno.
- 81% de los kilómetros de autopista han sido objeto de seguimiento del impacto acústico.

Principales impactos sobre la biodiversidad en autopistas

- Efecto barrera que fragmenta el territorio y modifica las características de los pasos y obras de drenaje utilizados por la fauna.
- Aumento del ruido.
- Aumento de las emisiones lumínicas.
- Dispersión de especies.
- Introducción de especies foráneas.
- Alteración de hábitats donde existen especies protegidas.
- Afectación a la calidad de las aguas de los cauces: ríos y arroyos.
- Afectación a la flora autóctona y espacios naturales.
- Pérdida de suelo clasificado como Parque Regional o LIC.
- Impacto visual y paisajístico, por la creación de taludes y superficies desnudas.
- Eliminación de superficies con vegetación.
- Ocupación de terrenos por instalaciones auxiliares.

Principales medidas de preservación implantadas

- Realizar estudios previos a la construcción de la infraestructura para definir el mejor trazado.
- Asegurar la permeabilidad de la infraestructura mediante la habilitación de pasos de fauna.
- Preservar los espacios sensibles mediante acciones concretas como la creación de zonas de refugio para la avifauna.
- Instalación de barreras de olor, de cercas disuasorias y de pantallas visuales y sónicas.
- Potenciación de especies autóctonas en el mantenimiento de taludes, zonas marginales y áreas de descanso de la autopista.
- Eliminación de especies foráneas.

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Creación de un vivero para la conservación de manzanos en la autopista A-29 de sanef

La idea de implantar un vivero para la conservación de manzanos en la autopista A-29 nació en 1993 durante la realización de los estudios de creación de la autopista. Esta iniciativa se integró en el seno de un programa para el respeto del entorno y de los paisajes regionales atravesados denominado "Autopista Verde".

El proyecto se ha hecho realidad a través de la plantación de lo que se llama "pies francos", manzanos destinados a ser incorporados y a acoger así las futuras variedades frutales.

Actualmente, hay plantados **2.500 manzanos** repartidos en los 90 km que separan El Havre y Santo Saëns, en espacios de interés local pertenecientes al SAPN, y se han reunido cerca de 750 variedades.

Este proyecto no se limita a crear un patrimonio de conservación (verdadero banco genético), sino que también tiene por objetivo transmitir un saber hacer como lo demuestra el hecho de que cada año, desde hace diez, numerosos jóvenes de los liceos de horticultura de la región visitan el vivero.

Plantación de alcornoques en aumar

Los principales objetivos del programa fueron:

- Salvar árboles autóctonos del parque natural "Los Alcornocales" de Cortes de La Frontera
- Dar a conocer un árbol autóctono típico de Andalucía a los visitantes de las áreas de servicio

Mediante un acuerdo de colaboración entre el Ayuntamiento de Cortes de la Frontera y **auamar**, la entidad pública donó algunos ejemplares municipales de alcornoques a **auamar** y ésta se responsabilizó de trasplantarlos en las áreas de servicio de la autopista AP-4.

El proceso de trasplante fue realizado por especialistas con un éxito de vida del 100%.

Patrocinio de un estudio oceanográfico por parte de aumar

Con el objetivo de dar a conocer el medio marino y su riqueza natural, y de potenciar la investigación para proteger especies y ecosistemas, **auamar** ha establecido un proyecto de colaboración con el Instituto Oceanográfico.

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI 1 del Pacto Mundial

3.5 Más inversión en sensibilización medioambiental

La política

Es objetivo de **abertis** extender el compromiso medioambiental a todos los grupos de interés, tanto internos como externos. Por eso las unidades de negocio llevan a cabo diferentes actuaciones de sensibilización medioambiental.

Los resultados

128.204 € invertidos en campañas de sensibilización medioambiental en autopistas

Actuaciones de sensibilización realizadas

- Edición de folletos y adhesivos informativos en materia de recogida selectiva de residuos y reparto de bolsas en las áreas de servicio.
- Envío de notas de prensa y campañas publicitarias en medios de comunicación con recomendaciones sobre buenas prácticas medioambientales y prevención de incendios forestales.
- Convocatoria de concursos de dibujo para escolares sobre temas medioambientales.
- Exposición Yann Arthus Bertrand sobre el desarrollo sostenible durante 2 semanas.

Ejemplos de las Mejores Prácticas

"Le Bureau Vert", la intranet medio-ambiental de sanef

sanef ha puesto en marcha una intranet exclusiva para cuestiones medioambientales a la que tienen acceso los empleados del Grupo. En esta intranet se incluyen consejos útiles para mejorar la gestión de papel, energía, agua, residuos y desplazamientos principalmente, así como noticias de actualidad de temática medioambiental.



Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos
3.3. Incremento en la valorización de los residuos
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

ARISTOS: sensibilización medioambiental en abertis telecom

Durante 2008, y dando continuidad a la iniciativa Aristos, **abertis telecom** ha desarrollado un video "kit de emergencias y elementos formativos" como nueva herramienta formativa para la realización de simulacros de emergencia ambiental.

A finales del 2006 se inició la distribución de kits absorbentes para pequeños vertidos, en los centros con grupo electrógeno, y arcones con material absorbente complementando los kits, en las zonas de explotación. A continuación, la Unidad de Medio Ambiente ha producido este video como soporte didáctico del material de emergencia repartido. El video recrea el procedimiento a seguir ante un vertido accidental de gasoil y la correcta utilización de los kits absorbentes. El simulacro dura 3:14 minutos y está protagonizado por una animación digital de Aristos, el personaje que acompaña la Unidad de Medio Ambiente en la sensibilización ambiental.



04

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

4. La comunidad inversora

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2008
Garantizar la transparencia y mantener el compromiso con la política de retribución al accionista	Comunicación bidireccional con la comunidad inversora	Programa PRÓXIMO Premio a la transparencia informativa
	Compromiso de rentabilidad económica	Refuerzo de la política de distribución del dividendo



La política

La relación de **abertis** con sus accionistas se basa en la transparencia y en la comunicación activa, fluida y permanente, utilizando múltiples canales de diálogo creados específicamente para ellos.

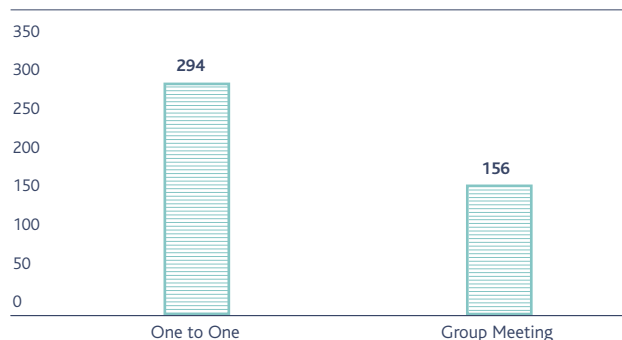
Este compromiso se traduce en los buenos resultados económicos obtenidos por la corporación, la accesibilidad y consistencia de la información y la sólida confianza de la comunidad inversora, quien ve como su inversión es rentable a la vez que sostenible.

Los resultados

Reuniones con inversores

En consonancia con su principal objetivo de fomento de la transparencia, **abertis** ha organizado distintas reuniones con inversores, y ha continuado con la difusión tanto de notas de prensa como de notas a la comunidad inversora.

Número de asistentes por tipología de reunión



Reuniones realizadas

2007	315
2008	359 (+14%)

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Comunicación a los accionistas



Notas de abertis informa
Notas de prensa

Durante 2008, se han atendido de forma individual y diaria las consultas de analistas e inversores de renta variable, con los cuales se han mantenido más de 60 reuniones individuales. Por otra parte, se ha iniciado la cobertura de los analistas e inversores de renta fija y, desde septiembre de 2008, ya se han realizado reuniones con 34 gestoras de fondos.

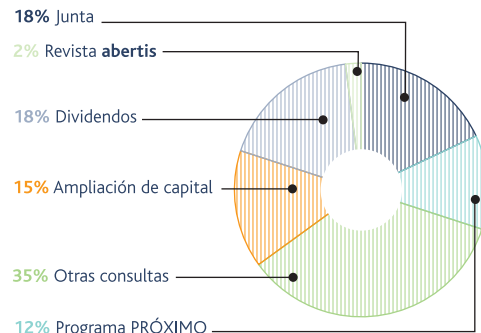
De igual modo, **abertis** ha mantenido el servicio de atención a las consultas de la Oficina del Accionista. Este servicio se audita externamente para verificar su nivel de calidad.

Opiniones y consultas recibidas en la Oficina del Accionista

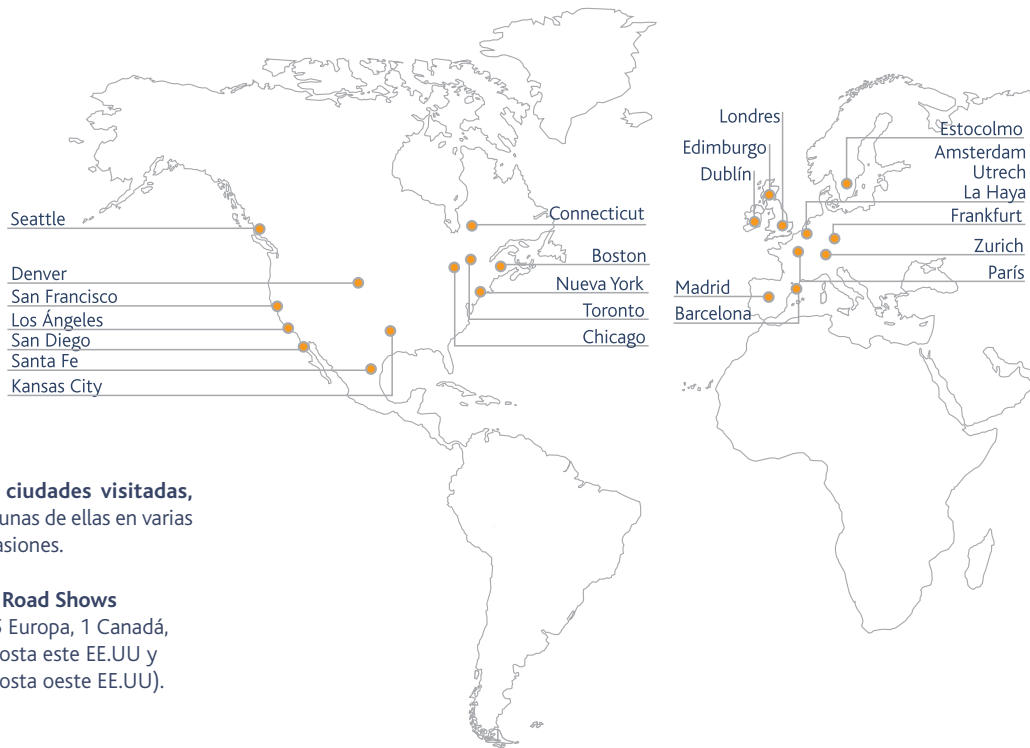


Vía correo electrónico
Vía telefónica

Motivo de las consultas



Reuniones con inversores



24 ciudades visitadas, algunas de ellas en varias ocasiones.

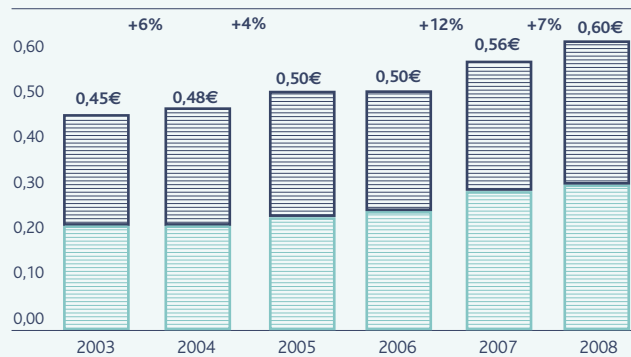
20 Road Shows
(15 Europa, 1 Canadá, 3 costa este EE.UU y 2 costa oeste EE.UU).

Refuerzo de la política de dividendos

En respuesta al compromiso con sus accionistas, **abertis** ha reforzado la política de distribución de dividendos incrementando la retribución al accionista.

Es uno de los atributos de rentabilidad que caracterizan a la acción **abertis**.

Refuerzo de la política de distribución de dividendo



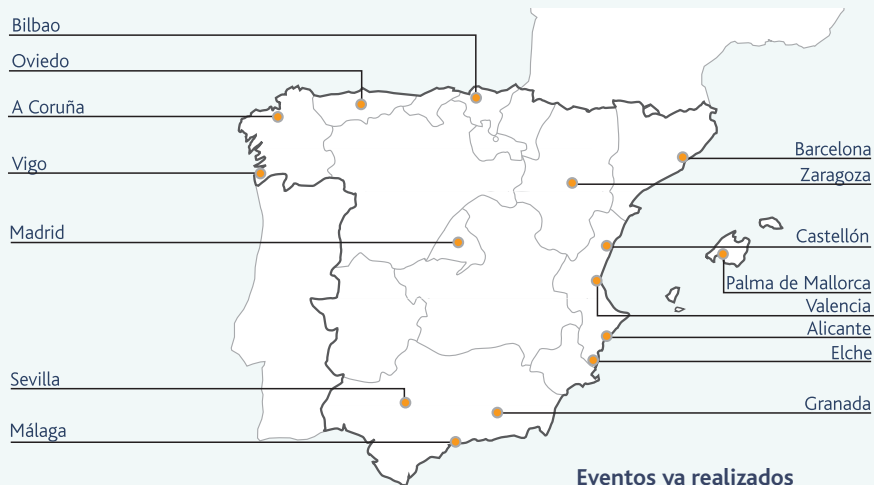
El Programa PRÓXIMO

En el año 2005, **abertis** inició el programa PRÓXIMO, con el objetivo de acercar la compañía a sus accionistas e inversores y comunicarles las características del proyecto **abertis** (su trayectoria y expectativas de futuro).

Además de la organización de presentaciones por iniciativa de **abertis**, el programa PRÓXIMO permite convocar encuentros "a la carta", bajo petición de un grupo de personas interesadas en la compañía.

A lo largo de 2008 la Oficina del Accionista ha realizado 4 encuentros, reuniendo a un total de 321 asistentes en Barcelona, Madrid, Valencia y Palma de Mallorca.

Además de ser una iniciativa pionera entre las empresas no bancarias del IBEX 35, el programa PRÓXIMO converge con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno en materia de transparencia informativa.



Eventos ya realizados

Desde 2005: 27 presentaciones - 2.259 asistentes

05

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

Carta del Presidente

1. Presentación del informe
2. La RSC y **abertis**
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
 - 5.1. El equipo humano de **abertis**
 - 5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 5.3. Generando cultura común
 - 5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 5.6. Extensión de los beneficios sociales
 - 5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

5. Los recursos humanos

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2008
Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora continua de la empresa	Incorporación e integración de nuevos equipos	Auditoría interna de la SA8000 en abertis telecom
	Gestión del talento y desarrollo profesional	Programa de desarrollo directivo
	Generando cultura común	Modelo de gestión por competencias
	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	El proyecto de diversidad
	Satisfacción de los empleados y mejora continua	Encuesta de opinión a los empleados de todo el grupo abertis
	Extensión de los beneficios sociales	Plan de opciones sobre acciones para directivos y empleados claves
	Fomento de la salud y seguridad laboral	Iberpistas obtiene el certificado OHSAS 18001 Medidas para mejorar la seguridad en acesa y aucat



5.1 El equipo humano de abertis

La política

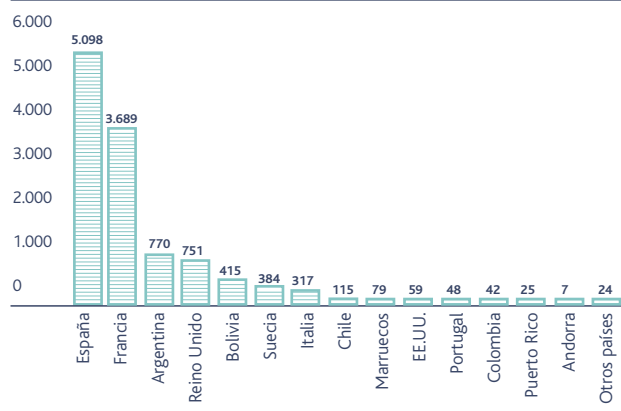
abertis, en línea con sus valores, más allá de velar por mantener una actuación absolutamente respetuosa con las legislaciones de los distintos países en los que opera, aporta, a través de un diálogo continuo, las medidas sociales adecuadas para facilitar soluciones

Los resultados

Perfil de la plantilla

	Total abertis	Alcance informe RSC
Número de trabajadores a 31 de diciembre	13.098	11.823
Plantilla media equivalente	11.894	10.403

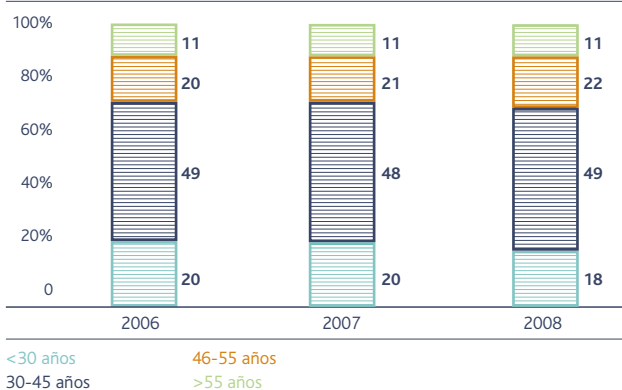
Número de trabajadores por país



Carta del Presidente

1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
 - 5.1. El equipo humano de abertis
 - 5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 5.3. Generando cultura común
 - 5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 5.6. Extensión de los beneficios sociales
 - 5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Distribución de la plantilla por grupos de edad



El índice de rotación se ha situado en 2008 en 7,83%, incrementando ligeramente respecto al año anterior que fue de 5,4%. Por el contrario, un 73,23% de la plantilla de **abertis** tiene contrato indefinido. Estos dos datos consolidan la apuesta de **abertis** para fidelizar a su plantilla.

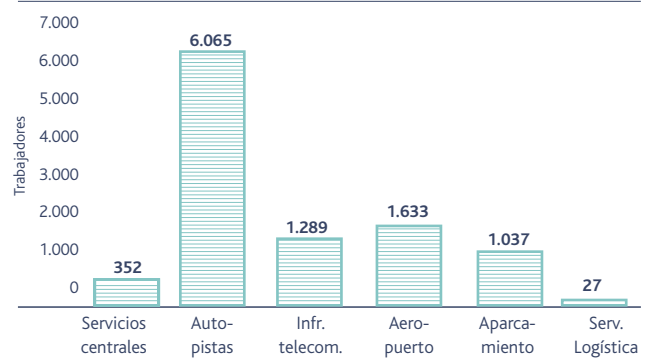
Por otro lado, **abertis** continúa prestando una especial atención a su política de contratación de personal y directivos locales, intensificando los esfuerzos para integrar a las distintas culturas, entornos y contextos en los cuales se ubican las diferentes líneas de negocio en todo el mundo. Actualmente, un 79,48% de los altos directivos contratados provienen del entorno.

Avances en la integración de empleados

Como parte complementaria y necesaria a la creciente internacionalización del Grupo, se han intensificado los esfuerzos para integrar las diferentes culturas, entornos y contextos en los que se ubican las diferentes líneas de negocio a lo largo de la geografía mundial. Se ha estado trabajando en el último año y medio, en el diseño y definición de una metodología que permita al Grupo, afrontar los procesos de integración de nuevas compañías y de las personas de las que se componen, a la realidad organizativa y cultural del Grupo **abertis**, de una forma más ordenada, gradual y poco traumática. Aspectos tales como el análisis de la cultura de la empresa adquirida, la comprensión de sus valores, el conocimiento del equipo gestor, etc., son críticos para el éxito de cualquier proceso de integración.

En este sentido se ha seguido avanzando con la programación de las jornadas 'Somos **abertis**' celebradas este año en Valencia, España (11 de abril); Luton, Reino Unido (19 de junio); Senlis, Francia (23 de septiembre) y Santiago, Chile (2 de octubre). Con estos actos, son ya más de 1200 los empleados del Grupo que han podido compar-

Plantilla media equivalente por línea de negocio



tir la misión, visión y valores de **abertis**, así como conocer de primera mano los resultados financieros y los principales proyectos estratégicos.

Asimismo, con el objetivo de acercar toda la información referente a la cultura **abertis**, pero también aquellos contenidos de interés para los empleados en su actividad diaria, en 2008 el Manual de Bienvenida de **abertis** se distribuyó a nivel internacional entre los empleados de Francia, Reino Unido, Estados Unidos, Colombia, Bolivia y Suecia

Relaciones entre empresa y trabajadores

La mayor parte de las empresas de **abertis** dispone de convenio colectivo, el cual cubre el 75% de la plantilla. En 2008 se han mantenido un total de 413 reuniones con los comités de empresa. El período mínimo de preaviso y negociación con los empleados y/o con sus representantes en relación con cambios operacionales oscila entre los 15 y los 30 días, en función de cada caso. De cualquier modo, siempre queda sujeto a lo legalmente establecido.

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Auditoría interna de la SA8000 (Social Accountability) en abertis telecom

Dentro del proceso de acreditación de las unidades de negocio del Grupo **abertis** como empresas socialmente responsables, cabe destacar en el 2008 el impulso dado por **abertis telecom** en la implantación de buena parte del plan de mejora derivado de una auditoría interna respecto a la norma SA8000 que especifica los requisitos necesarios, con lo cual actualmente se encuentra muy cerca de estar en condiciones para obtener la certificación.

Carta del Presidente

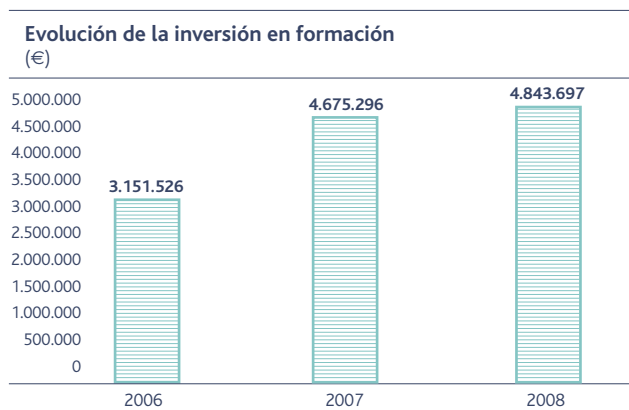
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
 - 5.1. El equipo humano de abertis
 - 5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 5.3. Generando cultura común
 - 5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 5.6. Extensión de los beneficios sociales
 - 5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

5.2 Gestión del talento y desarrollo profesional

La política

abertis despliega programas de desarrollo profesional para potenciar y gestionar el talento de su equipo humano.

Los resultados



En 2008, el promedio de horas de formación por empleado se ha situado en 23,4 horas.

Horas de formación por categoría profesional

	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de empleados
Media horas de formación por categoría profesional	22,55	39,58	11,52
Porcentaje de cobertura del indicador (s/empleados)	57,46%	64,57%	55,61%

Para dar una respuesta más amplia y adecuada a las necesidades formativas y de desarrollo profesional planteadas en el Grupo, varias sociedades han incorporado tecnologías de e-learning en sus programas formativos. Esta metodología ofrece la posibilidad de extender a todos sus colaboradores la formación profesional que necesitan adaptándose a su disponibilidad, y atender también a la dispersión geográfica. De cara al 2009, **saba** tiene previsto internacionalizarla a Chile, Italia, Portugal y Andorra.

abertis aplica el modelo de evaluación de Dirección por Objetivos, que permite establecer cuáles son las contribuciones individuales a los objetivos del grupo y de la propia empresa, a la vez que potencia el estilo de dirección orientado al desarrollo de las personas.

Personas incluidas en el modelo de evaluación de Dirección por Objetivos

Cargos directivos	75%
Jefaturas	73%
Resto de empleados	16%

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
5.1. El equipo humano de abertis
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
5.3. Generando cultura común
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
5.6. Extensión de los beneficios sociales
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Modelo de gestión por competencias

Con la finalidad de construir una base y un lenguaje comunes dentro de los procesos de recursos humanos de todo el Grupo, en 2007 se inició el proyecto de implantación de un modelo de Gestión por Competencias.

Este modelo pretende extender una metodología basada en el feedback y desarrollo de los colaboradores del grupo, según contempla el Plan estratégico de Gestión de Personas de **abertis**.

Durante 2008 se ha avanzado en la creación del modelo común para todas las empresas del grupo, se han definido los colectivos a los cuales afecta, y se ha redactado el proceso que va a seguir el modelo de evaluación de competencias. En base a la información y experiencia obtenidas de los diferentes negocios, se ha creado un diccionario común de habilidades y conocimientos.

El proyecto se ha dividido en varias fases debido a la complejidad y alcance del mismo. Hasta el momento se han descrito 114 perfiles de desarrollo, –que comprende las habilidades y conocimientos requeridos para realizar las funciones específicas de un puesto de trabajo–, que supone más del 50% del total de la plantilla.

Durante 2009 está previsto realizar la primera evaluación de competencias en las empresas establecidas en la primera fase (**abertis logística, abertis infraestructuras, abertis telecom, sanef y serviabertis**). El análisis de la información resultante servirá de base para empezar a implantar este modelo en procesos de recursos humanos como selección, promoción y planes de formación o de carrera, entre otros.

Programa de desarrollo directivo

abertis tiene como uno de sus objetivos estratégicos desarrollar un modelo de liderazgo común al Grupo basado en los valores. Para ello, **abertis** ha desarrollado un perfil de competencias directivas. Sobre este modelo se ha puesto en marcha un Programa de Desarrollo Directivo en el cual se imparten seminarios para la práctica totalidad de directivos del Grupo, junto con acciones de coaching grupal, que permiten poner en práctica el programa.

Por otro lado, en 2008 **abertis** ha continuado trabajando en la identificación de altos potenciales a través del perfil directivo que inició en 2007. Entre los altos potenciales de **sanef** y de **abertis airports**, se han analizado las competencias de más de 120 profesionales de diferentes países y compañías que aportan su talento al Grupo y que se integran en el **Programa abantis**. De ellos, más de 20 personas han iniciado ya su inmersión en el "**abertis executive program**", y 30 más lo iniciarán el próximo año. Se trata de un programa estable, de alto nivel, impartido en gran parte por los directores generales del Grupo y directivos corporativos, que pretende desarrollar profesionales más polivalentes, con mejor visión de grupo y del sector de infraestructuras y con alto nivel competencial, que serán los directivos del mañana.

Para continuar apoyando su desarrollo la evaluación de directores es recurrente y podemos tener nuevos directivos de manera cíclica. Asimismo, la identificación de potenciales debe ser un proceso periódico para poder incorporar cada dos años aproximadamente nuevos profesionales al grupo "**abantis**".

Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
5.1. El equipo humano de abertis	
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	
5.3. Generando cultura común	
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	
5.6. Extensión de los beneficios sociales	
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	
6. Los clientes y los proveedores	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

5.3 Generando cultura común

La política

La comunicación interna es la herramienta básica para fomentar la cohesión de grupo y el orgullo de pertenencia. El objetivo de **abertis** es conseguir una comunicación bidireccional fluida con el equipo humano que permita mejorar la organización día a día.

Los resultados

Los esfuerzos de la Corporación durante 2008 se han centrado en tres objetivos básicos:

- Organizar la comunicación entre las unidades de negocio (planes de comunicación, campañas de marketing interno, etc.)
- Acercar la cultura corporativa (manuales e intranet corporativa 'intra**abertis**')
- Integrar a los diferentes colectivos de las unidades de negocio (encuentros con empleados, etc.)

Con el fin de fomentar el conocimiento de la Organización y su cultura, como herramientas de integración, el Libro Naranja (compendio de fichas coleccionables) divulga entre los empleados las señas de identidad del grupo **abertis** y sus negocios. Durante 2008 se amplió su distribución internacional tal como se había planificado, llegando a Chile, Suecia, Bolivia, Colombia y Estados Unidos.

En esta misma línea, en el II Global Gathering, todos los directores de **abertis** en el mundo se dieron cita para analizar la repercusión de la actual coyuntura económica mundial en el Grupo, reflexionaron sobre la historia de las diferentes unidades de negocio, y trabajaron en el modelo de liderazgo de **abertis**.

Durante 2008 la intranet corporativa, **intra**abertis****, ha continuado siendo el principal medio de referencia para el personal de oficinas en España, al ampliar su número de accesos de usuarios. Entre otros, los colaboradores de las autopistas de Levante (**aumar**) y Andalucía, accedieron en el mes de abril. Al mismo tiempo se ha iniciado la definición y diseño de una nueva versión (**intra**abertis** 2.0**), que se desarrollará en 2009. Esta nueva versión buscará, además de acercar la cultura de **abertis** a todos los colaboradores internacionalmente, también ofrecer más espacios participativos y de intercambio.

También en 2008 se han dado avances en la consolidación, extensión y profesionalización de la función de Comunicación Interna en las unidades de negocio. Uno de los proyectos lanzados en este sentido es el de los corresponsales en **abertis telecom**, un equipo de 15 personas de diferentes áreas geográficas y direcciones que sirven de enlace para obtener y divulgar la información enriqueciendo así su calidad. También en este proceso se enmarca la nueva revista VIComunicación en **acesa – aucat**, publicación cuatrimestral hecha entre todos y para todos, que reciben todos sus empleados y que recoge información de interés tanto de las propias empresas como de la corporación **abertis**.

Carta del Presidente

1. Presentación del informe
2. La RSC y **abertis**
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
 - 5.1. El equipo humano de **abertis**
 - 5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 5.3. Generando cultura común
 - 5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 5.6. Extensión de los beneficios sociales
 - 5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

5.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

La política

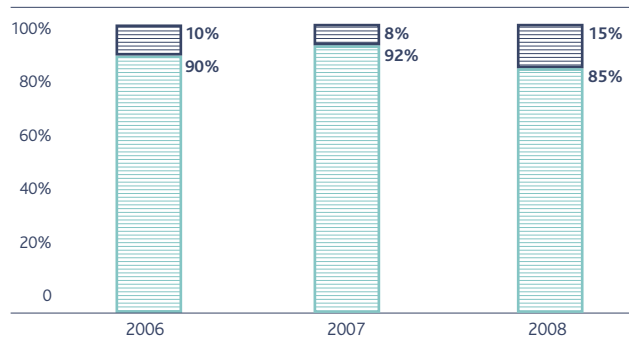
abertis tiene un compromiso explícito a favor de la igualdad de oportunidades y en contra de la discriminación, que se pone de relieve en el proyecto de Gestión de la Diversidad en sus cuatro áreas: género, generacional, etnia y discapacidad en todas las empresas del Grupo, más allá de lo establecido por la ley.

Igualdad de oportunidades

En cuanto a la política salarial, **abertis** no discrimina entre géneros. Además, de forma agregada, el salario inicial estándar que asigna **abertis** a sus trabajadores representa un 154% del salario mínimo local.

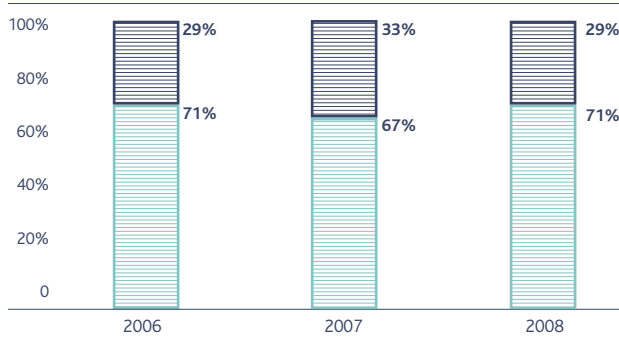
Los resultados

Evolución de la presencia de mujeres en cargos directivos



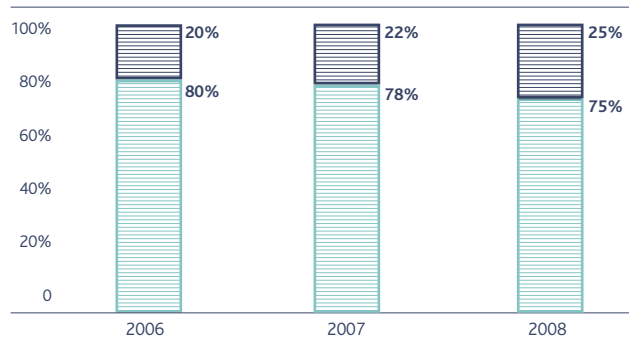
Hombres
Mujeres

Evolución de la plantilla según género



Hombres
Mujeres

Evolución de la presencia de mujeres en jefaturas



Hombres
Mujeres

Carta del Presidente

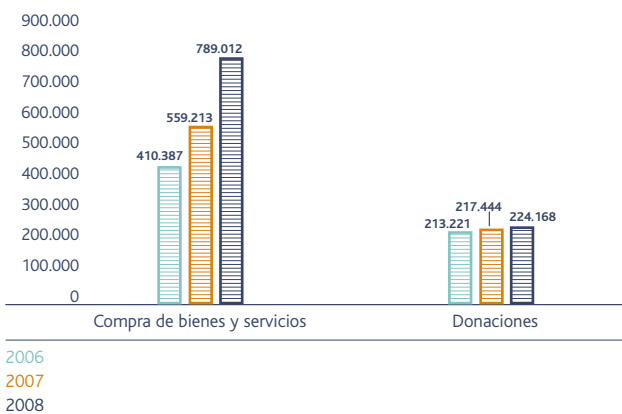
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
 - 5.1. El equipo humano de abertis
 - 5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 5.3. Generando cultura común
 - 5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 5.6. Extensión de los beneficios sociales
 - 5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Integración de personas discapacitadas

La política para la integración de personas con discapacidad a nivel español se constituye en dos vías: a través de la contratación directa o acogéndose a las medidas alternativas que contempla la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI) para aquellos casos en los que la operatividad de los sectores de negocio lo impida.

Porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados directamente por abertis en España	1,54%
Porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados en España, tanto directamente como mediante medidas alternativas	2,57%

Compra de bienes y servicios y donaciones a Centros Especiales de Trabajo (CET) (€)



Gestión de impatriados y expatriados

En el año 2008 ha aumentado el flujo de empleados desplazados internacionalmente: 16 personas de las empresas del Grupo **abertis** en España han continuado estando asignadas en diversos países extranjeros (los "expatriados") y, por primera vez, se han acogido a 3 personas de unidades de negocio (los "impatriados").

Se han activado una serie de medidas para proporcionar a los impatriados una cómoda y rápida instalación, contemplando sus necesidades familiares y personales, y así poder facilitar su mejor adaptación al entorno (búsqueda y contratación de la vivienda que cubra sus necesidades, realización de diversos trámites administrativos necesarios a su llegada a España, etc.)

Ejemplos de las Mejores Prácticas

El proyecto de diversidad

El proyecto de diversidad de **abertis** analiza cuatro áreas:

Género: La diversidad de género en la plantilla, las necesidades familiares y la igualdad de oportunidades

Generacional: Los valores y necesidades de cada generación en el ámbito laboral

Etnia: Gestión de la presencia de diferentes etnias y sus necesidades dentro de la compañía y en las relaciones empresariales

Discapacidad: Atención a las necesidades y a las instalaciones requeridas por las personas con discapacidad en la empresa

En 2008 se ha llevado a cabo la fase de diagnóstico en todas las unidades de negocio de España, que ha consistido en:

- Análisis de datos cuantitativos en referencia al capital humano de **abertis**
- Análisis cualitativo para conocer la percepción de los empleados respecto a la política de recursos humanos de **abertis**

Se han realizado:

17 talleres con 8-10 personas en cada uno

4 talleres específicos de mujeres

12 entrevistas con los líderes y RRHH

- Identificación de objetivos y áreas de intervención prioritarias
- Indicadores de medida

Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
5.1. El equipo humano de abertis	
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	
5.3. Generando cultura común	
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	
5.6. Extensión de los beneficios sociales	
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	
6. Los clientes y los proveedores	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

5.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua

La política

Es voluntad de **abertis**, según expresa el Plan Estratégico, contribuir al bienestar de los empleados.

Los resultados

La I encuesta de opinión del grupo **abertis** ha mostrado oportunidades de mejora en áreas como el liderazgo, la eficiencia, los estilos y canales de comunicación y el fomento de la igualdad de oportunidades a nivel de grupo.

Gracias a la información recogida en la encuesta, cada unidad de negocio ha podido confeccionar un plan de acción siguiendo un modelo común que asegure una mejora consistente en todo el Grupo. Estos planes, que abordarán la mejora de los aspectos más críticos, se desarrollarán del 2009 al 2011, año en que se realizará un re-test para comprobar si la percepción de los empleados ha mejorado en relación a los aspectos medidos.

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Encuesta de opinión a los empleados de todo el Grupo abertis

Con el lanzamiento de la I Encuesta de Opinión en el 2008, el Grupo **abertis** ha dado el primer paso para alinear criterios, focalizando sus esfuerzos en desarrollar un programa intensivo de mejora en todo el Grupo, tal como rezaba el eslogan de la campaña de comunicación: "Gracias a ti mejoramos".

Para contar con una visión amplia de la situación, **abertis** planteó la consulta desde varias perspectivas. Coherentes con la línea ya iniciada en el nacimiento del Grupo, se ha valorado el grado de implantación de los valores de **abertis**: eficiencia, credibilidad, diálogo y colaboración, confianza en las personas, responsabilidad y proactividad y orientación al cliente. A esta visión se ha sumado, para tener un elemento de comparación con otras empresas (benchmark), el modelo estándar de Great Place to Work, que analiza parámetros tales como respeto, credibilidad, trato justo, orgullo y camaradería

10.350 personas a las que se solicitó participación

6.096 respuestas

12 países

6 idiomas

23 modelos diferentes de encuestas

7.300 comentarios de los empleados

4.158 sugerencias de mejora

Para incentivar la participación de los trabajadores, **abertis** ha donado 10 € por cada encuesta contestada a Cruz Roja y IUCN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) y han sido los propios empleados quienes, al finalizar la encuesta han podido escoger a cuál de las dos hacer su donativo. Dado que algunos empleados no seleccionaron ningún proyecto, el importe total de la donación ha ascendido a 51.790€, cifra que fue verificada por PricewaterhouseCoopers.

Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
5.1. El equipo humano de abertis	
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	
5.3. Generando cultura común	
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	
5.6. Extensión de los beneficios sociales	
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	
6. Los clientes y los proveedores	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

5.6 Extensión de los beneficios sociales

La política

abertis desarrolla una política de beneficios sociales para los empleados con el objetivo de fomentar el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, y favorecer la integración y motivación con la compañía.

Los resultados

En concreto, para fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar se ofrecen medidas como la flexibilidad horaria, la reducción de jornada, la ampliación de permisos por maternidad y paternidad y ticket guardería.

Otros beneficios sociales destacables son: cobertura médica, seguro de vida y accidentes, plan de pensiones, complementos salariales en situaciones de baja laboral, premios de jubilación, ayuda para empleados con hijos discapacitados y ayudas escolares para la adquisición de libros entre otros.

A estos beneficios sociales se añaden otro tipo de actividades que se ofrecen a los empleados como pueden ser visitas y acontecimientos culturales, entradas para espectáculos deportivos, organización de torneos deportivos entre empleados, la coral **abertis** o el gimnasio corporativo entre otras.

Inversión total en actividades extra laborales 1.542.458 €

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Plan de opciones sobre acciones para directivos y empleados claves

En la actualidad 121 directivos y empleados de España, Francia, Chile, Puerto Rico, Bolivia, Portugal, Argentina, Colombia, Suecia, EE.UU, Italia y Reino Unido, se benefician del programa de opciones sobre acciones del grupo **abertis**.

Los principales objetivos de **abertis** para establecer una política de retribución a largo plazo son:

- 1. Fidelizar** el equipo directivo y empleados clave en el proceso de crecimiento e internacionalización de **abertis**
- 2. Tener una política retributiva** que vincule e integre a todos los directivos y empleados clave a nivel internacional con los objetivos de **abertis** como grupo
- 3. Alinear** los objetivos de los directivos y empleados clave con los objetivos del accionista
- 4. Competitividad externa:** captación de nuevos talentos

Carta del Presidente
1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
5.1. El equipo humano de abertis
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
5.3. Generando cultura común
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
5.6. Extensión de los beneficios sociales
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

5.7 Fomento de la salud y seguridad laboral

La política

La protección de la salud de los empleados y la prevención de riesgos laborales son elementos fundamentales de la política de recursos humanos de **abertis**, de manera que se aplican todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud en todos los lugares de trabajo.

Los resultados

Nivel de implantación de un sistema de seguridad y salud, y certificación OHSAS 18001

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

(*) Respecto al alcance de la memoria

✓ Implantado y certificado ✓ Implantado → en proceso de implantación

Carta del Presidente

1. Presentación del informe
2. La RSC y **abertis**
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. **Los recursos humanos**
 - 5.1. El equipo humano de **abertis**
 - 5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 5.3. Generando cultura común
 - 5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 5.6. Extensión de los beneficios sociales
 - 5.7. **Fomento de la salud y seguridad laboral**
6. Los clientes y los proveedores
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Para el desarrollo y seguimiento de las políticas en materia de prevención de riesgos laborales, los trabajadores de **abertis** participan en las respectivas comisiones de seguridad y salud, en las que se toman acuerdos en relación a la salud de los empleados. La globalidad de la plantilla está representada en dichos acuerdos.

	Año 2008
Índice de incidencia	30,90
Índice de frecuencia	16,90
Índice de gravedad	0,43

Con el objetivo de motivar a los empleados a adoptar hábitos de vida más saludables, varias unidades de negocio, como **abertis airports** con una primera iniciativa en el aeropuerto de Luton, han organizado diferentes actividades que inciden en áreas como actividad física, alimentación saludable, salud mental, antitabaquismo, o reducción del consumo de alcohol.

Asimismo, se ha avanzado en el análisis de riesgos psicosociales. Concretamente, **acesa, aumar y aucat** han comunicado durante el 2008 los resultados obtenidos en las sesiones de trabajo que se desarrollaron entre 2006 y 2007, en las que analizaban las situaciones que eran percibidas como estresantes, los síntomas que generan estas condiciones y estrategias de afrontamiento utilizadas por los participantes. Sobre esta base se han planteado planes de acción y/o estrategias a desarrollar para dar respuesta a las oportunidades de mejora que se han identificado, que se desarrollarán durante el 2009.

Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
5.1. El equipo humano de abertis	
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	
5.3. Generando cultura común	
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	
5.6. Extensión de los beneficios sociales	
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	
6. Los clientes y los proveedores	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Iberpistas obtiene el certificado OHSAS 18001

A finales de 2008 **iberpistas** ha superado con éxito la auditoría de certificación de su Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo conforme a la norma OHSAS 18001:2007, para las actividades relacionadas con la explotación, conservación y mantenimiento de las autopistas de peaje AP-6, AP-51 y AP-61.

iberpistas se convierte así en la primera empresa concesionaria de autopistas de España que tiene certificado su Sistema de Gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Medidas para mejorar la seguridad en **acesa** y **aucat**

Para sensibilizar a sus colaboradores en materias de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, durante el 2008 se han desarrollado actuaciones participativas en **acesa** y **aucat**, como la creación conjunta de un eslogan (Innovación continua, sostenible y sin riesgos: el reflejo de una vocación de servicio), o la incentivación mediante sorteos de televisores cada 30 días sin accidentes con baja.

Tanto en **acesa** como en **aucat** ya se ha conseguido en varias ocasiones alcanzar y superar los 30 días sin accidentes con baja, logrando el récord en diciembre de 2008 con 43 días por **acesa** y 51 días por **aucat**. Además, se ha generado una gran expectación que ha permitido poner foco en el análisis de situaciones de riesgo y la propuesta de sugerencias de mejora.

06

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

Carta del Presidente

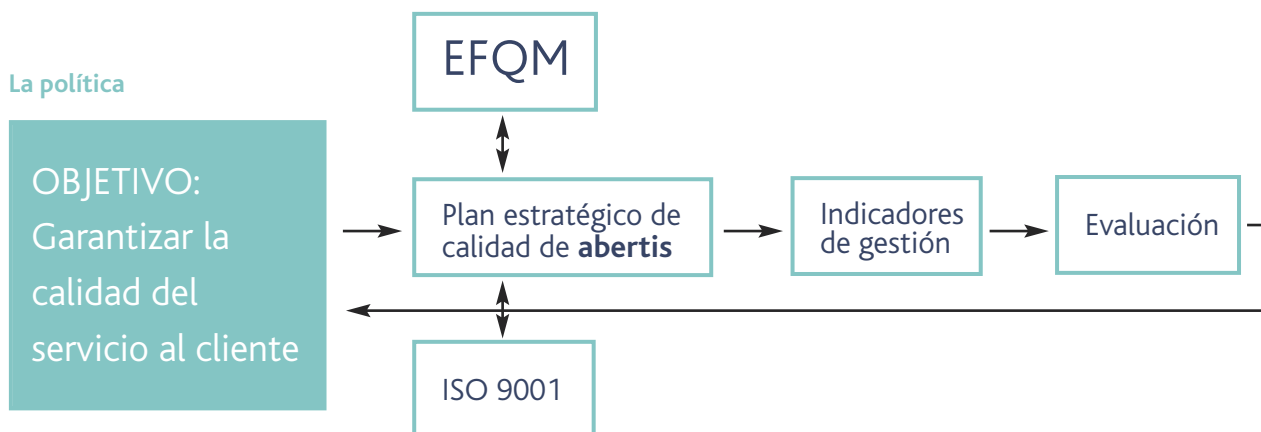
1. Presentación del informe
2. La RSC y **abertis**
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
 - 6.1. Mejoras en el servicio al cliente
 - 6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

6. Los clientes y los proveedores

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2008
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción. Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas	Mejora del servicio al cliente Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	EFQM en abertis telecom Mystery shopping en saba Proyecto "Client en tête" en sanef La innovación en amar Ampliación de carriles en las autopistas de acesa Premio Tap sobre la situación de los túneles en iberpistas El proceso de homologación de proveedores en abertis telecom



6.1 Mejora en el servicio al cliente



Los resultados

Nivel de certificación: ISO 9001

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

(1) La parte certificada de **sanef** no cubre todas las actividades del Grupo

(2) Dos aeropuertos: Cardiff-International y Stockhom Skavsta

✓ **Implantado y certificado** → en proceso de implantación

Nivel promedio de cumplimiento de los objetivos anuales establecidos por cada uno de los sistemas de gestión de la calidad 88%
Incremento del 4,5% respecto al 2007

Actividades de mejora continua, incluyendo proyectos de innovación y otras relacionadas con la gestión del conocimiento enfocadas al incremento de la satisfacción del cliente 242

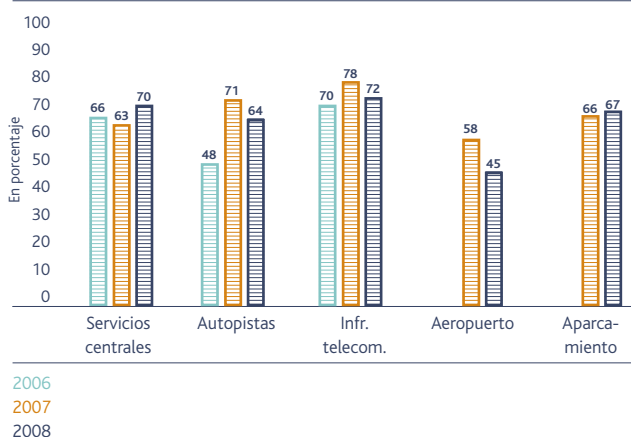
Índice de satisfacción del cliente de abertis

	escala de 0 a 10
Índice de satisfacción general de los clientes	7,5
Índice de satisfacción en relación a...	
... productos y servicios recibidos	7,4
... atención recibida por el personal de la empresa	7,3

Carta del Presidente

1. Presentación del informe
2. La RSC y abertis
3. El medio ambiente
4. La comunidad inversora
5. Los recursos humanos
6. Los clientes y los proveedores
 - 6.1. Mejoras en el servicio al cliente
 - 6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas
7. La Comunidad
8. Informe de verificación
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Índice de satisfacción del cliente por línea de negocio



Consultas, quejas y sugerencias

	Recibidas	Contestadas
Consultas	270.030	100%
Quejas	49.920	92%
Sugerencias	442	62%

En 2008 se ha incoado un expediente sancionador a una empresa de **abertis** por un presunto incumplimiento de la LOPD. La multa, que no es definitiva, asciende a 60.102 €.

Principales canales de comunicación y diálogo con el cliente

- Servicios de atención al usuario (call center, correo electrónico, fax, presencial)
- Gestor de cuenta por clientes
- Impresos de reclamación y sugerencias disponibles para los clientes (por ejemplo, en todas las vías de peaje)
- Cuestionario a través de la web
- Revistas informativas
- Teléfonos con información sobre los servicios
- Páginas web con información sobre los servicios (por ejemplo, con imágenes sobre el estado de la autopista)
- Cartas con información sobre actualizaciones de precios
- Formularios web para adhesión a descuentos
- Formularios de contacto incluidos dentro del servicio de facturación electrónica

Servicios adicionales a clientes

- Aparcamientos**
- Cobertura de telefonía GSM
 - Pago mediante Vía T
 - Recarga de batería
 - Lavado de vehículos
 - Sistema de guiado de vehículos
 - Sistema Braille en los ascensores
- Aeropuertos**
- Primeros auxilios a pasajeros y empleados
 - Servicios de traducción en 150 idiomas
 - Ayuda a personas con movilidad reducida para desplazarse por el aeropuerto.
- Autopistas**
- Servicio telefónico de atención al cliente 24 horas
 - Puntos de la Cruz Roja con intérpretes de árabe durante la operación "Paso del Estrecho"
 - Plataforma de factura electrónica para acceder a las facturas
 - Información vía radio sobre el estado de la circulación.

Ejemplos de las Mejores Prácticas

EFQM en abertis telecom

abertis telecom ha sido reconocida por su Sistema de Gestión con el Sello de Excelencia Europea 400+/ Recognised for Excellence 4 Stars, concedido por el Club de Excelencia en Gestión, la organización que representa en España a la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Este distintivo se otorga a las organizaciones excelentes en su gestión, en base al nivel de excelencia demostrado en las vertientes más significativas de la gestión global de la compañía.

Este reconocimiento refuerza el compromiso de **abertis telecom** con la Excelencia.



Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

6. Los clientes y los proveedores

6.1. Mejoras en el servicio al cliente

6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

Mystery shopping en saba

Para conocer la valoración de los clientes en relación al servicio que ofrece **saba**, y detectar los elementos susceptibles de mejora, desde el año 2006 se utiliza la metodología Mystery shopping. Durante los tres últimos años se han llevado a cabo un total de cinco campañas con este sistema y cada una de ellas ha conllevado la realización de tres visitas a los distintos aparcamientos de **saba** en España.

Los ítems analizados y las puntuaciones medias obtenidas en cada uno de ellos han sido:

Ítem	Puntuación Media (2006-2008)
Imagen y servicios	76,3 %
Instalaciones	85,3 %
Atención al cliente	77,5 %

Proyecto "Client en tête" en sanef

Con el fin de conseguir la satisfacción del cliente, **sanef** ha desarrollado el proyecto "Client en tête". Los objetivos de este programa son:

1. Informar a los clientes
2. Ofrecer una red de carreteras fluida, apropiada, agradable y respetuosa con el medio ambiente
3. Estar permanentemente a disposición de los clientes con una sonrisa
4. Reconocer la fidelidad de los mejores clientes

El proyecto se implanta en todas las fases del servicio al cliente:

- A. Preparación del viaje y acceso a la autopista
- B. Trayecto por la autopista
- C. Paso del peaje
- D. Parada en las áreas de servicio y de descanso
- E. Uso de los establecimientos comerciales
- F. Contacto con la empresa concesionaria

Ampliación de carriles en las autopistas de acesa

El pasado 2007 se inició el proyecto de ampliación de la autopista AP-7 con el fin de dar respuesta a una necesidad de actuación urgente y precisa sobre uno de los ejes vertebradores de Cataluña y sobre uno de los corredores con mayor tránsito de personas y mercancías de Europa.

Se trata de un conjunto de medidas, a lo largo de 123 kilómetros, destinadas a adecuar la capacidad de la vía al incremento del tráfico –ampliación de carriles- y a mejorar la movilidad de vehículos –supresión de barreras troncales-. Es especialmente destacable el desmantelamiento parcial de las barreras troncales de El Vendrell y Tarragona, que han permitido en el verano de 2008 aumentar la fluidez del tráfico y reducir substancialmente las horas de congestión. Para realizarlo con el menor tiempo posible y manteniendo la vía operativa en todo momento, es indispensable la coordinación y el trabajo conjunto con las administraciones responsables y con las instituciones del territorio. Este ha sido un reto de servicio a los usuarios y a las poblaciones del entorno de la autopista.

Las obras se iniciaron en el tramo AP-7 Sur con la construcción de un tercer carril entre Mediterráneo (enlace AP-2 y AP-7) y Vila-seca/Salou (Tarragona), y avanzan según los plazos previstos. La finalización del tercer carril hasta Tarragona y Salou está prevista para el primer trimestre del 2009.

Por otro lado, los trabajos de ampliación de dos a tres carriles de la autopista AP-7 en el tramo Maçanet-Fornells, en la demarcación de Girona, se iniciaron a finales de 2008.

Premio Tap sobre la situación de los túneles en iberpistas

El informe EuroTAP de seguridad en túneles, elaborado por la *European Tunnel Assessment Programme*, en colaboración con RACE y RACC, entre otras asociaciones automovilísticas, ha otorgado la calificación más alta al Túnel III de Guadarrama, gestionado por **iberpistas**.

Este túnel, de más de 3 kilómetros, entró en servicio en marzo de 2007 para circular en sentido Madrid. Entre sus características destacan: 3 carriles de circulación, 13 galerías de emergencia que conectan con los otros dos túneles, 4 apartaderos, ventilación mediante sistema longitudinal y puestos S.O.S.

Carta del Presidente

1. Presentación del informe

2. La RSC y abertis

3. El medio ambiente

4. La comunidad inversora

5. Los recursos humanos

6. Los clientes y los proveedores

6.1. Mejoras en el servicio al cliente

6.2 Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas

7. La Comunidad

8. Informe de verificación

9. Índice de GRI i del Pacto Mundial

6.2 Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas

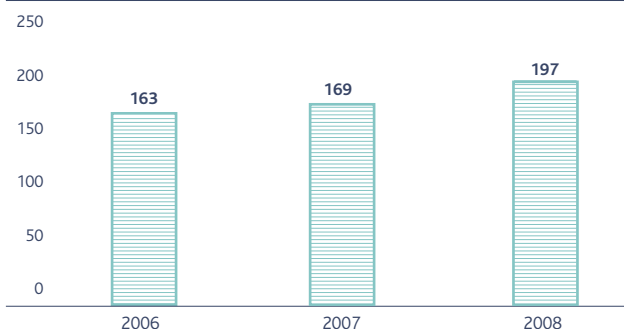
La política

abertis extiende el compromiso de responsabilidad social a sus proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en los concursos y contratos.

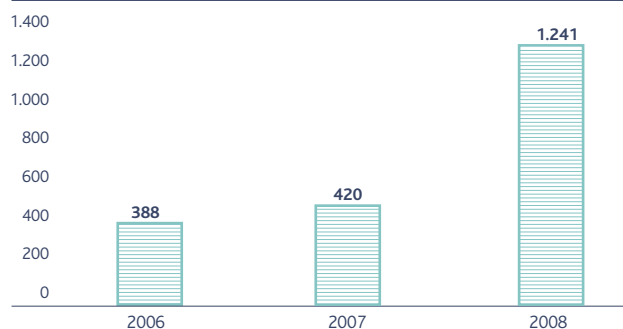
Los resultados

Del total de las transacciones realizadas con proveedores, un 70% ha involucrado a agentes locales.

Número de concursos presentados con cláusulas ambientales y sociales



Número de proveedores evaluados según aspectos ambientales y sociales



Carta del Presidente	
1. Presentación del informe	
2. La RSC y abertis	
3. El medio ambiente	
4. La comunidad inversora	
5. Los recursos humanos	
6. Los clientes y los proveedores	
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	
6.2 Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	
7. La Comunidad	
8. Informe de verificación	
9. Índice de GRI i del Pacto Mundial	

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Proceso de homologación de proveedores en abertis telecom

El proceso de homologación es liderado y coordinado por el Comité de homologación de **abertis telecom**.

El primer paso del proceso de homologación consiste en enviar un cuestionario a los futuros proveedores. Este documento es más o menos extenso en función del volumen de compra con el proveedor.

El cuestionario completo incluye los siguientes aspectos sociales:

- Cumplimiento de la Ley 13/1982 de 7 de abril del 2004 de Integración Social de Minusválidos
- Criterios establecidos para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación y el respeto a los derechos humanos
- Convenio colectivo
- Denuncias en curso por incumplimiento de normativas laborales
- Medidas necesarias para ofrecer unas buenas condiciones de trabajo

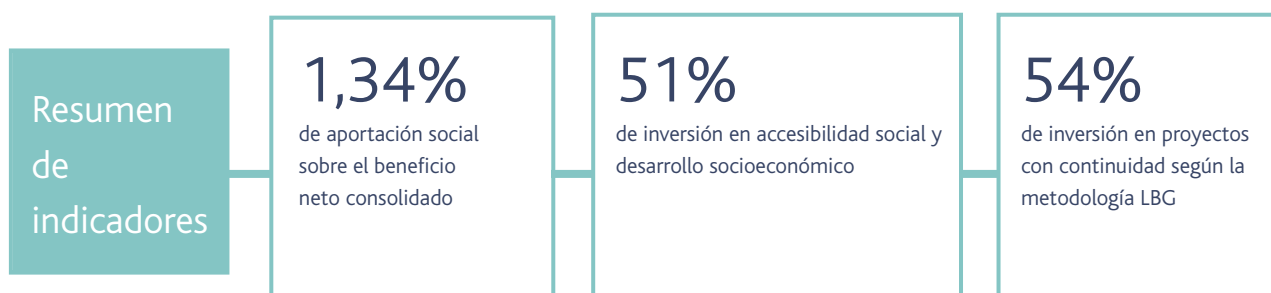
abertis telecom dispone de una central de compras, con representantes de los distintos departamentos implicados, encargada de la evaluación de los proveedores a nivel técnico, de calidad, ambiental y social.

07

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

7. La comunidad

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2008
Establecer un vínculo permanente con la comunidad, basado en la participación activa y la integración de las necesidades sociales	Sistematizar las aportaciones sociales	Difusión y extensión del manual de compromiso con la comunidad a nivel europeo
	Consolidar las relaciones con las organizaciones representantes de la sociedad civil	Proyectos compartidos con la Cruz Roja 1% Paisaje y Desarrollo en sanef Las cátedras abertis , un fuerte vínculo con el mundo académico La fundación abertis , el compromiso de la organización con la sociedad



La política

La comunidad representa el entorno sobre el que se trasladan los impactos económicos, sociales y ambientales tanto directos como indirectos de **abertis**. Su consideración se incluye en la visión y los valores de la compañía, y persigue establecer un vínculo a medio y largo plazo que repercuta en el bienestar social de la comunidad en la que **abertis** opera.

El compromiso con la comunidad se canaliza a través de cinco áreas principales: accesibilidad social y desarrollo económico, accesibilidad cultural, movilidad y seguridad viaria, preservación del medio ambiente y formación e investigación.

Los resultados

Manual de compromiso con la comunidad

Las acciones de compromiso con la comunidad llevadas a cabo en 2008 siguen estando alineadas con los valores de **abertis**, buscando responder a las demandas de los distintos grupos de interés, en base a los criterios diseñados en el manual de compromisos con la comunidad.

En 2008 se ha presentado dicho manual a todas las unidades de negocio que operan en Europa y se les ha facilitado un ejemplar para una mejor gestión de proyectos y medición de resultados. Asimismo se ha creado un comité de patrocinios que, mensualmente, analiza y valida los proyectos presentados. Previamente, y mediante un proceso participativo, la información relativa a cada proyecto se somete a la opinión de los directores generales de cada unidad de negocio con el fin de obtener su valoración.

El manual está al alcance de la comunidad en la web de **abertis**, habiéndose difundido además entre todos los actores sociales con los que **abertis** colabora en este tipo de proyectos.

Durante el segundo semestre, plazo en el que se ha aplicado esta herramienta, se han presentado 59 proyectos con un resultado de 33 adjudicaciones y 26 denegaciones.

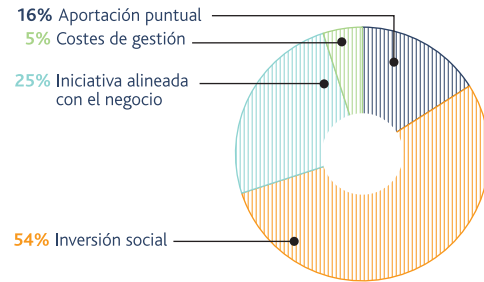
Inversión realizada y clasificación por ámbitos de actuación

Tanto **abertis** como sus unidades de negocio han mantenido su línea de colaboración con organizaciones y entidades generadoras de conocimiento y opinión del entorno en el que operan.

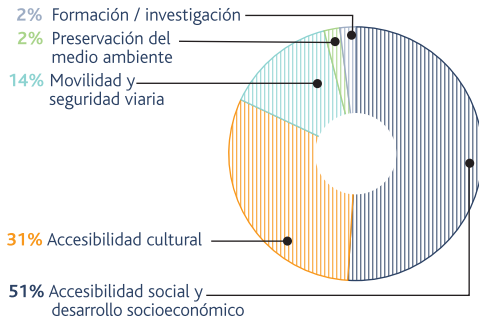
Las 21 empresas que aplican el Plan estratégico de RSC han aportado un total de 8 millones de euros a actuaciones relacionadas con la comunidad, el 1,34% del beneficio neto consolidado.

De acuerdo con el sistema de clasificación del London Benchmarking Group España, las mismas aportaciones se estructuran según los siguientes parámetros:

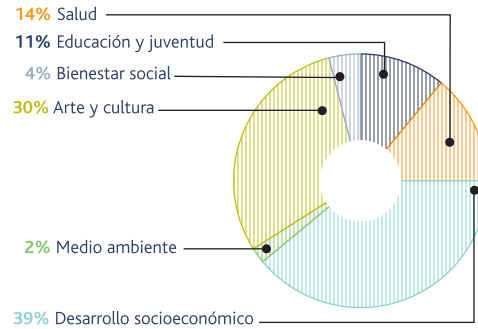
Aportaciones por tipos LBG



Aportaciones a la comunidad por ámbitos de actuación



Aportaciones por área de actuación LBG



Durante 2008, **abertis** ha recibido dos sanciones en Chile, relacionadas con las instalaciones sanitarias de una oficina, y cuyas causas han sido resueltas. En España, y en relación a la ubicación de unas instalaciones realizadas con la pertinente licencia de construcción por el organismo competente, se ha recibido una sanción que actualmente se ha recurrido. El importe total de estas sanciones asciende a 25.954,5 €.

Ejemplos de las Mejores Prácticas

Alianza estratégica con la Cruz Roja

Existe una larga trayectoria de relación entre Cruz Roja y el Grupo **abertis**. Por su continuidad en el tiempo destacan:

- Los puntos de asistencia sanitaria en las autopistas de acesa, **aucat** y **umar**.
- El apoyo a las asambleas autonómicas de Cruz Roja por parte de **umar** e **iberpistas**.
- El convenio de colaboración de **abertis** con Cruz Roja Catalunya en apoyo a la campaña anual de captación y promoción de voluntariado, así como para la gestión del almacén de ayuda humanitaria y emergencias internacionales.

En 2008, se han apoyado además otros proyectos:

Día Mundial de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja 2008
Celebrado en el castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**, esta celebración reconoce el destacado papel de los 100 millones de voluntarios de la institución humanitaria que actúan en 186 países del mundo.

Apoyo sanitario e integral a personas, familias e infancia afectadas por el VIH-Sida en Mozambique

Convenio de colaboración con Cruz Roja Española establecido en el contexto de la 1ª encuesta global de clima laboral del grupo **abertis**. Cada respuesta a la encuesta se vinculaba con la aportación de 10€, efectuada por **abertis**, al proyecto social escogido por el trabajador.

La aportación resultante ha permitido a Cruz Roja Española, en colaboración con Cruz Roja Mozambiqueña, ejecutar dos proyectos que contribuirán a mejorar la calidad de vida de

más de 3.000 personas. En concreto, los fondos se han destinado a la formación de los familiares que atienden a personas con el VIH-Sida, a la creación de grupos de autoayuda y a pequeños proyectos productivos que procuren una mejora en la calidad de vida de las personas afectadas.

Seminario "Medio ambiente sostenible, cambio climático y movimientos de población", Marruecos

Organizado conjuntamente por el Centro para la Cooperación en el Mediterráneo y la Media Luna Roja Marroquí, sus objetivos eran ayudar en las tareas de difusión y sensibilización en materia de cambio climático y mejorar la preparación de las sociedades nacionales del norte de África ante las consecuencias ambientales y humanitarias derivadas de este fenómeno.

46 personas de las cinco sociedades nacionales del Norte de África (Argelia, Egipto, Libia, Marruecos y Túnez) participaron en distintos talleres junto con integrantes de otras instituciones y delegaciones de Cruz Roja. La aportación de **abertis** se destinó a cubrir los desplazamientos y alojamiento de los participantes, así como la elaboración de material audiovisual de soporte técnico y de consulta.

Atlantis IV, Campamento Mediterráneo de Juventud, Serbia

En julio de 2008 tuvo lugar la cuarta edición del campamento de juventud, celebrada en Serbia y organizada por el Centro para la Cooperación para el Mediterráneo y Cruz Roja Serbia. El principal objetivo de esta actividad es facilitar el intercambio de experiencias entre jóvenes voluntarios a través de la participación en talleres sobre cambio climático, liderazgo, principios y valores y primeros auxilios.

Participaron un total de 64 jóvenes, entre ellos 39 voluntarios de las 16 sociedades nacionales (Argelia, Bosnia-Herzegovina, Croacia, Egipto, Francia, Italia, Malta, Montenegro, Palestina, Rusia, Serbia, España, Siria, Tayikistán, Túnez y Turquía), 10 socorristas y 15 facilitadores internacionales que impartieron los talleres.

La aportación de **abertis** se destinó a cubrir gran parte del costo de desplazamiento y alojamiento de los participantes.

"1% Paisaje y Desarrollo" en sanef

El programa "1% Paisaje y Desarrollo" tiene su origen en la ley que el gobierno francés publicó el 12 de diciembre de 1995. Su objetivo es recuperar el potencial económico y ambiental en aquellos lugares en los que se realiza una infraestructura, específicamente, en la proximidad de los nuevos ejes de autopista promovidos por **sanef**.

En este marco, las sociedades concesionarias (**sanef**) ponen a disposición del programa el 0,5% del importe total invertido en el proyecto de infraestructura. El 0,5% restante es aportado por el gobierno, completando una inversión total de un 1% que se destina a financiar proyectos desarrollados por colectivos locales.

De común acuerdo, el Estado, **sanef** y cada uno de los colectivos locales, elaboran una "carta itinerario" en la que se especifican los criterios bajo los que se otorgará la subvención de los proyectos, así como las normas de asignación de las ayudas.

Hasta la fecha, cuatro secciones de autopista se ven afectadas por esta normativa, y han dado lugar a la firma de más de 200 convenios con distintos entes locales. A lo largo del año 2008, **sanef** ha destinado 459.142€ a 16 proyectos relacionados con el patrimonio cultural y ambiental de las zonas afectadas. Dado que la aportación se realiza bajo exigencia legal, el importe destinado en estas actuaciones queda excluido de las aportaciones sociales realizadas por **abertis**.

Las cátedras abertis, un fuerte vínculo con el mundo académico

abertis ha continuado apoyando durante 2008 el compromiso adquirido con la comunidad académica a través de las cátedras creadas con instituciones académicas de referencia: la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), la Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA), el IESE y ESADE. Estos proyectos son parte de su compromiso de Responsabilidad Social y una manera de contribuir al impulso de la investigación y a la transferencia de conocimiento entre la universidad y la empresa, una alianza indispensable para el avance de la sociedad.

Cátedra abertis-UPC de Gestión de Infraestructuras del Transporte:

Orientada a la investigación en el ámbito de la gestión de infraestructuras del transporte, esta cátedra convoca anualmente el Premio **abertis** de investigación, un certamen que en 2008 ha galardonado la tesis Análisis de estrategias eficientes en la logística de distribución de paquetería, de Miquel Àngel Estrada Romeo.

Cátedra abertis-FEDEA de Economía de las Infraestructuras y Transportes:

Creada en 2007 por **abertis** en colaboración con FEDEA, ha puesto en marcha en 2008 varios proyectos enmarcados en cuatro líneas de actividades: investigación, preparación de propuestas de proyectos financiados, organización de un seminario internacional y otras actividades académicas.

En el marco de la cátedra, ha nacido también la Red INVEIT, una red voluntaria que promueve la presentación de propuestas para grandes proyectos de investigación.

Cátedra abertis-IESE de Regulación, Competencia y Políticas Públicas:

Creada en 2006 por **abertis** y la escuela de negocios IESE, desarrolla una amplia actividad en el campo de la regulación, la competencia y las políticas públicas. Esta actividad se materializa en la publicación de documentos de investigación y artículos, así como en la organización de seminarios y conferencias.

Cátedra Liderazgos y Gobernanza Democrática:

La escuela de negocios ESADE, junto con **abertis** y otras entidades, impulsan esta cátedra con el objetivo de promover fórmulas innovadoras de liderazgo que respondan a los retos de la sociedad actual.

La cátedra, creada en 2005, tiene como titular al ex presidente de la Generalitat de Catalunya Jordi Pujol y cuenta, entre sus promotores, con Isidro Fainé y Salvador Alemany, presidente y consejero delegado de **abertis** respectivamente.

En 2008 ha continuado con sus actividades de investigación y difusión a través de la publicación de varios libros y de la celebración de encuentros para favorecer el diálogo y el intercambio de ideas.

La fundación abertis, el compromiso de la organización con la sociedad

Como parte de su Responsabilidad Social, **abertis** tiene un fuerte compromiso con la sociedad, que canaliza a través de la **fundación abertis**. La entidad se dedica a promover el estudio sobre el impacto de las grandes infraestructuras en el territorio con la finalidad de que éstas se integren de una manera armónica en el entorno y generen impactos positivos en la población y su economía.

Para alcanzar este objetivo, la fundación estructura toda su actividad en cuatro ámbitos principales: la prevención y la seguridad viaria, el fomento de la investigación, la difusión del conocimiento y el apoyo al arte, la cultura y el patrimonio histórico.

Durante 2008, la fundación ha continuado dotando de contenido a estas cuatro líneas de actividad a través de varias iniciativas, entre las cuales cabe destacar:

- El Programa de Seguridad Viaria en las Escuelas, que acabó su ciclo en el mes de junio y que tendrá continuidad a través de un portal web específico dirigido a profesores, padres y alumnos.
- La celebración de las jornadas 'Movilidad Responsable. Valores en movimiento', en Madrid y Valencia.
- La realización de estudios sobre infraestructuras y espacios naturales que analizan asuntos como el impacto del turismo en la Antártida, el uso que hace la población del gran parque metropolitano de Collserola (Barcelona) o el entorno del Parque del Foix.
- La publicación de algunos de los estudios de investigación impulsados y de libros como Viator, sobre el patrimonio natural y artístico del entorno de las autopistas en España.
- El apoyo a museos y otros centros emblemáticos por su contribución al mundo artístico y cultural.

Asimismo, la fundación ha iniciado en 2008 su proyección internacional, abriendo una delegación en Italia cuya actividad se iniciará en 2009.

La **fundación abertis**, que en 2009 celebrará su décimo aniversario, tiene su sede en el castillo de Castellet, una fortaleza situada en la comarca catalana de l'Alt Penedès de gran valor histórico por los restos arqueológicos que alberga. Fruto de su gestión sostenible, el castillo ha recibido en 2008 la certificación medioambiental UNE 14.001:2004.

Un castillo como símbolo de diálogo

El castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**, está situado en el municipio de Castellet i la Gornal, al sur del Barcelona. Se encuentra en el espacio natural protegido del Parque del Foix y es un ejemplo paradigmático de la convivencia entre patrimonio histórico y patrimonio natural.

Gracias a los recientes hallazgos arqueológicos, sabemos que la primera fortaleza construida en ese emplazamiento data de la época ibérica, hace 2.500 años. El castillo constituía una atalaya de guarda y vigía de importantes vías de comunicación como el río Foix, la Vía Heraclea y, más tarde, la Vía Augusta, actual autopista AP-7. Poco se puede decir de la historia del castillo durante esta época, salvo que la ocupación se mantiene desde la época ibero-romana a la condal y que sufrió algunas reformas en el período andalusí. La primera referencia documental conocida del castillo data del año 977. La fortaleza tuvo una gran importancia estratégica hasta el siglo XVI. A partir de entonces, fue encadenando periodos de decadencia hasta llegar al estado de ruina. Después de una primera y parcial restauración, no fue hasta que **abertis** adquirió la fortaleza en 1999 cuando se iniciaron las obras para restituir la volumetría del castillo original y darle un nuevo uso: sede de la **fundación abertis**.

La fundación ha convertido el castillo en un centro de conocimiento donde se celebran jornadas científicas, como la que tuvo lugar el 6 de octubre sobre Nuevos usos de la biomasa. Realidad, experiencias y perspectivas, promovida por la fundación, la Universitat Autònoma de Barcelona y la Universitat de Girona. La fortaleza también se cede a instituciones y entidades sin ánimo de lucro para que impartan allí sus seminarios y encuentros, como en el caso del Foro de Reputación Corporativa (13 de mayo), la Fundación Carolina (6 y 7 de noviembre) o la Fundació Catalunya Europa (28 de noviembre). También se celebró en Castellet el Día Mundial de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (18 de junio), organizado por Creu Roja Catalunya.

abertis utiliza el castillo para mantener reuniones corporativas en un entorno agradable y tranquilo. También se han celebrado recepciones institucionales para el cuerpo consular de Barcelona (20 de noviembre), los diferentes cuerpos de seguridad catalanes y un grupo de diputados del Parlament de Catalunya (27 de junio), encabezados por su president Ernest Benach.

Mención aparte merecen las visitas guiadas gratuitas que se realizan cada sábado y domingo para explicar la historia del castillo y del territorio. En 2008 se alcanzó el número más alto de visitantes (6.672), un 19% más que en 2006 y un 267% más que en 2007, cuando el castillo permaneció cerrado la mayor parte del año debido a las intervenciones arqueológicas. Los meses de mayor afluencia, junio y agosto, coinciden con el Mercado Medieval y el concierto de Fiesta Mayor de la localidad, cuando en el castillo hay jornadas de puertas abiertas. Toda esta actividad ha contribuido a hacer del castillo de Castellet un lugar de encuentro y un símbolo distintivo de **abertis**.

08

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. la RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80



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

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2008

Al Comité de Dirección de Abertis Infraestructuras, S.A. (en adelante abertis):

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 de **abertis** a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y a los principios de la norma AA1000 Assurance Standard 2003 (en adelante, AA1000AS).

La preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de **abertis**, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la nueva Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España en septiembre de 2008.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de **abertis** que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de **abertis** para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, en función del entendimiento de **abertis** de los requerimientos de los grupos de interés.



- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 a lo señalado en la Guía G3 del GRI y a los principios de la norma AA1000AS.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales incluidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de **abertis**.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 de **abertis** contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) y con los principios establecidos en la norma AA1000AS.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Ferrán Rodríguez
Socio
23 de marzo de 2009

09

carta del Presidente	4
01. presentación del informe	8
02. La RSC y abertis	14
03. el medio ambiente	20
3.1. Mayor alcance de los sistemas de gestión ambiental	21
3.2. Mitigación del cambio climático a través de la reducción del consumo de recursos	24
3.3. Incremento en la valorización de los residuos y mejora del tratamiento de las aguas residuales	32
3.4. Protección y mejora de la biodiversidad	34
3.5. Más inversión en sensibilización ambiental	36
04. la comunidad inversora	40
05. los recursos humanos	46
5.1. El equipo humano de abertis	46
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	48
5.3. Generando cultura común	50
5.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	51
5.5. Satisfacción de los empleados y mejora continua	53
5.6. Extensión de los beneficios sociales	54
5.7. Fomento de la salud y seguridad laboral	55
06. los clientes y los proveedores	60
6.1. Mejoras en el servicio al cliente	60
6.2. Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	64
07. la Comunidad	68
08. informe de verificación	76
09. índice de GRI y del Pacto Mundial	80

CONTENIDO	PÁGINA	COB.
1.- Estrategia y análisis		
1.1 Declaración del presidente.	4-5	●
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4-5, 24, 28, 29; 4-7, 21, 34, 38,44, 46, 48 IA; 135-138 CCAA	●
2.- Perfil de la organización		
2.1.- Nombre de la organización.	8; 16, 21, 34, 38, 44, 49 IA	●
2.2.- Principales marcas, productos y/o servicios.	16 IA	●
2.3.- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	11, 12, 21, 35, 39, 44, 49 IA; 74-89 CCAA	●
2.4.- Localización de la sede principal de la organización.	12 CCAA	●
2.5.- Número de países en los que opera la organización y nombre.	9; 16 IA; 74-89 CCAA	●
2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	11 IA	●
2.7.- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	16, 22, 26, 31, 40, 41, 45, 50 IA	●
2.8.- Dimensiones de la organización informante incluido el número de empleados, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados.	17 IA; Magnitudes Esenciales IA	●
2.9.- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	24, 29, 33, 36, 43, 47, 51 IA	●
2.10.- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	17	●
3.- Parámetros de la memoria		
<i>Perfil de la memoria</i>		
3.1.- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	8	●
3.2.- Fecha de la memoria anterior más reciente.	8	●
3.3.- Ciclo de presentación de memorias.	8	●
3.4.- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	8	●
<i>Alcance y cobertura de la memoria</i>		
3.5.- Proceso de definición del contenido de la memoria.	8, 10, 11	●
3.6.- Cobertura de la memoria.	9	●
3.7.- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	9, 10	●
3.8.- Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	9	●
3.9.- Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	8	●
3.10.- Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	24, 30	●
3.11.- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	8, 9	●
<i>Índice del contenido del GRI</i>		
3.12.- Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	80-85	●

Verificación		
3.13.- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	8	●
CONTENIDO	PÁGINA	COB
4.- Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
<i>Gobierno</i>		
4.1.- Estructura de gobierno de la organización.	103-108 CCAA	●
4.2.- Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	103, 104 CCAA	●
4.3.- Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos.	104, 105 CCAA	●
4.4.- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	50, 53; 139, 140 CCAA	●
4.5.- Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	111, 112 CCAA	●
4.6.- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	132-134 CCAA	●
4.7.- Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	115 CCAA	●
4.8.- Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	14; 144-158 CCAA	●
4.9.- Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	14, 16, 17; 144-158 CCAA	●
4.10.- Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	108, 111, 112, 149 CCAA	●
<i>Compromisos con iniciativas externas</i>		
4.11.- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	16, 17; 135-137 CCAA	●
4.12.- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	16, 17, 68-73	●
4.13.- Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	16	●
<i>Participación de los grupos de interés</i>		
4.14.- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	15	●
4.15.- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10, 11	●
4.16.- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	10,11, 15	●
4.17.- Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización en la elaboración del informe.	11, 15	●

GRI	Descripción	Página	Cob.	PM	ODM
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
	Información sobre el enfoque de gestión económica	1-79 IA			
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	Mag. Esen. IA	●		
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	24, 28-31	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	54; 50-53 CCAA	●		
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	82	● ¹		
PRESENCIA EN EL MERCADO					
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	51	■		
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	64	●		
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	47	●	6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	68-73	●		8
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	69	●		
DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL					
	Información sobre el enfoque de gestión ambiental	20-37			
MATERIALES					
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	24	●	8	
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	24	●	8,9	
ENERGÍA					
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	25-27	●	8	
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	25, 26, 28	● ²	8	
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	22, 28-31	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	28-31	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	22, 28-31	●	8,9	7
AGUA					
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	25	●	8	
BIODIVERSIDAD					
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	34	●	8	7
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	34	●	8	7
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	34, 35	●	8	7
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	34, 35	●	8	7

El significado de la simbología: ● cuando la cobertura es total ■ cuando la cobertura es parcial PM: Pacto Mundial ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio CCAA: Cuentas Anuales IA: Informe Anual
1. abertis ha recibido ayudas financieras por valor de 5.538.000 euros, principalmente en concepto de proyectos de I+D.
2. El consumo indirecto de energía desglosado por fuentes se encuentra incorporado en el cálculo de las emisiones de GEI indirectas.

GRI	Descripción	página	Cob.	PM	ODM
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	28	●	8	7
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	28	●	8	7
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	28-31	●	9	7
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA ³	8	7
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		NA ³	8	7
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	33	■ ⁴		7
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	32	●		7
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		NA ⁵	8	7
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	21-23, 36	●	9	7
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		NA ⁶	9	7
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	21	●	8	7
GENERAL					
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	20; 62 CCAA	●		7
DESEMPEÑO SOCIAL (PRÁCTICAS LABORALES)					
	Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo	46-57			
EMPLEO					
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	46, 47	●		
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	46, 47, 51, 52	●	6	
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	54	■	6	3
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	47	●	1,3	
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	47	●	3	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	56	●		5,6
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	56	■ ⁷		
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		NA ⁸		6

3. No aplica puesto que no son significativas dada la naturaleza de las actividades del grupo abertis.

4. Los vertidos de aguas residuales de abertis son difusos, y ello dificulta su cuantificación. Actualmente, estamos definiendo un sistema de estimación de esta información y esperamos publicarla en futuros informes a medio-largo plazo.

5. No aplica puesto que no se han producido derrames accidentales significativos.

6. No aplica debido a la naturaleza de las actividades del grupo abertis.

7. En relación al desglose por región, actualmente estamos consolidando el dato y esperamos publicarlo en futuros informes a medio plazo.

8. No aplica dado que no hay constancia de enfermedades graves significativas que precisen la creación de programas específicos.

GRI	Descripción	Página	Cob.	PM	ODM
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	48	■ ⁹		3
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupación de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	48-49	●		3
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	48	●		3
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	47, 51, 52; 103 CCAA	■ ¹⁰	1,6	3
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	51	■ ¹¹	1,6	3
DESEMPEÑO SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)					
	Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos	46-57, 64-65			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	64	■ ¹²	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	64	■ ¹³	1,2,4 5,6	
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		NA ¹⁴	1,6	3
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		NA ¹⁵	1,3	3
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA ¹⁵	1,5	
TRABAJOS FORZADOS					
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA ¹⁵	1,4	3
DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)					
	Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad	68-73			
COMUNIDAD					
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	68-73	●	1	8
CORRUPCIÓN					
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	9, 14	●	10	
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	14, 50	● ¹⁶	10	
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		NA ¹⁷	10	
POLÍTICA PÚBLICA					
SOS (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	68-73	● ¹⁸	10	

9. En relación al desglose por categoría de empleado, la cobertura del indicador no es del 100% en todas las categorías profesionales. Hemos explicitado el grado de cobertura del indicador en cada caso, y estamos trabajando para poder alcanzar el 100% de cobertura en informes futuros a corto plazo.

10. Teniendo en cuenta la naturaleza y la ubicación de las actividades de abertis, el dato relativo a las minorías no es considerado material, de acuerdo a las expectativas de los grupos de interés.

11. Los salarios de abertis se establecen en base a categorías profesionales y al Programa de Dirección por Objetivos. La retribución es información confidencial.

12. En referencia al dato concreto del porcentaje de acuerdos, actualmente estamos recopilando la información de los diversos países (la magnitud del grupo hace difícil la recopilación de esta información concreta) y esperamos publicarla en futuros informes a medio plazo.

13. En referencia al dato concreto de porcentaje de distribuidores y contratistas, actualmente estamos recopilando la información de los diversos países (la magnitud del grupo hace difícil la recopilación de esta información concreta) y esperamos publicarla en futuros informes a medio plazo.

14. No aplica por no haberse producido incidentes de discriminación durante 2008.

15. La mayor parte de las actividades de abertis se realizan en países que forman parte de la OCDE, con lo que no existe riesgo significativo de violaciones de derechos humanos. Además, el código de conducta de abertis, aplicable a todas las empresas del grupo y extensible a proveedores y contratistas, incluye de forma explícita la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

16. El Libro Naranja incluye entre sus contenidos el código de conducta de abertis.

17. No aplica por no haberse producido incidentes de corrupción.

18. El grupo abertis no participa en actividades de "lobbying".

GRI	Descripción,	Página	Cob.	PM	ODM
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	62	●		
DESEMPEÑO SOCIAL (RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)					
	Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos	60-65			
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	60-63	●		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	60-63	●		
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	60-63	●		
COMUNICACIONES DE MARKETING					
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		NA ¹⁹		
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	62	● ²⁰		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	70	●		

19. No aplica debido a que no existen leyes estatales o códigos voluntarios del sector.

20. abertis dispone de las medidas o mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal recogidos en los ficheros de los cuales es responsable.

