



abertis autopistas · abertis telecom · abertis airports · saba · abertis logística **abertis**

informe de responsabilitat social corporativa **09**



# Carta del president



Salvador Alemany, president

Apreciats lectors,

Em complau presentar la setena edició del nostre informe de Responsabilitat Social, una imatge del triple balanç —social, econòmic i mediambiental— d'**abertis** corresponent a l'exercici 2009.

L'elaboració d'aquest informe respon a la creixent demanda d'informació sobre les relacions de les empreses amb el seu entorn i els seus grups d'interès a més de l'elevat interès sobre les contribucions d'**abertis** al desenvolupament de tota la societat. Aquest interès no ha deixat d'augmentar, en una progressió ascendent paral·lela a la situació de crisi global que ha marcat l'exercici.

La crisi està afectant les relacions socials i econòmiques. En el cas d'**abertis** l'estratègia d'internacionalització i diversificació ha fet possible una adaptació al nou entorn que ens ha permès d'absorbir en gran mesura les conseqüències socials negatives de la crisi i mirar cap al futur i identificar noves oportunitats que prolonguin la trajectòria de creixement que ens ha caracteritzat.

Ara més que mai, les decisions preses en el passat han donat fruit i la integració de la Responsabilitat Social en la visió, els valors i l'estratègia de negoci ha resultat ser un element transcendental a **abertis**, tant pel que fa a la identificació de nous riscos i oportunitats com a la gestió dels impactes negatius de la crisi en la nostra activitat i en la dels nostres col·laboradors.

La responsabilitat de la nostra activitat, vinculada a la responsabilitat de tots els agents que participen a la societat d'una manera activa, és el principal motor del nostre compromís per contribuir al desenvolupament d'un nou paradigma de relacions basat en la creació de confiança. En aquest sentit, ha estat fonamental consolidar els canals de diàleg amb totes les parts interessades d'**abertis** i aprofundir les relacions institucionals de l'organització. L'aprofitament de la capacitat d'estímul econòmic i social propi dels projectes de col·laboració público-privada, especialment en el marc de les infraestructures públiques, és en aquests moments un factor clau que requereix una relació estreta amb les administracions públiques.

La prestació de serveis d'**abertis**, l'impacte social de la qual és molt elevat, ens obliga a enfocar la nostra activitat cap a les necessitats específiques de les persones. Per això resulten fonamentals actuacions com ara la integració de la seguretat viària en el marc dels serveis oferts en la gestió d'autopistes, així com l'increment dels canals d'atenció al client en processos de transició tan rellevants com la implantació i el desplegament de la televisió digital terrestre i la subsegüent "apagada analògica" a Espanya.

Aquest és el context en el qual cal destacar el compromís d'**abertis** amb l'entorn mediambiental on opera. Mitjançant l'increment del percentatge de la xifra de negoci certificada d'acord amb els estàndards internacionals de la norma ISO 14001 de sistemes de gestió mediambiental, **abertis** consolida un paraigua comú de referència per a una gestió adequada dels impactes ambientals de totes les activitats del Grup.

L'aposta pel desenvolupament de mesures i actuacions d'estalvi i eficiència energètica comunes permet d'augmentar el retorn econòmic de les inversions ambientals i alhora contribueix a la disminució de les emissions de CO<sub>2</sub> generades per les activitats del Grup. La innovació en els processos, l'adaptació a les noves legislacions ambientals nacionals i internacionals i la participació en projectes de concepció de les noves infraestructures del futur ens permeten d'integrar l'entorn i contribuir a la seva sostenibilitat ambiental a llarg termini.

El manteniment de l'ocupació es converteix en una prioritat essencial en un moment d'important deteriorament del mercat de treball. L'equip humà d'**abertis** és vital per mantenir l'organització activa, de manera que pugui afrontar el futur, quan s'arribi al moment de recuperació i reactivació econòmica. En aquest sentit, la preservació de la inversió en formació, dels beneficis socials i de la salut i seguretat laboral es converteixen en factors determinants que, juntament amb el desenvolupament de les carreres professionals, contribueixen a la retenció del talent a la minimització dels impactes socials negatius del context actual.

Els nostres valors i la nostra identitat corporativa es traslladen a les relacions que mantenim amb entitats externes, tant amb les empreses proveïdores com amb les organitzacions que formen la comunitat. L'homologació de proveïdors facilita la diagnosi d'aquests en diversos àmbits. Mantenir relacions de col·laboració amb la comunitat no només enriqueix l'activitat del Grup sinó que alhora ens permet d'establir aliances amb uns beneficis que superen de molt qualsevol actuació que portéssim a terme de manera individual.

Podem estar orgullosos de l'acompliment del nostre Grup en el triple balanç de l'exercici 2009. Cal continuar treballant per millorar en totes les àrees, i especialment per contribuir al màxim possible a establir les bases d'un nou model econòmic que permeti de regenerar les relacions de confiança i mantenir-les a llarg termini.

Igual que fa deu anys apostàvem per un model de desenvolupament estable, integrador i que abandonés les aspiracions a curt termini, és ara quan hem de reafirmar la nostra identitat, els valors que ens han permès d'arribar on som, i les seves repercussions tant en àmbit intern com en àmbit extern. La confiança que ens atorguen els nostres grups d'interès, l'esforç realitzat i els èxits aconseguits fins al moment són el nostre millor aval per seguir construint l'**abertis** del futur.

## 2. PRESENTACIÓ DE L'INFORME

### LÍNIA ESTRATÈGICA 8:

*Garantir el seguiment i el control de la implantació del Pla estratègic de Responsabilitat Social*

D'acord amb l'objectiu d'**abertis** d'informar sobre el seu triple balanç, aquest document inclou les dades relatives als principals impactes socials, ambientals i econòmics de l'activitat del Grup.

L'informe ha de ser contextualitzat en el marc de la rendició de comptes de l'organització, en la qual s'inclouen la publicació de l'Informe Anual, l'Informe de Govern Corporatiu i els Comptes Anuals, juntament amb la Memòria de la **fundació abertis**.

La publicació d'aquest informe de Responsabilitat Social també materialitza i comunica les actuacions derivades de la implantació del Pla estratègic de Responsabilitat Social de manera que puguin ser conegudes i valorades per totes les parts interessades de l'organització.

### Continguts i principis de l'informe de RSC

El contingut de l'informe comprèn les actuacions dutes a terme en el període transcorregut entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2009, i s'ha realitzat d'acord amb les directius marcades per la Guia G3 de l'organització Global Reporting Initiative. Així mateix, s'han considerat els possibles suplementos sectorials, editats per la mateixa organització, aplicables a les activitats d'**abertis**, juntament amb els principis de la norma AA1000 Assurance Standard (2008) d'AccountAbility: capacitat d'inclusió, rellevància i capacitat de resposta.

El suplement sectorial d'aeroports es troba actualment en fase d'elaboració, i **abertis** participa en el seu procés de consulta pública a partir de l'experiència que té en la gestió d'aeroports. D'altra banda, el suplement sectorial de telecomunicacions es troba en fase pilot, de manera que encara és una fase de transició fins que es publiqui el document definitiu.

Qualsevol consulta, comentari i aclariment respecte del contingut d'aquest informe pot realitzar-se a través de l'adreça de correu electrònic [sostenibilidad@abertis.com](mailto:sostenibilidad@abertis.com).

### Metodologia de recopilació, presentació i verificació de la informació

Durant l'any 2009, l'ús de la base de dades de gestió d'indicadors de Responsabilitat Social s'ha consolidat, i amb aquesta finalitat s'han realitzat diferents millores de l'eina:

- Revisió i modificació de les definicions dels indicadors recollits al seu manual de gestió, amb l'objectiu d'adequar-les a la realitat de cadascun dels països on **abertis** té presència, i recollir els suggeriments de millora rebuts després de l'ús de l'eina per primer cop l'any anterior.
- Realització de sessions de formació presencials/en línia per unificar criteris i millorar així la comprensió i la informació dels indicadors establerts.
- Desenvolupament de l'aplicació d'informació complementària mitjançant arxius adjunts que permeti d'ampliar la informació així com de facilitar la tasca de verificació de l'informe.

L'estructura de l'informe és igual que la de l'edició anterior amb l'objectiu de facilitar la comparabilitat de les dades i la localització de la informació per part dels grups d'interès. L'organització dels grans temes respon a la definició de prioritats expressades tant internament com externament i intenta respondre d'una manera més concisa a les demandes d'informació de les parts interessades d'**abertis**.

Així mateix, s'ha ampliat la informació sobre les bones pràctiques, i el seu enfocament ha emfatitzat la realitat que caracteritza **abertis**: una filosofia comuna que es materialitza de maneres diferents en funció de l'entorn en què es troba. Així, l'essència de les bones pràctiques és corporativa mentre que la seva aplicació s'individualitza a aquelles empreses que han titularitzat directament la bona pràctica.

La revisió d'aquest informe ha estat realitzada per PricewaterhouseCoopers, la qual cosa ha contribuït a augmentar el grau d'exhaustivitat i rigor de les dades que s'hi presenten.

## Cobertura i context de sostenibilitat

La cobertura de l'informe ha estat ampliada l'any 2009 amb la incorporació d'avaa al Pla estratègic de Responsabilitat Social d'abertis, una vegada assolit el 100% de la participació. Elqui i Rutas del Pacífic es van incorporar a aquest pla a l'acabament del 2009, per la qual cosa encara es troben en la fase de diagnòstic.

El 2009 abertis va redissenyar l'estructura organitzativa del seu negoci d'autopistes a Espanya. El nou model organitzatiu parteix de l'evolució del concepte actual de "concessió" com a unitat bàsica de gestió, a un concepte d'"autopista en xarxa" que permeti agrupar funcions i territoris per optimitzar els recursos. Té com a objectiu garantir la qualitat de servei i maximitzar l'eficiència, així com adequar l'estructura per fer front als nous reptes que es presenten, com ara l'evolució tecnològica contínua o l'actual situació econòmica.

Igual que el Grup al qual pertany, **abertis autopistas** España marca la seva estratègia de forma global però actuant localment i respectant les identitats pròpies de cada comunitat i cada territori en què opera, amb l'objectiu de crear una cultura comuna del Grup.

El context de sostenibilitat global i local que té abertis pel que fa a la seva Responsabilitat Social queda d'aquesta manera assegurat, ja que als impactes globals identificats per la corporació s'hi afegeix cadascun dels impactes locals detectats per cada unitat de negoci.

En total, la cobertura arriba a 22 empreses a les quals es té una participació majoritària o un control sobre la seva gestió, la qual cosa suposa el 92% de la xifra de negoci de l'any 2009.

### Serveis centrals

abertis infraestructuras

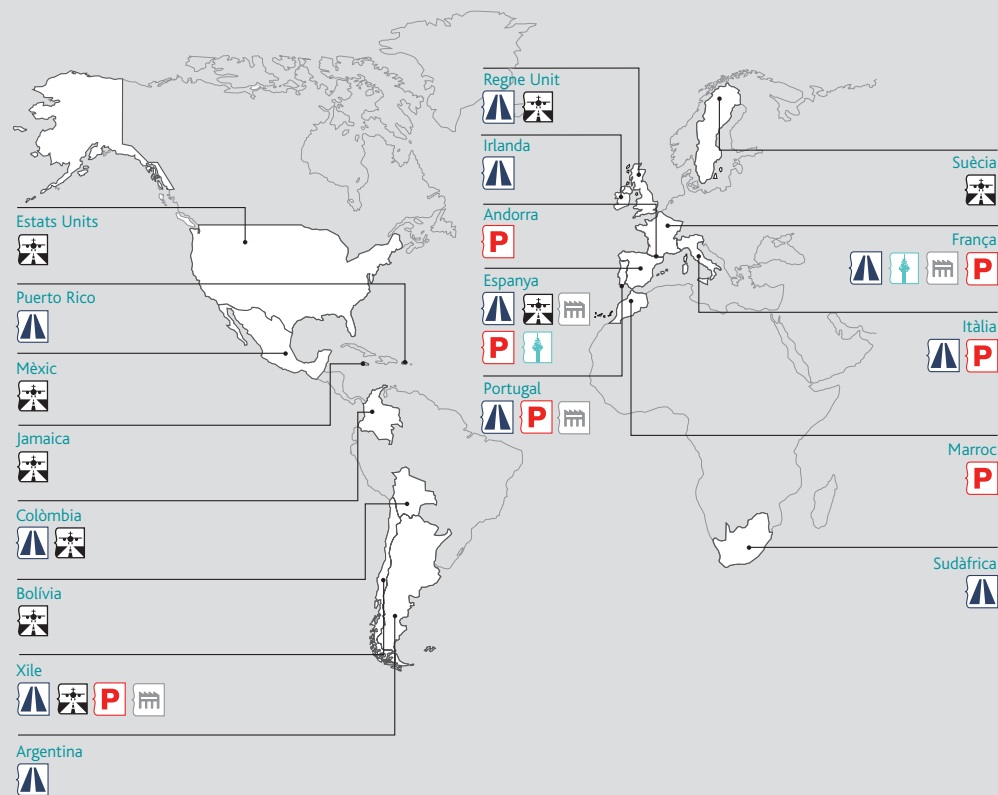
serviabertis

fundació abertis

Autopistes	Aparcaments	Logística	Telecomunicacions	Aeroports
Autopistes Espanya	saba Espanya	abertis logística (*)	abertis telecom (inclou retelevisió i tradia)	codad
acesa	saba Italia			tbi
aucat	Spel			London Luton
aumar	saba Chile			Cardiff
iberpistas	rabat			Belfast
castellana				Orlando
aulesa				Stockholm Skavsta
avaa				Sabsa
Autopistes França				
sanef				
Autopistes Internacionals				
apr				
autopistas del oeste				

(\*) abertis logística inclou actualment els serveis centrals de la línia de negoci. En un futur, s'ampliarà aquesta cobertura als diversos parcs logístics de l'organització.

### Activitats d'abertis al món



## Materialitat i participació dels grups d'interès

Atesos els interessants resultats que va presentar l'anàlisi específica de materialitat duta a terme l'any 2008 als grups d'interès d'abertis, aquest any s'ha ampliat i s'ha aconseguit arribar a representants de diferents països i a més assolir un increment substancial de la quantitat de respostes.

El contacte mantingut durant tot l'any ofereix informació sobre quines qüestions són prioritàries per a cadascuna de les parts interessades. Igualment, l'anàlisi del context i la situació que realitza abertis per a la seva operativa diària permet de recaptar aquesta mena d'informació.

Definir la materialitat i aconseguir la participació directa dels grups d'interès requereix la consideració tant de factors externs com interns. Per aquesta raó, és important incloure diferents fonts d'informació que ofereixin punts de vista contrastats.

La participació directa dels grups d'interès mitjançant l'enquesta específica de materialitat ha generat uns resultats quantitatius que es presenten tot seguit, juntament amb les interessants valoracions qualitatives referents tant a l'informe com a la mateixa estratègia de Responsabilitat Social d'abertis.



Cal destacar que la valoració general de l'informe de l'any 2008 ha estat molt positiva, i s'han realitzat aportacions entre les quals destaquen:

- Potenciar el caràcter de servei públic de la difusió de televisió i de freqüència modulada, així com tot el personal que treballa per al manteniment d'aquest servei.
- Continuar millorant la informació publicada en tots els aspectes, fent-la més directa i comprensible, dotant l'informe de més difusió i comunicació.
- Assegurar la coherència dels continguts de l'informe amb l'objectiu de maximitzar la capacitat de comparació entre els diferents anys.
- Considerar l'àmbit local de la Responsabilitat Social d'abertis: "Com més global es torna l'empresa, més important ha de ser la seva Responsabilitat Social amb l'entorn local".

Aquest exercici, partint de les recomanacions que presenta el manual "El compromís amb els stakeholders" d'AccountAbility (2006), ha permès d'analitzar les prioritats dels grups d'interès pel que fa a la valoració d'aquestes per part d'un grup de persones que ocupen càrrecs de presa de decisions dins de l'organització.

## Valoració dels grups d'interès

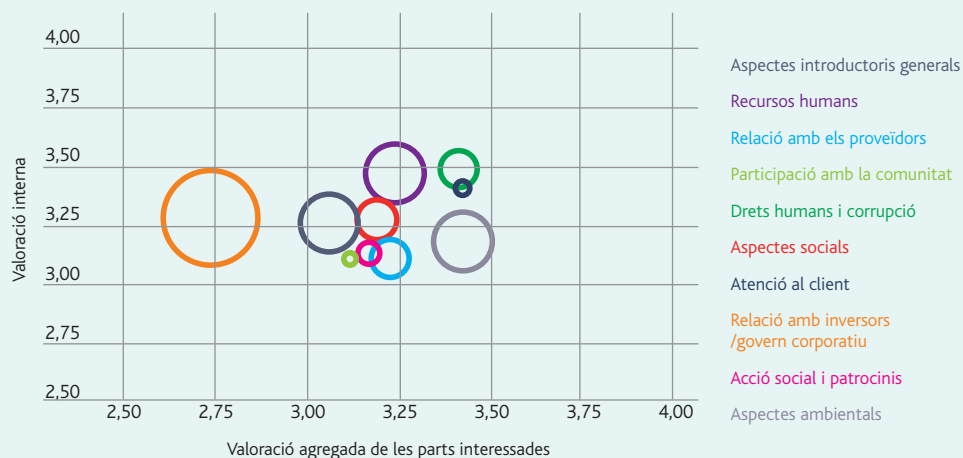
Temes	Treballadors	Clients	Proveïdors	Accionistes	Altres	Comunitat
Aspectes introductoris generals	●	●	●	●	●	●
Aspectes socials	●	●	●	●	●	●
Recursos humans	●	●	●	●	●	●
Atenció al client	●	●	●	●	●	●
Relació amb els proveïdors	●	●	●	●	●	●
Relació amb inversors/govern corporatiu	●	●	●	●	●	●
Participació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

Valoració per part dels grups d'interès ● Relativa ● Mitjana ● Elevada ● Valoració més elevada

La valoració és molt positiva, i en general les prioritats són gairebé coincidents des de totes dues perspectives. Els punts en els quals la diferència és més gran són els àmbits relacionats amb els aspectes ambientals, les relacions amb els inversors i el govern corporatiu, i els recursos humans.

Tot i així, no existeix cap tema la valoració del qual sigui mitjana o elevada d'acord amb les parts interessades, i en canvi sigui relativa per part de la presa de decisions de l'organització.

### Matriu de materialitat



Aquesta matriu indica el rang de valoració per part dels grups d'interès de cadascun dels temes tractats a l'enquesta, pel que fa al grup de persones que prenen les decisions a dins l'organització.

L'escala de valoració s'ha ajustat per fer el gràfic més clar, ja que no hi ha hagut cap tema valorat per sota el 2,5.

La lectura d'aquest gràfic s'ha de fer creuant tots dos eixos, per tal de poder observar la valoració de les dues parts en perspectiva. Així s'observen les divergències de valoració de cadascun dels temes, cosa que queda reflectida en la mida de la circumferència. Com més gran és, més gran és la diferència de valoració.

### 3. ABERTIS I LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: *Fomentar i sistematitzar canals de diàleg*

LÍNIA ESTRATÈGICA 8: *Garantir el seguiment i el control de la implantació del Pla estratègic de Responsabilitat Social*

El compromís entre la Responsabilitat Social i **abertis**, heretat després de la formalització del Pla de Responsabilitat Social del Grup l'any 2003, ha evolucionat d'una manera integradora i al mateix temps que l'entorn de l'organització.

El dinamisme i la flexibilitat de l'estratègia de Responsabilitat Social han permès d'incorporar de manera progressiva les noves unitats de negoci mitjançant la realització de diagnòstics prèvies relatives a les línies estratègiques del pla.

Aquest exercici permet d'identificar aquelles àrees de millora que s'han de prioritzar per poder garantir una integració plena de les noves incorporacions en el menor temps possible.

D'aquesta manera, la missió, la visió i els valors d'**abertis** s'han anat estenent paral·lelament al creixement del Grup.

L'expressió del desenvolupament de la Responsabilitat Social a **abertis** es manifesta mitjançant l'adopció de compromisos i procediments de gestió de l'activitat diària alineats amb els principis del Pla estratègic de Responsabilitat Social.

L'any 2007 es van formalitzar la política de Responsabilitat Social i el codi de conducta, dos documents que recullen els principis del Grup pel que fa a la relació amb totes les parts interessades així com els estàndards principals als quals es troba adherit **abertis**.

Aquests documents estableixen les pautes específiques en matèria de drets humans i corrupció que han de seguir totes les relacions de les persones que formen l'organització, esmentant explícitament el suport als principis de conducta i acció del Pacte Mundial en matèria de drets humans, feina, medi ambient i lluita contra la corrupció.

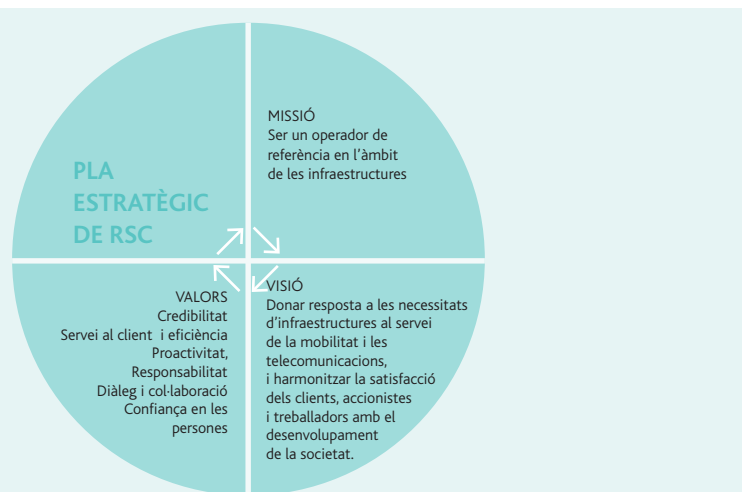
De conformitat amb això, la norma i el procediment interns que gestionen els riscos de frau i corrupció han estat formalitzats durant l'any 2008 i implantats a partir del 2009. En aquest sentit, tots dos documents defineixen els conceptes de frau i corrupció, així com els mecanismes de control establerts per identificar-ne possibles casos, entre els quals destaquen el canal de denúncies de fonts externes i internes mitjançant la direcció corporativa de persones i organitzacions, els directius o comandaments intermedis, la bústia de correu electrònic i el correu postal.

La gestió dels possibles casos es coordina mitjançant la intervenció del Comitè de denúncies, el Comitè d'auditoria i control i un òrgan executiu encarregat de realitzar les investigacions necessàries per resoldre cadascuna de les situacions.

En aquest apartat, **abertis** posa un èmfasi especial mitjançant la difusió de directrius i pràctiques en les quals s'instrueix tot l'equip humà i, molt especialment, el personal expatriat als països de més risc en aquest tipus de coses.

Igualment, i d'acord amb l'evolució de la Responsabilitat Social dels agents que rodegen la companyia, la gestió dels fons de pensions d'acord amb criteris d'inversió socialment responsables és una de les noves eines de què disposa l'organització per ampliar el seu compromís.

En aquest sentit, s'incentiva les persones gestores de fons a dirigir les inversions del Fons de Pensions cap a la consecució dels resultats financers juntament amb la consideració de criteris socials, ambientals i ètics de les companyies en què es decideixi invertir, a través de la Comissió de Control dels fons de pensions.





## Estructura de gestió i concepció de la RSC

El Comitè de Responsabilitat Social, adscrit a la Direcció Corporativa de Relacions Institucionals i format per les persones coordinadores de la Responsabilitat Social de les diferents línies del negoci, és l'òrgan de gestió i coordinació de l'estratègia de Responsabilitat Social d'abertis.

Atesa la nova estructura de l'organització del Grup implantada l'any 2009, el Comitè de Responsabilitat Social depèn directament del president.

Aquest any 2009, el Comitè de Responsabilitat Social s'ha reunit en dues ocasions, en les quals principalment ha revisat les oportunitats de millora derivades de l'elaboració de l'informe de Responsabilitat Social corresponent a l'any 2008, tant pel que fa a la gestió de la informació com a l'estratègia de Responsabilitat Social juntament amb el desenvolupament de noves eines de gestió interna i externa dels impactes socials, ambientals i econòmics d'abertis.



El procés d'implicació dels grups d'interès en l'organització i la presa de decisions fa necessària la consolidació de canals de diàleg efectius. Les relacions informals i la gestió de les relacions institucionals constitueixen les bases de les relacions específiques d'abertis i els seus grups d'interès.

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

<b>Accionistes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Pròximo</li> <li>• Sessions informatives / reunions</li> <li>• Notes de premsa</li> <li>• Telèfon de l'accionista</li> <li>• Portal web</li> <li>• Revista <b>abertis</b></li> </ul>
<b>Treballadors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pla de comunicació interna</li> <li>• Intranet</li> <li>• Publicacions internes</li> </ul>
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenció a les demandes dels clients a través del director de màrqueting o comercial.</li> <li>• Diàleg i serveis d'assistència al passatger a les terminals d'aeroports.</li> <li>• Oficines d'informació i telèfon d'atenció al client 24 hores.</li> </ul>
<b>Comunitat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinença a diferents associacions i col·lectius de la comunitat.</li> <li>• Participació als fòrums de RSC nacionals i internacionals.</li> <li>• Promoció de l'accessibilitat cultural al conjunt de la comunitat.</li> <li>• Relació amb veïns i associacions de comerciants.</li> <li>• Coordinació d'un centre d'atenció ciutadana en matèria de telecomunicacions.</li> <li>• Diàleg i col·laboració actius amb organitzacions, associacions, federacions i gremis.</li> <li>• Col·laboració amb ONG.</li> </ul>
<b>Proveïdors</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicació per fomentar l'extensió del codi de conducta i les bones pràctiques als proveïdors.</li> </ul>
<b>Administracions públiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolupament de convenis de col·laboració amb les administracions (central, autonòmica i local).</li> <li>• Relació amb ajuntaments.</li> <li>• Diàleg i col·laboració actius per gestionar la planificació i el desenvolupament d'infraestructures.</li> </ul>
<b>Mitjans de comunicació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicacions i comunicacions als mitjans.</li> </ul>

1. Carta del president
2. Presentació de l'informe
3. **abertis i la Responsabilitat Social Corporativa**
4. El triple balanç d'abertis
5. L'activitat d'abertis, un servei per als clients i per a la societat.
6. L'entorn mediambiental d'abertis
  - 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental
  - 6.2 Mitjancions del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
  - 6.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
  - 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat
  - 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental
7. L'equip humà d'abertis
  - 7.1 L'equip humà d'abertis
  - 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional
  - 7.3 Generant cultura comuna
  - 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
  - 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua
  - 7.6 Extensió dels beneficis socials
  - 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral
8. La comunitat inversora
9. Proveïdors
10. Comunitat
11. Informe de verificació
12. Índex de continguts i indicadors GRI

## Objectius estratègics d'abertis

Durant el 2009 s'ha consolidat el projecte dels Objectius Estratègics d'abertis iniciat el 2007 i implantat durant el 2008. Aquests objectius permeten de traduir a objectius operatius l'estratègia del Grup **abertis**, i així influir sobre el comportament i millorar l'acompliment sostenible de l'empresa.

El Pla estratègic de Responsabilitat Social s'inclou dins el mapa estratègic d'abertis, format per quatre línies estratègiques (Creixement, Rendibilitat, Sostenibilitat i Servei) i per diversos objectius estratègics agrupats en 3 perspectives: financera, de negoci/processos i d'aprenentatge.

Alguns dels beneficis derivats d'aquest projecte són que facilita l'assignació de responsabilitats, tradueix en objectius concrets la visió del Grup, permet de realitzar un seguiment continuat dels objectius i crea un llenguatge comú a tot el Grup, entre d'altres.

De cada objectiu es deriven una sèrie d'indicadors per als quals hi ha definida una meta anual. Cada indicador pot estar associat a una o diverses línies de negoci o ser corporatiu, entre els quals es troben la gestió socialment responsable i sostenible a llarg termini, les relacions proactives amb els diferents grups d'interès de l'organització i la promoció de la gestió d'un equip professional d'acord amb els valors d'abertis.

## Les relacions institucionals com a mecanisme de diàleg amb els grups d'interès

L'exercici responsable de qualsevol iniciativa empresarial ha de reflectir-se clarament a tot el conjunt d'activitats que desenvolupa l'empresa. De fet, **abertis** defineix la seva Responsabilitat Social com una manera de treballar que és consubstancial amb la mateixa cultura de l'empresa.

En aquest context, les relacions institucionals que **abertis** desplega amb tots els seus grups d'interès no en són una excepció i s'aborden també des d'aquesta perspectiva. Valors com ara la transparència, la col·laboració o el diàleg propis d'un grup especialitzat en la gestió d'infraestructures han de caracteritzar també l'activitat relacional amb totes les parts interessades.

Així, les relacions institucionals són concebudes com un mecanisme d'interacció de l'organització en conjunt amb tots els seus grups d'interès, i s'aconsegueix un accés millor i més eficaç a totes les parts interessades per compartir i consensuar a cada moment les millors fórmules de col·laboració possible. Per a la seva gestió s'incorporen criteris i eines, sobre la base d'un model coherent, objectiu i accionable.

## Les relacions institucionals en una empresa multinacional

La configuració multinacional d'abertis amb ubicacions a diferents zones geogràfiques genera dificultats en l'àmbit de les relacions amb els diferents grups d'interès.

Amb l'objectiu de millorar la relació a escala internacional, **abertis** ha promogut i celebrat el 2009 a Itàlia una segona trobada amb els ambaixadors a Espanya dels països europeus, seguint els plantejaments de la primera trobada celebrada el 2008 a Xile amb ambaixadors de països europeus i llatinoamericans.

Mitjançant aquestes trobades es creen vies de comunicació i de diàleg permanents que permeten la detecció de noves oportunitats de negoci i la consolidació i millora de les existents.

## Nova web corporativa accessible

Amb l'objectiu de facilitar la màxima accessibilitat a la informació de la companyia a les persones amb discapacitat (física, intel·lectual o tècnica) i persones d'edat avançada, el grup **abertis** ha tornat a dissenyar durant l'any 2009 la seva pàgina web corporativa (**www.abertis.com**), que serà operativa a partir del 2010.

En el nou disseny s'han tingut en compte els criteris d'accessibilitat internacionals recollits a la web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium (WWC), que representen els criteris de referència relatius a l'accessibilitat de les pàgines web. Actualment, la web d'abertis compleix el nivell AA o doble A (nivell mitjà) segons els estàndards de la WAI.

El nou disseny, més nítid i fresc, ha permès de modernitzar i renovar els continguts amb l'objectiu de millorar la seva *usabilitat* i navegabilitat, fent-la més senzilla i ràpida per a l'usuari.



Exemples de les millors pràctiques

1. Carta del president	2. Presentació de l'informe	3. <b>abertis i la Responsabilitat Social Corporativa</b>	4. El triple balanç d'abertis	5. L'activitat d'abertis, un servei per als clients i per a la societat.	6. L'entorn mediambiental d'abertis 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental 6.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos 6.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental	7. L'equip humà d'abertis 7.1 L'equip humà d'abertis 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional 7.3 Generar cultura comuna 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua 7.6 Extensió dels beneficis socials 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral	8. La comunitat inversora	9. Proveïdors	10. Comunitat	11. Informe de verificació	12. Índex de continguts i indicadors GRI
------------------------	-----------------------------	---	-------------------------------	--	---	---	---------------------------	---------------	---------------	----------------------------	--

## Organitzacions externes i reconeixement

El vincle d'abertis amb les organitzacions presents a l'entorn on opera, permet al Grup de contribuir d'una manera més eficient i satisfactòria al desenvolupament de l'organització.

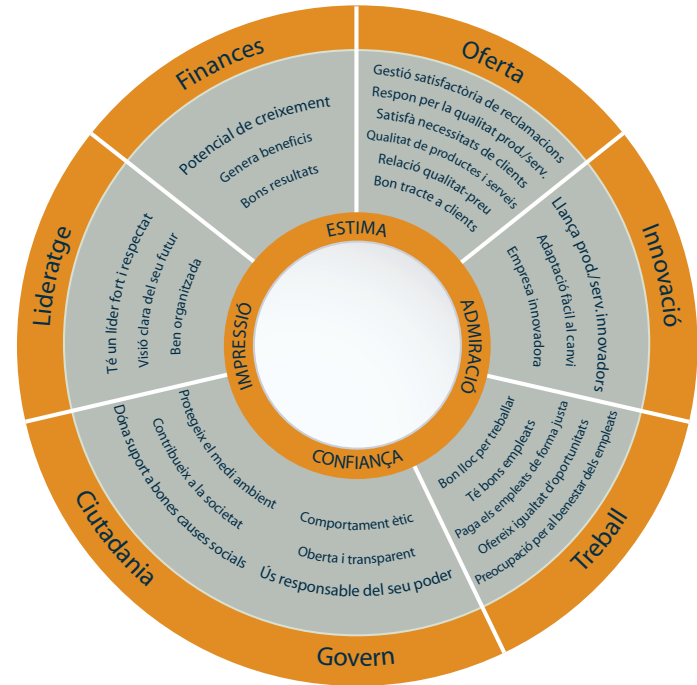


### Fòrum de reputació corporativa

El 2009 ha estat un any de creixement i professionalització per a l'fRC. Cal destacar la incorporació de nous membres, amb els quals s'arriba a un total de 13 empreses líders al govern de l'fRC (Agbar, BBVA, Repsol, Telefónica, **abertis**, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone i Sol Meliá).

Així mateix, destaca la creació d'una direcció permanent que dotarà de més capacitat gestora els projectes impulsats per les successives presidències rotatòries de l'fRC i del compromís amb la professionalització a través de la participació de 20 professionals en la primera promoció del Programa de Certificació en Gestió de la Reputació Corporativa.

L'fRC segueix desenvolupant el RepTrak com a eina de gestió de la reputació corporativa que permet l'empresa de comprendre les prioritats essencials dels grups d'interès, d'identificar els riscos i les oportunitats existents, d'establir objectius reputacionals i de monitoritzar-los i realitzar comparacions entre empreses. És el model en què es basa **abertis** per definir el seu sistema de gestió de la reputació corporativa.



Les activitats de l'fRC són diverses. Durant l'any 2009, destaquen les actuacions següents:

- **I Conferència de Reputació:** L'fRC va organitzar la seva primera conferència amb la col·laboració d'IESE Business School i Reputation Institute. La conferència va tenir una participació propera als 300 professionals i directius.
- **Cooperació al desenvolupament:** Amb l'objectiu de consolidar les aliances públiques i privades en l'ajuda al desenvolupament, on les empreses poden intervenir com a actors i no solament com a simples donants, l'fRC va participar en la I Jornada sobre l'Aigua com a Dret Humà promoguda per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECID) i el Pacte Mundial a Espanya.
- Participació en la **XIII Conferència Anual del Reputation Institute:** "Reputació corporativa: Marca, identitat i competitivitat" celebrada a Amsterdam, Holanda.
- Participació a la **I Jornada de Govern Corporatiu:** "La Reputació Corporativa en temps de crisi" en col·laboració amb l'IE Business School de Madrid.
- Comunicació i sensibilització dels **Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni** a través de la campanya "2015: Un món millor per a la Joana".

El Fòrum de Reputació Corporativa ha estat convidat a formar part del Consell Estatal de Responsabilitat Social de les Empreses (CERSE) com un dels representants del tercer sector.

La fita principal del CERSE durant el 2009 ha estat la creació de comissions de treball dedicades a la transparència, la inversió socialment responsable, l'educació i el consum responsable entre d'altres. Està previst que durant el 2010 puguin presentar-se els primers documents de treball i consens que serviran de suport a la Llei d'economia sostenible, la tramitació parlamentària de la qual podria iniciar-se durant el primer semestre del 2010.

### Reconeixement extern

L'acompliment d'**abertis** ha obtingut el reconeixement per part dels seus grups d'interès durant l'any 2009 en els àmbits següents:

- **Sustainable Asset Management (SAM)** ha atorgat la distinció de Gold Class en reconeixement a la trajectòria de sostenibilitat 2009-10 en el sector del transport industrial.
- Premi de l'**Associació Multisectorial d'Empreses (AMEC)** per la seva trajectòria internacional (2009).
- El Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics de Telecomunicacions de Catalunya (COETTC) ha concedit a **abertis telecom** el **Premi Excel·lència Empresarial**. El premi reconeix l'excel·lent tasca que ha realitzat durant aquest any en l'expansió de les telecomunicacions i en especial el desplegament de la televisió digital terrestre i l'apagament de l'analògica.
- La Direcció Corporativa d'Assessoria Jurídica d'**abertis** ha estat guardonada amb el **premi Aptíssimi** en la categoria ESADE/ACC al millor departament jurídic d'Espanya, en reconeixement a la tasca realitzada i a les innovacions que han contribuït significativament a la implementació estratègica de la companyia.

- L'aeroport de Luton ha rebut el Premi al **Millor Aeroport de Negocis del Regne Unit 2009**, atorgat per la publicació "Business Destinations", en reconeixement a la comoditat en l'ús de l'aeroport així com a les nombroses millores que s'han implantat destinades al viatger de negocis.
- La Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona ha atorgat a **abertis** el **premi LLOTJA** a la millor informació per a accionistes i mercat, que dóna reconeixement a les empreses que elaboren una informació transparent, completa i estructurada per als seus accionistes i per al mercat en general.

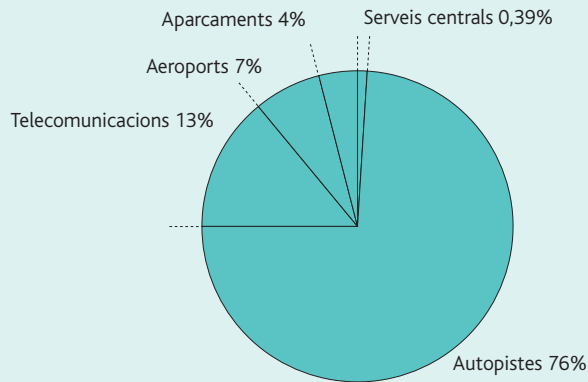


## 4. EL TRIPLE BALANÇ D'ABERTIS

### ACOMPLIMENT ECONÒMIC

- 3.544.385 milers d'euros de xifra de negoci
- 653.064 milers d'euros de benefici net consolidat

#### Xifra de negoci per línies de negoci



- 204.033 vehicles que transiten diàriament per les autopistes
- 3.326,4 kilòmetres d'autopistes gestionades
- 55.406 centres tècnics de telecomunicacions
- 22.589.000 passatgers que han transitat pels aeroports
- 56.273.764 vehicles que han utilitzat els serveis d'aparcament
- 12 plataformes logístiques gestionades (7 actives, 3 en construcció i 2 en fase de projecte)
- 7,6 de valoració global de la satisfacció dels clients (sobre 10)
- 93% de la xifra de negoci amb un sistema de gestió de la qualitat certificat segons ISO 9001
- 2.660 assistents al Programa PRÓXIMO des del 2005
- 6.105 consultes i opinions gestionades per l'Oficina de l'Accionista
- 2.235 proveïdors homologats segons criteris socials i ambientals
- 98% de contractes presentats amb clàusules ambientals i socials

### ACOMPLIMENT AMBIENTAL

- 96% de la xifra de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat segons ISO 14001
- 317 m3 de consum d'aigua per cada milió d'euros de xifra de negoci
- 130 MWh de consum elèctric per cada milió d'euros de xifra de negoci
- 3.054 litres de consum de combustibles líquids per cada milió d'euros de xifra de negoci
- 48.430 litres de consum de biodièsel
- 57,89 tones de CO<sub>2</sub> per cada milió d'euros de xifra de negoci
- 32,25% de transaccions realitzades amb Via T
- 87% del total de residus valoritzats
- 2.463,4 kilòmetres d'autopista que han estat objecte d'estudi acústic
- 19,4 milions d'euros invertits en medi ambient

### ACOMPLIMENT SOCIAL

- 10.832 persones en plantilla mitjana equivalent
- 81% de contractes indefinits
- 4,70 d'índex de rotació
- 427 reunions celebrades amb la representació legal dels treballadors
- 18,2 hores de formació per empleat
- 3,9 milions d'euros invertits en formació
- 21% de dones en càrrecs directius i direccions
- 1,4 milions d'euros invertits en activitats extralaborals
- 89% de la xifra de negoci amb un sistema de gestió de riscos laborals implantat segons OHSAS 18001
- 7,5 milions d'euros invertits en la comunitat
- 161 projectes gestionats pel Comitè de Patrocinis

## 5. L'ACTIVITAT D'ABERTIS, UN SERVEI PER ALS CLIENTS I PER A LA SOCIETAT

LÍNIA ESTRATÈGICA 4: *Mantenir una estreta relació amb el client i garantir la seva satisfacció*

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: *Fomentar i sistematitzar canals de diàleg*

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques 2009
Mantenir una estreta relació amb el client i garantir la seva satisfacció	Millora del servei al client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punts d'informació a autopistes espanyoles</li> <li>• TDTSAT</li> <li>• ISO 27001 en telecomunicacions</li> <li>• Sanef &amp; Vous a autopistes franceses</li> <li>• Centre de Gestió a Distància (GEDA) a aparcaments</li> <li>• Manual de bones pràctiques ambientals per a clients en logística</li> <li>• Atenció especial als clients a aeroports</li> </ul>

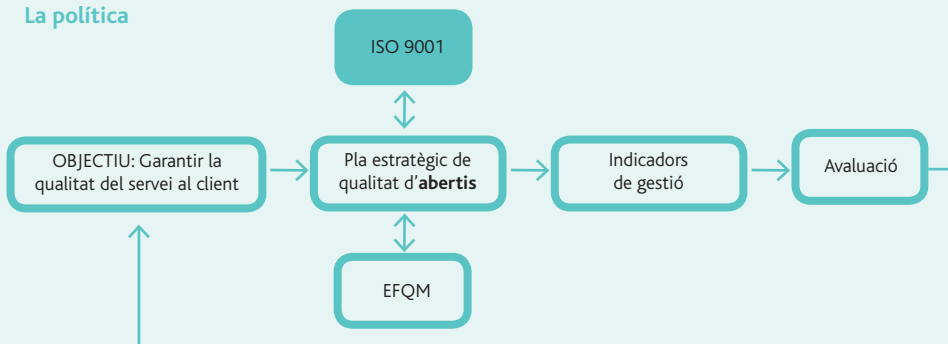
### Resum d'indicadors

**93%** de la xifra de negoci amb el certificat ISO 9001

**7,6** sobre 10 és l'índex de satisfacció general dels clients

**96%** del total de consultes, queixes i suggeriments contestats

### La política



### Els resultats

#### Nivell de certificació: ISO 9001

	2007	2008	2009
<b>Serveis centrals</b>			
<b>serviabertis</b>	→	✓	✓
<b>Autopistes</b>			
<b>Autopistes Espanya</b>			
<b>acesa</b>	→	✓	✓
<b>aucat</b>	→	✓	✓
<b>aumar</b>	✓	✓	✓
<b>iberpistas</b>	✓	✓	✓
<b>avasa</b>		→	✓
<b>Autopistes França</b>			
<b>sanef<sup>(1)</sup></b>	✓	✓	✓
<b>Autopistes Internacionals</b>			
<b>autopistas del oeste</b>	✓	✓	✓
<b>Telecomunicacions</b>			
<b>abertis telecom</b>	✓	✓	✓
<b>Aeroports</b>			
<b>tbi<sup>(2)</sup></b>		→	→
<b>Aparcaments</b>			
<b>saba Espanya</b>	✓	✓	✓
<b>saba Italia</b>	✓	✓	✓
<b>Logística</b>			
<b>abertis logística</b>	→	✓	✓
<b>% xifra de negoci*</b>	✓ 68%	✓ 91%	✓ 92,55%
	→ 22%	→ 7,4%	→ 5,97%

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

(2) Dos aeroports de **tbi** disposen d'un sistema de gestió de qualitat implantat però no certificat: Cardiff-International i Stockholm Skavsta.

\* Respecte al total de l'abast de l'informe.

✓ Implantat i certificat

→ En procés d'implantació

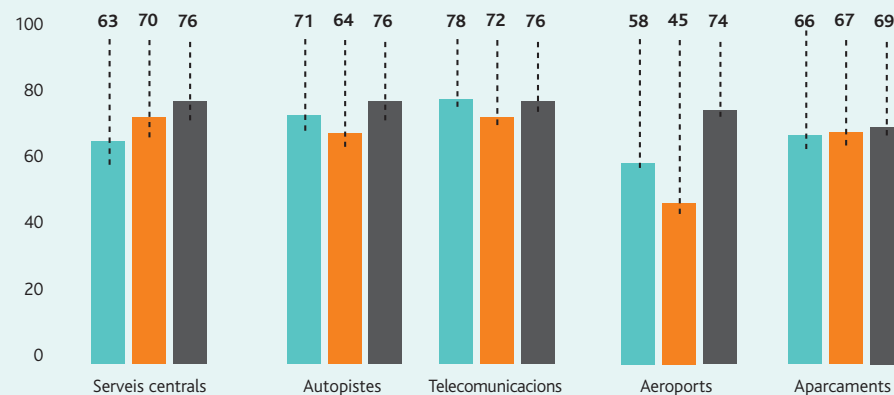
### Índex de satisfacció del client d'abertis (escala de 0 a 10)

	2008	2009
Índex de satisfacció general dels clients	6,3	7,6

L'any 2009 s'ha realitzat un canvi de metodologia en la presentació de la dada agregada de l'índex de satisfacció dels clients. Amb l'objectiu d'oferir una dada més precisa, s'ha ponderat la dada oferta per cada línia de negoci en funció del seu pes sobre la xifra de negoci total. La dada corresponent a l'any 2008 ha estat adaptada per permetre'n la comparació.

D'aquesta manera, l'índex global de satisfacció del client d'abertis ha augmentat un 21%, gràcies a un increment generalitzat als índexs de satisfacció de cadascuna de les línies de negoci.

### Índex de satisfacció de clients per línia de negoci (\*)



(\*) L'any 2009 **serviabertis** no ha realitzat enquesta de satisfacció als clients, per la qual cosa serveis centrals només fa referència a logística.

Any 2007 Any 2008 Any 2009

El total de consultes rebudes ha augmentat un 28% en comparació de l'any anterior, mentre que el nombre de queixes ha augmentat només en un 3,2%. Així mateix, la taxa de resposta tant de les queixes com dels suggeriments ha incrementat respecte de la xifra de l'any 2008.

**abertis** ha continuat treballant per millorar la satisfacció del client en les diferents línies de negoci, i s'han establert àrees a treballar durant l'any 2010:

- Aparcaments: Accessibilitat i comoditat dels aparcaments.
- Aeroports: Comunicació amb el client a la terminal, sobretot en els aspectes relacionats amb la senyalització i les pantalles d'informació.
- Autopistes: Temps de resposta a reclamacions oficials, consultes i queixes dels usuaris.
- Logística: Millorar l'índex de satisfacció del client.
- Telecomunicacions: Comunicació amb els clients.

### Principals canals de comunicació i diàleg amb el client

- Pàgines web a les quals s'ofereix informació diversa per a la comunicació amb els clients (telèfons d'atenció a l'usuari, adreces de correu electrònic, qüestionaris, etc.) i es facilita informació rellevant sobre els serveis oferts i altres aspectes relacionats amb aquests.
- Servei telefònic d'atenció a l'usuari.
- Punts presencials d'atenció a l'usuari.
- Gestor de compte per part dels clients.
- Revistes, fullets informatius i butlletins en línia.
- Panells d'informació a autopistes, aeroports i aparcaments.
- Servei d'informació per ràdio a autopistes (estat de la circulació, alertes, etc.).

### Consultes, queixes i suggeriments

	2009	
	Rebutts	Contestats
Consultes	345.628	96,43%
Queixes	51.519	93,90%
Suggeriments	302	71,19%

### Serveis addicionals que s'ofereixen als clients

Aparcaments	• Cobertura de telefonia GSM
	• Pagament mitjançant Vía T
	• Recàrrega de bateria
	• Rentatge de vehicles
	• Sistema de guia de vehicles
	• Serveis especials per a discapacitats
	• Pàrquing VIP
	• Servei d'informació turística
Aeroports	• Serveis auxiliars (botigues, taller, etc.)
	• Primers auxilis a passatgers i empleats
	• Serveis de traducció en 150 idiomes
	• Ajuda a persones amb mobilitat reduïda per desplaçar-se per l'aeroport
	• Sistema Braille als ascensors
	• Programa d'ajuda a viatgers amb dificultats econòmiques
	• Servei llançadora des dels aparcaments econòmics fins a la terminal
Autopistes	• Senyalització multilingüe
	• Servei telefònic d'atenció al client 24 hores
	• Punts habilitats amb intèrprets d'àrab i francès durant els mesos d'estiu (operació "Pas de l'Estret") en col·laboració amb la DGT i Creu Roja
	• Plataforma electrònica per accedir a les factures
	• Enviament de justificants per pas de peatge via correu electrònic a clients de Vía T
	• Informació del temps de recorregut a panells d'informació variable
Logística	• Informació via ràdio sobre l'estat de la circulació
	• Coordinació de l'assistència mecànica i sanitària
	• Serveis de seguretat i vídeo vigilància
	• Serveis de manteniment integral
	• Serveis de restauració
	• Serveis de transport públic
	• Serveis bancaris
	• Servei <i>truck center</i>

La seguretat viària és un dels compromisos de Responsabilitat Social d'abertis. Durant aquest any s'han dut a terme diferents actuacions en àmbit nacional i internacional, amb l'objectiu de contribuir a la millora dels índexs de sinistralitat en carretera:

- Edició i difusió de fullets de sensibilització, com per exemple:
  - Sabíeu que...?, amb dades rellevants relacionades amb la conducció.
  - I vosaltres, aprovaríeu?, qüestionari de conducció per reflexionar sobre la importància del reciclatge dels conductors.
  - Consells de conducció segura en diferents idiomes (francès, àrab, espanyol, etc.).
  - Recomanacions de seguretat viària a les factures de Telepeatge.
- Col·laboració amb el programa de seguretat viària de TVE2 i amb els informatius de La Sexta per a la realització de reportatges sobre els sistemes de seguretat viària als Túnel de Guadarrama.
- Campanyes de seguretat viària a escoles, amb la finalitat que els alumnes coneguin els senyals viaris i convidin els adults a respectar-los.
- Realització i col·laboració en diferents estudis destinats a conèixer les característiques que presenten els accidents registrats a carreteres i autopistes, amb l'objectiu d'identificar els factors rellevants en l'accidentabilitat i així poder establir estratègies de prevenció.
- Millora dels paviments, les marques viàries i els dispositius de seguretat (per exemple, captafars, tancaments, etc.).
- Col·laboració amb la Direcció General de Trànsit (DGT) en la millora dels panells informatius, visualitzacions de controls de velocitat, etc.
- Servei de ludoteca gratuïta durant els mesos d'estiu perquè els nens tinguin un moment de distracció durant el viatge i que també permeti el descans dels familiars.

En telecomunicacions cal destacar el procés de transició viscut a Espanya. Durant el 2009 s'han dut a terme les primeres fases de la denominada "apagada analògica", liderada per **abertis telecom**. En aquest procés de canvi del senyal analògic al senyal digital s'han posat en marxa diferents canals específics d'informació per detectar totes les possibles anomalies i donar-hi resposta en el menor temps possible.

D'igual manera, en aquells casos en què no ha estat viable fer arribar el senyal digital per via terrestre, s'han posat els mitjans necessaris per fer-lo arribar via satèl·lit, garantint així que qualsevol llar que ho desitgi rebí el nou senyal digital de televisió.

El 2009, el sector d'aparcaments ha estat sancionat per la Direcció General de Consum en dues ocasions, en un cas per no existir informació sobre el preu i la utilització de l'estacionament de motocicletes, i en l'altre per no existir informació sobre l'horari comercial. Totes dues sancions sumen un total de 1.000 €.



D'altra banda, el 19 de maig del 2009 el Consell de la Comissió Nacional de la Competència va dictar una resolució imposant una multa de 22,7 milions d'euros a **abertis telecom**, accionista únic de **retelevisión**, per considerar que aquesta ostentava abús de posició de domini en alguns contractes de **retelevisión**. Aquesta resolució no és ferma ja que **abertis telecom** hi ha interposat recurs contenciós administratiu davant de l'Audiència Nacional. A aquest efecte, cal destacar que el 15 de gener del 2010 l'Audiència Nacional ha dictat una interlocutòria per la qual s'acorda la suspensió de l'execució de l'acord de la Comissió Nacional de la Competència del 19 de maig del 2009, pel que fa a l'ingrés de la multa imposada a **abertis telecom**.

## Punts d'informació a autopistes espanyoles

Amb l'objectiu de millorar l'atenció proporcionada al client i que aquest disposi de la informació més actualitzada, **abertis autopistas España** ha desenvolupat un projecte per dotar diverses àrees de servei de la xarxa d'autopistes espanyoles de punts d'informació. Aquests punts d'informació consisteixen en uns tòtems verticals de 2,10 m i amb pantalla tàctil que permeten al viatger, mitjançant un mapa de tot el continent europeu, navegar fàcilment a través de diferents aplicacions i obtenir informació sobre:

- l'estat de les carreteres
- la previsió meteorològica
- els serveis de què disposa cadascuna de les vies
- consells de seguretat
- els punts d'interès turístic que l'usuari pot trobar durant el seu viatge i a la seva ciutat de destinació.

Ahora permet de descarregar aplicacions al telèfon mòbil amb la informació turística desitjada via Bluetooth.

El projecte va ser premiat amb el guardó Total Media com a millor canal d'atenció al client durant el Saló Internacional de Digital Signage, i se n'està planejant la implantació.

## TDT SAT i l'"apagada analògica"

El procés d'apagada analògica ha presentat algunes dificultats de desenvolupament. Per donar solució a aquestes problemàtiques, **abertis telecom** en col·laboració amb Televés, Hispasat, Radio Televisión Española, Universidad Politécnica de Madrid i Impulsa TDT ha desenvolupat el Projecte TDT\_SAT a través del qual s'ampliarà la cobertura digital terrestre establerta al pla de l'apagada analògica mitjançant receptors via satèl·lit. Per dur a terme aquest projecte s'ha desenvolupat un receptor domèstic capaç de sintonitzar i mostrar en un equip de televisió el senyal TDT amb recepció directa des del satèl·lit.

Tot i que l'objectiu principal d'aquest projecte és donar cobertura a aquelles zones, denominades àrees a l'ombra, on no és previst fer-hi arribar el senyal o és impossible dur-lo, també permet de donar solució a altres problemàtiques com ara la regionalització dels continguts que realitza RTVE a totes les comunitats autònomes dels seus programes de TVE1 i TVE2, les implicacions de la integració de la TDT universal als sistemes de mesura d'audiències o la incorporació a la TDT universal via satèl·lit de nous serveis basats en la interactivitat i l'accessibilitat.

## ISO 27001 en telecomunicacions

La seguretat de la informació, segons la ISO 27001, consisteix en la preservació de la seva confidencialitat, integritat i disponibilitat, així com dels sistemes implicats en el seu tractament, dins d'una organització. Un sistema de gestió de la seguretat de la informació garanteix que la seguretat d'aquesta informació és gestionada correctament, i per a això s'ha d'emprar un procés sistemàtic, documentat i conegut per tota l'organització, des d'un enfocament de risc empresarial.

Amb la finalitat d'integrar al sistema de gestió d'**abertis telecom** l'adequada protecció de la confidencialitat, integritat, disponibilitat i traçabilitat de la informació, durant el 2009 s'ha dut a terme una auditoria interna segons la norma ISO 27001:2005 referent a sistemes de gestió de la seguretat de la informació, i s'ha iniciat la implantació de les accions de millora derivades de l'auditoria.

## Sanef & VOUS a Autopistes franceses

Sanef & VOUS és un espai creat a l'àrea de servei d'Asservillers amb la finalitat d'oferir informació als usuaris de l'autopista. Aquest espai té quatre punts informatius diferenciats pel seu color:

- **color vermell:** facilita a l'usuari la informació bàsica per planificar el viatge, com ara el temps de recorregut, la informació meteorològica, l'estat actual del trànsit, etc.
- **color gris:** té informació pràctica i consells per reduir els riscos a l'autopista, relatius tant a la conducció com al cotxe i a la carretera.
- **color taronja:** assessors comercials proporcionen informació sobre la compra i l'ús de sistemes de telepeatge Liber-t.
- **color verd:** es proporciona informació relativa al patrimoni cultural i turístic de la regió.

## Centre de gestió a distància a aparcaments

El Centre de Gestió a Distància a Aparcaments (GEDA), engegat per **saba** a Espanya, és un centre multifuncional pioner de control d'aparcaments i zones regulades. Mitjançant el visionat permanent a través de càmeres instal·lades als aparcaments, el sistema permet d'agilitzar la resolució d'incidències, donar suport al personal de l'aparcament i millorar l'atenció al client, ja que possibilita l'atenció directa de moltes de les necessitats dels clients pel que fa als serveis de l'aparcament (horaris, accessos, formes de pagament, etc.).

La tecnologia del GEDA permet la gestió dinàmica d'accessos (obertura de barreres, accés de vehicles...), d'equips (comptadors de places, semàfors...) i d'incidències (alarmes en sistemes de cobrament, videofonia...) als aparcaments, i la visualització immediata de l'estat operatiu i la gestió remota de la configuració dels parquímetres de la via pública, en el cas de les zones regulades.

Dóna servei a 23 aparcaments i a cinc zones regulades, i està previst que l'any 2012 s'hi hagin incorporat els nuclis restants fins a assolir els 86 aparcaments.

## Manual de bones pràctiques ambientals per als clients de logística

Per assolir l'objectiu establert per **abertis logística** d'oferir un servei de millor qualitat, i garantir la satisfacció dels clients, i alhora reduir l'impacte ambiental, és necessari implicar i treballar de manera conjunta tant amb els clients com amb els proveïdors. A través d'aquest treball conjunt es pretén crear un entorn de benefici mutu, vetllant per la satisfacció del client i aconseguint els nivells de qualitat, seguretat i protecció del medi ambient més elevats.

Dins de l'àmbit del programa ambiental de l'organització, s'ha desenvolupat un manual de bones pràctiques per a clients i un altre per a proveïdors, a través dels quals es pretén fer-los partícips del compromís ambiental i social d'**abertis**. El manual incorpora la visió d'**abertis logística** i informació relativa a:

- consum de recursos naturals
- consum de recursos materials
- contaminació atmosfèrica i acústica
- aigües residuals
- producció i gestió de residus
- ús de productes químics
- conservació de la biodiversitat

## Atenció especial als clients d'aeroports

En funció de les demandes específiques dels clients, els aeroports gestionats per **abertis** han desenvolupat diverses actuacions amb la finalitat de donar compliment a aquestes demandes. Alguns exemples són:

- La posada en marxa durant l'any 2009 d'una nova política per potenciar la llengua gal·lesa a l'aeroport de Cardiff. Amb aquesta política lingüística, l'aeroport vol ser reconegut per les parts interessades com una organització bilingüe al servei del poble de Gal·les. Entre els compromisos adquirits per l'aeroport hi ha la incorporació del gal·lès a totes les seves comunicacions, per donar l'oportunitat als passatgers de comunicar-se amb l'aeroport mitjançant l'anglès o el gal·lès, i alhora encoratjar el personal perquè desenvolupi i posi en pràctica les seves competències en llengua gal·lesa.
- El desenvolupament d'un programa d'ajuda per a aquells passatgers que presenten dificultats econòmiques a l'aeroport d'Orlando.
- La prestació d'una atenció especial a tots els aeroports a aquells passatgers que presenten una mobilitat reduïda o que requereixen una atenció especial, mitjançant mesures com ara la disponibilitat de cadires de rodes amb la finalitat de facilitar el seu desplaçament per les instal·lacions de l'aeroport.

## 6. L'ENTORN MEDIAMBIENTAL D'ABERTIS

### LÍNIA ESTRATÈGICA 1: Minimitzar l'impacte ambiental

### LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques 2009
Minimitzar l'impacte mediambiental	Gestió mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projecte TUTELA</li> <li>Fòrum ambiental</li> <li>Projecte OASIS</li> </ul>
	Consum de recursos naturals i canvi climàtic	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projecte EUROTOLL</li> <li>Estalvi i eficiència energètica</li> <li>Construcció amb criteris sostenibles</li> <li>Pla de mobilitat corporatiu</li> </ul>
	Generació i gestió de residus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cautxú reutilitzat: pneumàtics i asfalt a l'AP-4</li> <li>Projecte de reducció del consum de paper</li> <li>La gestió de les aigües residuals als aeroports</li> <li>La qualitat de les aigües residuals a les autopistes</li> </ul>
	Gestió de la biodiversitat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoció de l'estudi "Freqüentació i mobilitat dels usuaris del Parc de Collserola"</li> <li>Jornada de reforestació</li> <li>DaMA</li> </ul>
	Sensibilització mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilització ambiental mitjançant ARISTOS</li> <li>Formació <b>abertis autopistas</b> España</li> </ul>

### Resum d'indicadors

**96%** de la xifra de negoci amb un sistema de gestió mediambiental implantat

**3%** del benefici net consolidat invertit en medi ambient

**87%** dels residus valoritzats

La política mediambiental d'**abertis** se centra en la implantació progressiva d'un sistema de gestió mediambiental a les diferents unitats de negoci, amb l'objectiu de cobrir la totalitat del Grup a mitjà termini.

**abertis** continua treballant cap al compromís adquirit respecte al medi ambient, portant a terme actuacions encaminades a reduir l'impacte d'aquells aspectes més significatius de les activitats que desenvolupa.

Aquest compromís i la seva continuïtat queden reflectits en l'increment de la inversió realitzada en medi ambient, un 22% en comparació de l'any 2008, la qual cosa suposa un total de 19,4 milions d'euros.

### 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental

#### La política

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

#### Els resultats

Els sistemes de gestió ambiental suposen un paraigua sota el qual es desenvolupen les actuacions ambientals de les unitats de negoci d'**abertis**.

Durant el 2009, **acesa**, **aucat** i **abertis logística** han implantat i certificat un sistema de gestió mediambiental; **avasa** ja disposa del sistema implantat i pendent de certificar; i **autopistas del oeste** n'ha iniciat el procés d'implantació.

Les diferents empreses del Grup realitzen un control i seguiment de la legislació ambiental que els és aplicable. L'any 2009 **abertis autopistas** España ha rebut una sanció per import de 300 €, derivada de la manca de sega de les zones annexes a un tram de l'autopista AP-7 i serveis centrals ha rebut una sanció de 1.202 € derivada de la demora en el lliurament d'un certificat ambiental a l'administració pública.

D'altra banda, telecomunicacions ha estat sancionada per instal·lar una estació base de telefonia mòbil en una zona no inclosa al Programa d'Implantació de Castelló, l'import de la qual assoleix els 30.050 €.

## Els resultats

### Nivell de certificació: ISO 14001

	2007	2008	2009
<b>Serveis centrals</b>			
serviabertis	→	✓	✓
fundación abertis	→	✓	✓
<b>Autopistes</b>			
<b>Autopistes Espanya</b>			
iberpistas	✓	✓	✓
acesa		→	✓
aucat		→	✓
aumar	✓	✓	✓
avasa			✓
<b>Autopistes França</b>			
sanef (1)	✓	✓	✓
<b>Autopistes internacionals</b>			
autopistas del oeste			→
<b>Telecomunicacions</b>			
abertis telecom	✓	✓	✓
<b>Aeroports</b>			
tbi (2)	✓	✓	✓
<b>Aparcaments</b>			
saba España	✓	✓	✓
<b>Logística</b>			
abertis logística	→	→	✓
% xifra de negoci*	✓✓ 74,5% → 0,4%	✓✓ 74,9% → 22,02%	✓✓ 96,5% → 1,10%

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

(2) La part implantada de tbi correspon a Luton i Suècia. La resta del Grup es troba en procés d'implantació.

\*Respecte al total de l'abast de l'informe.

✓ Implantat i certificat  
✓ Implantat  
→ En procés d'implantació

abertis, treballa per reduir l'impacte ambiental resultant del desenvolupament de les seves activitats. Per al 2010 les diferents unitats de negoci han identificat els objectius principals sobre els quals es tindrà més incidència:

- La millora de la gestió dels recursos energètics i hídrics.
- La reducció dels consums de recursos i materials.
- L'extensió del compromís ambiental a persones treballadores, clients i contractistes.
- La reducció de la contaminació acústica i d'emissions de CO<sub>2</sub>.

### Mesures mediambientals implantades per línia de negoci

	Aspectes més significatius	Principals mesures implantades
Serveis centrals (inclou logística)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consum de recursos</li> <li>• Generació de residus</li> <li>• Contaminació acústica</li> <li>• Contaminació atmosfèrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducció del consum energètic i hídric mitjançant mesures com ara la realització d'una auditoria energètica i d'aigua.</li> <li>• Reducció del consum de paper.</li> <li>• Elaboració d'un programa de sensibilització ambiental.</li> <li>• Millora de la comunicació als clients en temes mediambientals.</li> <li>• Homologació i control ambiental de proveïdors.</li> <li>• Millora de la recollida selectiva.</li> </ul>
Autopistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consum de recursos</li> <li>• Contaminació de l'aigua</li> <li>• Impacte sobre la biodiversitat</li> <li>• Contaminació atmosfèrica</li> <li>• Contaminació acústica</li> <li>• Generació de residus</li> <li>• Afectació del sòl</li> <li>• Emergències</li> <li>• Afeccions a la salut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducció del consum energètic.</li> <li>• Millora del control i l'emmagatzemament de productes perillosos.</li> <li>• Implantació de mesures per reduir la contaminació acústica (ex. reforestació).</li> <li>• Millora de la gestió dels residus (increment de les fraccions segregades i del reciclatge).</li> <li>• Informació als proveïdors sobre els aspectes ambientals significatius i bones pràctiques aplicables.</li> <li>• Limitació de la velocitat per evitar aglomeracions de vehicles.</li> </ul>
Telecomunicacions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacte sobre la biodiversitat</li> <li>• Generació de residus</li> <li>• Contaminació acústica</li> <li>• Consum de recursos</li> <li>• Emergències</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Increment del control de les emissions electromagnètiques.</li> <li>• Insonorització de centres.</li> <li>• Realització d'una auditoria energètica i d'aigua.</li> <li>• Accions de formació en cas d'emergència.</li> <li>• Reducció del consum energètic mitjançant la instal·lació del sistema free-cooling i la implantació de tècniques de conducció eficient a conductors habituals.</li> <li>• Millora de la gestió de residus perillosos.</li> <li>• Elaboració de Protocol d'integració paisatgística per a les instal·lacions.</li> <li>• Elaboració d'una anàlisi del cycle de vida d'un centre de transformació per conèixer els impactes ambientals al llarg de tota la seva vida útil.</li> <li>• Vigilància de les instal·lacions fotovoltaïques i aerogeneradors.</li> </ul>



### Mesures mediambientals implantades per línia de negoci

	Aspectes més significatius	Principals mesures implantades
Aeroports	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contaminació de l'aigua</li> <li>Contaminació acústica</li> <li>Contaminació del sòl</li> <li>Generació de residus</li> <li>Consum de recursos naturals</li> <li>Contaminació atmosfèrica</li> <li>Emergències</li> <li>Afeccions a la salut</li> <li>Impacte sobre la biodiversitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manteniment d'un sistema de gestió de l'energia.</li> <li>Elaboració d'un pla de subvencions per a l'aïllament de les cases més afectades pel soroll i la definició de rutes preferencials que generen menys contaminació acústica.</li> <li>Sensibilització sobre el consum de recursos i la generació de residus a empreses contractades per a la gestió de serveis aeroportuaris.</li> <li>Instal·lació d'un sistema que permet de comptabilitzar el consum elèctric detallat i així poder millorar-ne la utilització.</li> <li>Instal·lació de sensors de CO<sub>2</sub> i millora dels aparells d'aire condicionat.</li> <li>Instal·lació de lluminàries amb més eficiència energètica.</li> <li>Programa de car share per a viatgers.</li> <li>Promoció del transport públic.</li> </ul>
Aparcaments	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generació de residus</li> <li>Consum de recursos</li> <li>Emergències</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducció dels consums elèctrics.</li> <li>Increment de les fraccions de residus que se separen.</li> <li>Millora de les instal·lacions d'emmagatzematge de residus.</li> <li>Actuacions encaminades a reduir la generació de residus.</li> <li>Instal·lació de separadors d'olis als desguassos d'aigües pluvials.</li> </ul>

### Projecte TUTELA

Amb l'objectiu de donar compliment a la Llei de responsabilitat mediambiental, Llei 26/2007, de 23 d'octubre, durant el 2009 la unitat corporativa d'assegurances, que depèn de la Secretaria General d'abertis, ha dut a terme l'estudi i l'anàlisi de la situació actual del Grup i de cadascuna de les activitats de les diferents unitats de negoci. Mitjançant el compliment de qüestionaris mediambientals per a cada línia de negoci s'han detectat els punts de risc de responsabilitat mediambiental, i s'ha elaborat una matriu de riscos.

La llei estableix que aquelles activitats no incloses a l'annex III tenen l'obligació de prevenir i evitar danys o amenaces mediambientals, i l'obligació de reparar el recurs natural perjudicat. Per aquest motiu s'ha subscrit una pòlissa de responsabilitat mediambiental que dona cobertura a abertis i a totes les empreses filials espanyoles participades al 100% que permeti de transferir els riscos al mercat assegurador i així garantir les possibles responsabilitats mediambientals i la reparació al medi ambient.

### Exemples de les millors pràctiques

### Fòrum mediambiental d'aeroports

Amb l'objectiu d'analitzar els riscos derivats de l'impacte ambiental dels aeroports d'abertis i minimitzar aquest impacte, durant l'any 2009 s'ha posat en marxa el Fòrum ambiental, un espai de participació activa per als aeroports del Grup.

Mitjançant dues reunions presencials celebrades a Barcelona i un treball continu via electrònica, s'ha elaborat un manual de gestió ambiental comú segons la norma ISO 14001 perquè els aeroports el desenvolupin tenint en compte les especificitats de cadascun. Igualment, s'han identificat indicadors ambientals clau de seguiment i s'ha analitzat l'impacte del nou marc regulatori *Carbon Reduction Commitment* sobre els aeroports presents al Regne Unit. En aquest Fòrum participen directament els aeroports del grup **tbi**, així com representants dels departaments tècnics que implanten mesures ambientals, del departament legal i de la unitat de Responsabilitat Social d'abertis.

Durant l'any 2010 es continua amb aquest fòrum, de manera que es puguin compartir bones pràctiques ambientals, centralitzar riscos, i desenvolupar un sistema de gestió ambiental que permeti de minimitzar a llarg termini els impactes derivats de l'activitat dels aeroports sobre l'entorn en què operen.

### Projecte OASIS

abertis autopistas España participa al projecte OASIS (Operació d'Autopistes Segures, Intel·ligents i Sostenibles). Es tracta d'un projecte d'àmbit nacional, al qual participen diverses organitzacions empresarials i acadèmiques, l'objectiu del qual és definir els estàndards de les autopistes del futur. Al projecte hi participen un total de 30 persones de l'organització.

- Els principals paquets de treball són seguretat, mobilitat, optimització energètica i medi ambient.
- **Seguretat:** l'objectiu és la implementació de sistemes corporatius que maximitzin el nivell de seguretat a les infraestructures tant pel que fa a l'obra civil com a instal·lacions tecnològiques.
  - **Mobilitat:** l'objectiu és la millora de les eines disponibles per a la gestió del trànsit, i la difusió d'informació a l'usuari, així com l'increment de l'eficiència en tots els cicles de l'autopista integrant informació en una única arquitectura.
  - **Optimització energètica:** es treballa en l'elaboració d'un índex d'eficiència energètica que permeti de catalogar les autopistes, així com en l'estudi de les alternatives tecnicopràctiques del consum energètic i la incorporació d'avenços tecnològics.
  - **Medi ambient:** els treballs estan encaminats en tres línies bàsiques, la millora de la integració paisatgística de l'autopista, el coneixement de les relacions amb l'entorn i la gestió de la dinàmica de la vegetació a l'ecosistema de la carretera.

## 6.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos

### La política



### Cronologia de la resposta al canvi climàtic

	Principals mesures implantades
Any 2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>Protocol de Kyoto</b> entra en vigor (les activitats d'abertis no es troben regulades per la Directiva europea).</li> <li>abertis desenvolupa la seva <b>estratègia de canvi climàtic</b>, amb accions concretes que van des del compromís de ser més eficients en el consum de recursos fins al seguiment permanent de les tendències i els estudis en aquesta matèria.</li> </ul>
Any 2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>abertis participa com a stakeholder a la <b>Convenció Catalana del Canvi Climàtic</b> organitzada per la Generalitat de Catalunya amb l'objectiu de definir les polítiques de futur per donar compliment al Protocol de Kyoto.</li> </ul>
Any 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboració d'un <b>pla d'estalvi i eficiència energètica</b> per a totes les unitats de negoci. En una primera fase de diagnòstic es realitzen auditories energètiques i enquestes d'autoavaluació energètica en algunes unitats de negoci i s'extrapolen els resultats a la resta del Grup. A partir dels resultats s'elabora un pla d'estalvi i eficiència energètica amb accions dirigides a la potenciació de les energies renovables fins a la millora de l'eficiència energètica dels edificis o la formació i sensibilització del personal.</li> </ul>
Any 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantació del <b>pla d'estalvi i eficiència energètica</b> a les diferents unitats de negoci.</li> <li>Inserció i implicació al <b>Carbon Reduction Commitment (CRC)</b>, normativa que regula el comerç de carboni al Regne Unit, i l'objectiu de la qual és reduir les emissions de carboni de la majoria d'organitzacions de baixa intensitat energètica.</li> <li>Continuïtat en la participació al <b>Carbon Disclosure Project (CDP)</b>, organització independent sense ànim de lucre que recopila informació sobre els riscos i les oportunitats identificats relatius al canvi climàtic, els plans de reducció d'emissions i la transparència de les actuacions corporatives per mitigar el canvi climàtic, mitjançant una enquesta anual a les empreses cotitzades més importants.</li> </ul>

### Els resultats

#### El consum de materials

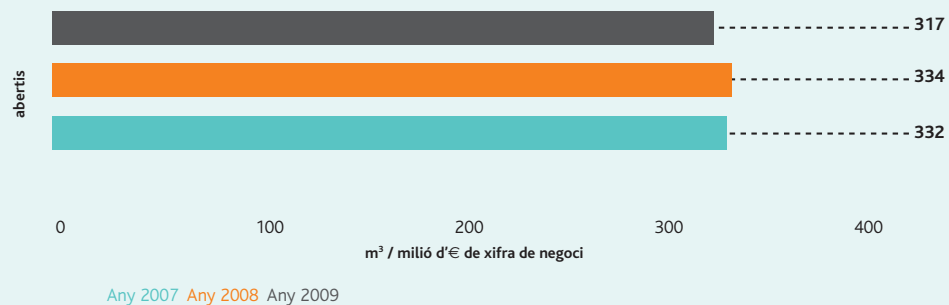
Materials consumits (t)	Any 2007	Any 2008	Any 2009	% material consumit d'origen reciclat
Granulats	393.693	747.402	1.264.873	28,95%
Aglomerat asfàltic	1.200.030	562.758	1.113.702	3,97%
Formigó	79.704	239.685	1.774.605	0,11%
Metalls	2.789	4.904	8.575	2,85%
Pintures	18	986	625	0,00%
Paper	ND	188	236	38,13%
Sal	ND	57.394	95.559	0,00%
Líquid anticongelant	ND	506	641	0,00%

Els principals materials consumits han estat utilitzats en les activitats relacionades amb el manteniment de les autopistes i els aeroports. Així mateix, el percentatge de material reciclat consumit ha augmentat en totes les categories de materials, tret en la de granulats i formigó.

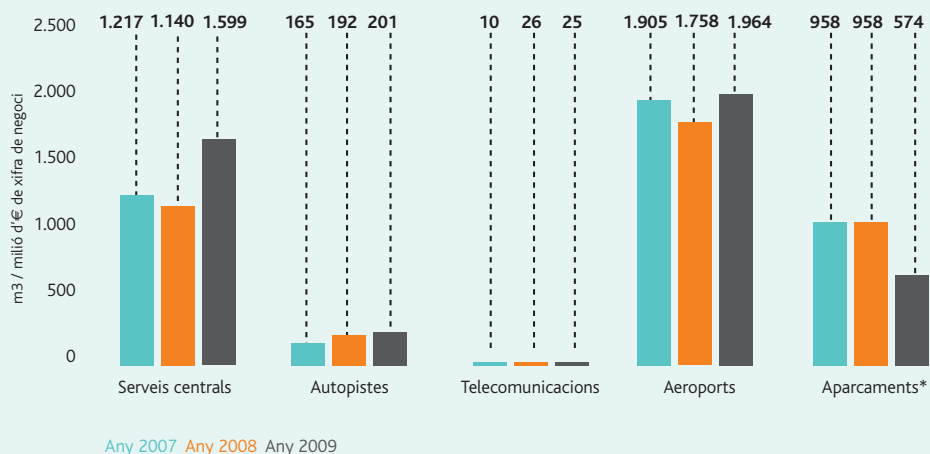
## EL CONSUM D'AIGUA

De manera agregada, el consum hídric d'abertis ha disminuït un 5% en comparació de l'any 2008. L'increment de serveis centrals, la causa fonamental del qual ha estat un escapament d'aigua en el sistema de reg a conseqüència d'obres realitzades al costat dels edificis dels serveis centrals, ha estat compensat per la reducció del consum d'aparcaments, telecomunicacions i aeroports (en aquest últim cas, tot i que en relació a la xifra de negoci ha augmentat, en valors absoluts ha disminuït

### Evolució del consum d'aigua a abertis



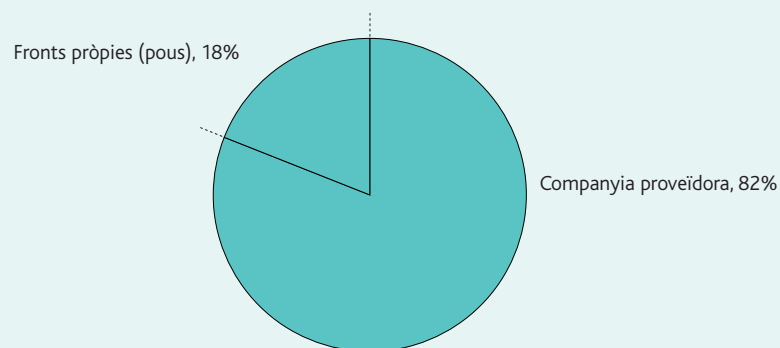
### Consum d'aigua en relació amb la xifra de negoci per sector d'activitat



Any 2007 Any 2008 Any 2009

(\*) La dada relativa al consum d'aigua de saba España no ha pogut ser verificada.

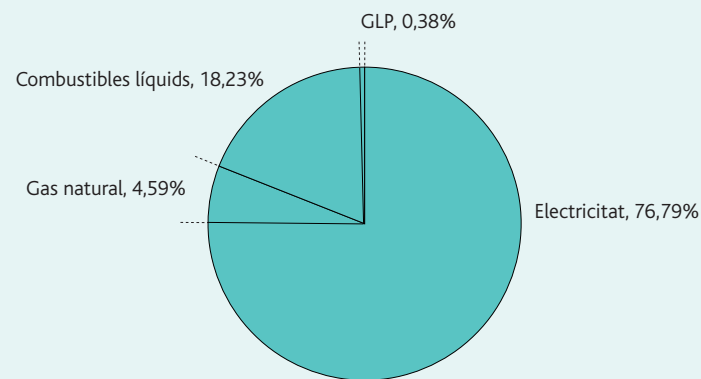
### Fonts de proveïment d'aigua



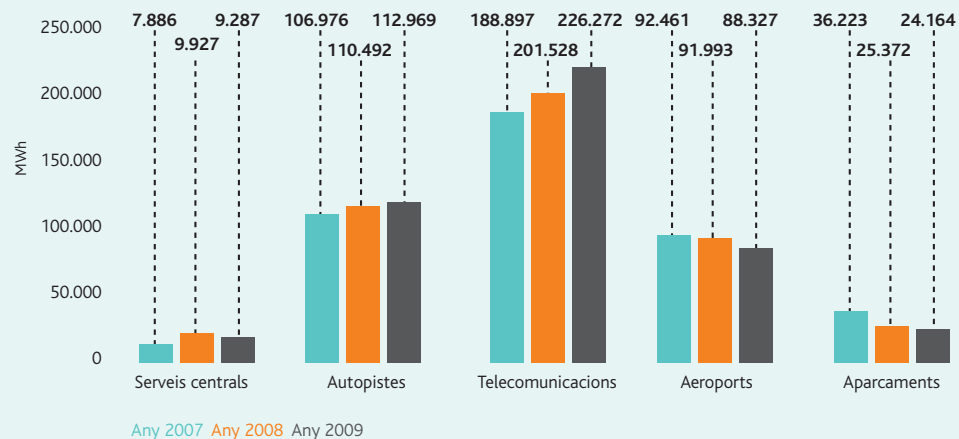
## EL CONSUM D'ENERGIA

El consum d'energia derivat de l'activitat del Grup s'ha mantingut pràcticament constant durant el 2009, com a conseqüència de les actuacions dutes a terme a les diferents empreses amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica i reduir pròpiament el consum.

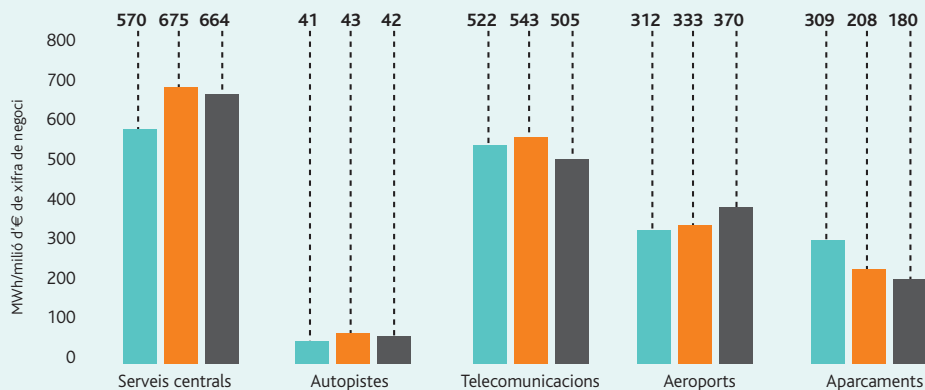
### Distribució del consum d'energia per tipus



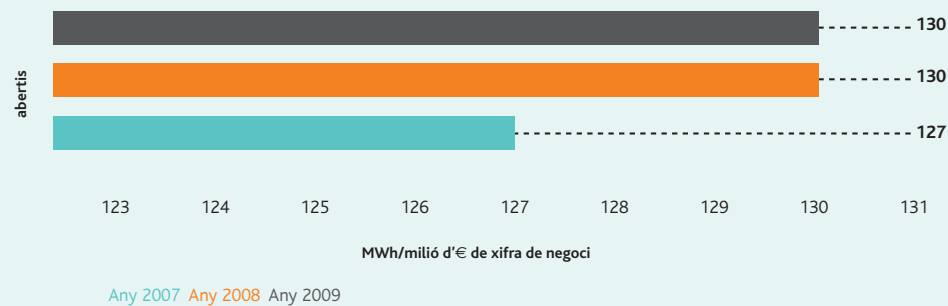
### Consum d'electricitat per sector d'activitat



### Consum d'electricitat en relació amb la xifra de negoci per sector d'activitat



### Evolució del consum d'electricitat a abertis

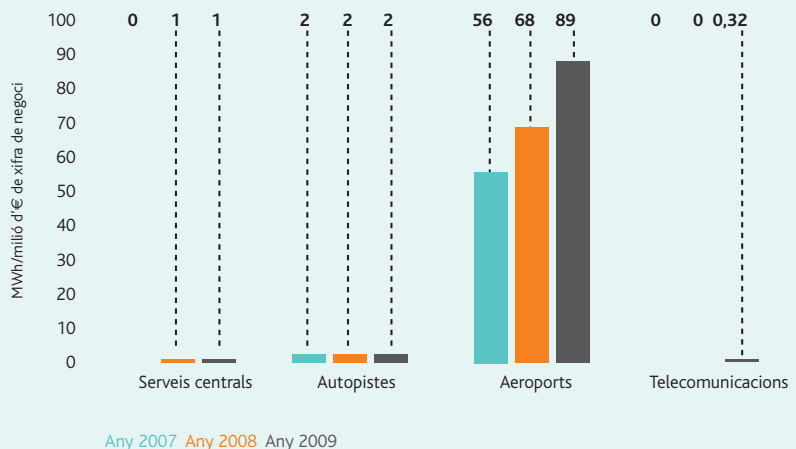




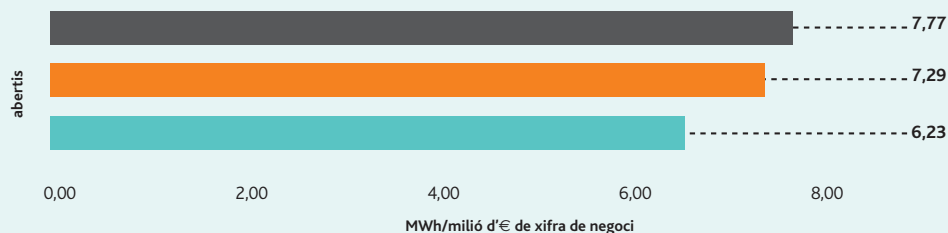
### Consum de gas natural en relació amb la xifra de negoci per sector d'activitat

El consum de gas natural d'abertis es dona bàsicament a aeroports, als quals s'està produint una substitució de combustibles líquids per gas natural, ja que el gas natural produeix un impacte ambiental menor.

#### Consum de gas natural amb relació a la xifra de negoci



#### Evolució del consum de gas natural a abertis

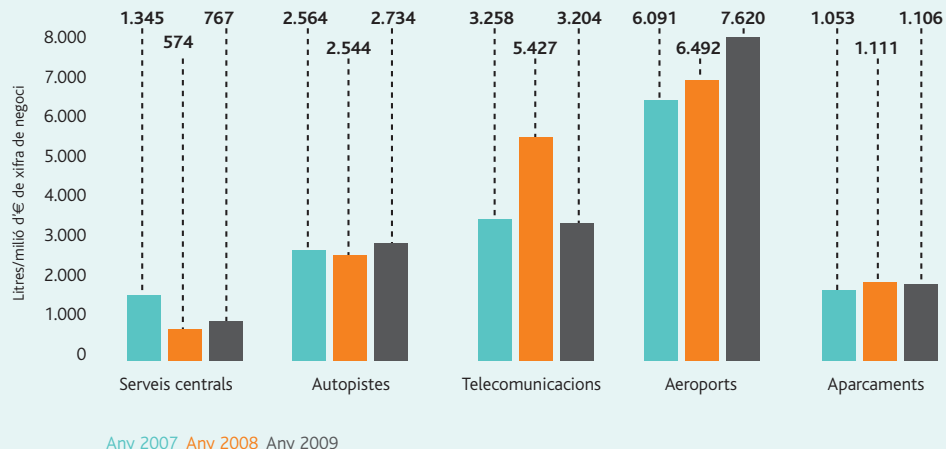


Any 2007 Any 2008 Any 2009

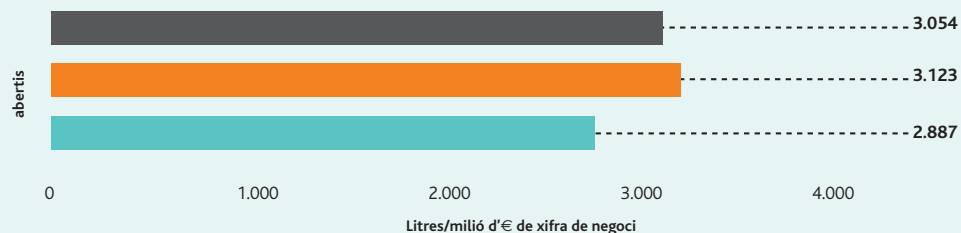
### Consum de combustibles líquids en relació amb la xifra de negoci per sector d'activitat

El consum de combustibles líquids ha experimentat un lleuger descens, produït principalment a la línia de negoci de telecomunicacions i a aparcaments.

#### Consum de combustibles líquids amb relació a la xifra de negoci



#### Evolució del consum de combustibles líquids a abertis



Any 2007 Any 2008 Any 2009

## MESURES IMPLANTADES PER MITIGAR EL CANVI CLIMÀTIC

L'estratègia de mitigació del canvi climàtic ha estat l'eix principal de resposta de l'organització davant d'aquest repte. Hi tenen un paper important tant accions d'eficiència en els consums com el desenvolupament de la recerca en aquest camp. Entre les actuacions realitzades cal destacar l'elaboració i la implantació d'un pla d'estalvi i eficiència energètica, la participació al Carbon Disclosure Project i l'adaptació a la nova normativa Carbon Reduction Commitment del Regne Unit.

### Evolució de les emissions de CO<sub>2</sub> generades a abertis

Emissions CO <sub>2</sub> (t)	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Directes (Scope 1)	30.231	30.826	34.087
Indirectes (Scope 2)	152.462	159.158	171.145
Totals	182.693	189.984	205.232
per milió d'€ de xifra de negoci	53,71	56,21	57,89

L'estat actual d'implantació de les mesures de l'estratègia de canvi climàtic d'abertis es resumeix tot seguit.

### Mesures de l'estratègia de canvi climàtic

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

### Mesures de l'estratègia de canvi climàtic

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

### INFRASTRUCTURES DE TELECOMUNICACIONS

Mesures definides:	Abast GEI*	Implantació
Substitució dels combustibles de vehicles i grups electrògens per biocombustibles.	1	◐
Instal·lació de plaques solars als centres de telecomunicacions.	2	●

### AEROPORTS

Mesures definides:	Abast GEI*	Implantació
Substitució de combustibles de calefacció (gasoil a gas natural).	1	●
Introducció als plecs de condicions de licitació d'empreses de serveis de l'aeroport l'ús de vehicles elèctrics o biocombustibles com a condició positiva.	3	○
Ús d'alimentació elèctrica en aeronaus en lloc d'alimentació amb motors, per al manteniment en marxa.	3	○

Mesures de l'estratègia de canvi climàtic (cont.)

APARCAMENTS		
Mesures definides:	Abast GEI*	Implantació
Substitució de vehicles convencionals per vehicles elèctrics per a tasques de manteniment.	1	●
Places d'aparcament per a bicicletes.	3	●
Places d'aparcament per a car sharing.	3	●
Sistemes de senyalització i llums que indiquen situació de places lliures.	3	●
SERVEIS A LA LOGÍSTICA		
Mesures definides:	Abast GEI*	Implantació
Realitzar una auditoria mediambiental a <b>abertis logística</b> .	1, 2	●
Instal·lació d'energia fotovoltaica als parcs logístics de nova creació.	2	●
Establir requisits mediambientals per als clients i controlar-ne el compliment.	3	●
Aplicar criteris d'estalvi i eficiència energètica en la construcció d'edificis dels parcs logístics.	1,2	●

Abast 1 (Scope 1): Emissions directes, emissions controlades directament per **abertis**  
 Abast 2 (Scope 2): Emissions indirectes, emissions derivades del consum d'electricitat d'**abertis**  
 Abast 3 (Scope 3): Altres emissions indirectes, emissions generades per fonts no controlades per la companyia (derivades de l'ús de les infraestructures per part dels clients, derivades de la producció dels productes adquirits, etc.).

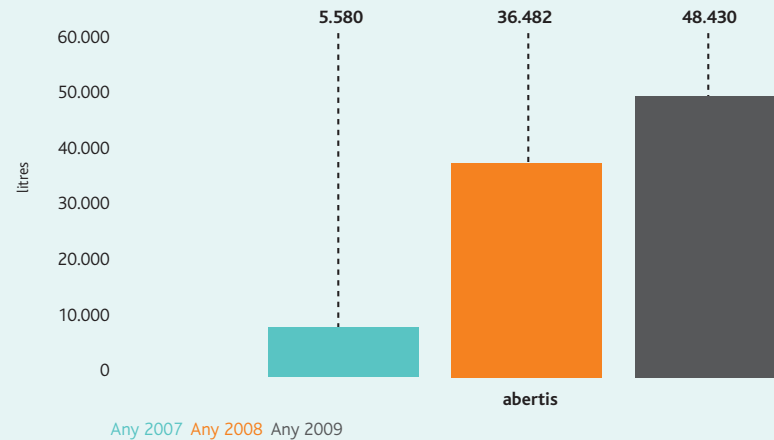
Nivell d'implantació de les mesures:  
 ● implantada  
 ● en procés d'implantació  
 ● per implantar

\*Gasos d'efecte d'hivernacle

Augment del consum de biodièsel

El consum de biodièsel ha mantingut la seva tendència a l'alça durant l'any 2009, principalment a causa de l'increment del seu ús a les autopistes.

Consum de biodièsel



Increment de l'ús de Vía T a les autopistes

	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Mitjana de pagaments VÍA T (teletac) a les autopistes	22%	26%	28%

**abertis** fomenta l'ús de Vía T (telepeatge) com a sistema de pagament a les autopistes, un sistema que disminueix l'impacte ambiental del transport per carretera. Aquest sistema permet de reduir les emissions generades pels vehicles en passar pel peatge, una reducció del 9% en vehicles lleugers i del 31% en vehicles pesants.

Mitjançant la inserció de campanyes als mitjans de comunicació, s'informa les persones usuàries dels avantatges que suposa utilitzar una eina que en reduir el canvi de velocitat dels vehicles aconsegueix que les emissions derivades de la mobilitat disminueixin considerablement. Les repercussions d'aquesta eina són majors en el cas del transport de mercaderies i persones (vehicles pesants). El 2009, el total de trànsits que han utilitzat el sistema Vía T a autopistes ha assolit el 32,25% del total d'operacions, la qual cosa suposa un 36,15% dels ingressos totals de peatges.

## Foment de la mobilitat sostenible als aparcaments

Al llarg del 2009 s'ha incrementat el nombre de vehicles elèctrics per dur a terme les tasques de manteniment, així com el total de places d'aparcament per a bicicletes.

	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Vehicles elèctrics	22	24	27
Places d'aparcament per a bicicletes	164	165	178
Places d'aparcament destinades a projectes de <i>car sharing</i>	20	29	28

## Projecte EUROTOLL

L'any 2009, **autopistes França** ha dut a terme una prova pilot anomenada Eurotoll Interoperability Tour mitjançant la qual un vehicle pesant va recórrer 3.500 km a través d'autopistes de peatge de set països europeus (França, Alemanya, República Txeca, Suïssa, Àustria, Itàlia i Espanya) amb un únic dispositiu sense necessitat de detenir-se a les estacions de peatge.

La iniciativa s'emmarca dins del nou escenari plantejat com a resultat de l'aplicació de les Directives Europees d'Interoperabilitat i Eurovinyeta. Aquest sistema, que permet la circulació dels vehicles pesants sense necessitat que es detinguin a les cabines de peatge dels diversos països europeus pels quals circulen, permetrà una reducció de les emissions que generen durant els seus desplaçaments, ja que en l'engedada dels vehicles es genera més consum de combustible.

## Pla de mobilitat

El 2009 **abertis** ha continuat treballant en l'elaboració del pla de mobilitat per als edificis del Parc Logístic de la Zona Franca iniciat a l'acabament de l'any 2008. Actualment s'ha finalitzat la fase I del procés a la qual s'ha dut a terme una enquesta de mobilitat al personal dels edificis amb la finalitat de conèixer quins mitjans de transport utilitzen per als seus desplaçaments, així com altres informacions necessàries per a l'elaboració del pla, com ara el lloc de procedència, la potencialitat de canvi modal, etc. En total hi han participat més de 600 persones, d'un univers de 1.100. Els resultats de l'estudi estaran disponibles durant el 2010.

## Exemples de les millors pràctiques

## Estalvi i eficiència energètica

**abertis** ha dut a terme durant el 2009 diverses actuacions encaminades a reduir el consum elèctric i a augmentar l'eficiència energètica. Alguns exemples d'aquestes actuacions són:

- La substitució de lluminàries de l'enllumenat exterior i la instal·lació de reductors de flux als centres de transformació de l'autopista AP-7 Tarragona-València-Alacant i de l'autopista AP-4 Sevilla-Cadis.
- La instal·lació de sistemes d'eficiència energètica mitjançant bateries de condensadors, que suposen una reducció del 20% del consum energètic, i de detectors de presència a diversos parcs logístics.
- L'elaboració d'un projecte per promocionar l'energia fotovoltaica a les cobertes de les naus logístiques.
- La implantació a emplaçaments d'**abertis telecom** d'un sistema free-cooling que permet l'aprofitament de l'aire exterior per climatitzar de manera natural les instal·lacions. Aquest sistema ha suposat un estalvi energètic comprès entre el 3 i el 10%.
- L'adaptació dels aeroports britànics a la nova normativa Carbon Reductions Commitment per la qual han de reduir els consums energètics.
- La instal·lació de sistemes d'il·luminació més eficients a la terminal de l'aeroport de Luton, i la reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> dels edificis de control dels aeroports.

## Construcció sostenible

**abertis**, amb la finalitat de reduir l'impacte ambiental de les seves construccions, ha incorporat una sèrie de criteris de sostenibilitat a les noves construccions realitzades al llarg del 2009 i en reformes de construccions ja existents. Alguns exemples de criteris de sostenibilitat incorporats són:

- aeroport de Cardiff: renovació de sistemes de climatització, instal·lació de sensors per a la il·luminació, etc.
- aeroport de Belfast: contractista local, reciclatge del 80% dels residus generats a l'obra, instal·lació de llums de baix consum i de sensors de moviment i ascensors i escales mecàniques dotats de motors de baix consum.
- logística: manteniment dels criteris incorporats el 2008, com ara l'ús de materials reciclats, la instal·lació de panells fotovoltaics, la potenciació de la llum natural, etc.

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

#### La política

L'objectiu principal d'abertis en matèria de residus és reduir-ne la generació i millorar-ne la gestió, prioritzant-ne la reutilització i el reciclatge. En matèria d'aigües residuals, l'objectiu és millorar-ne dia a dia el tractament i la qualitat.

#### Els resultats

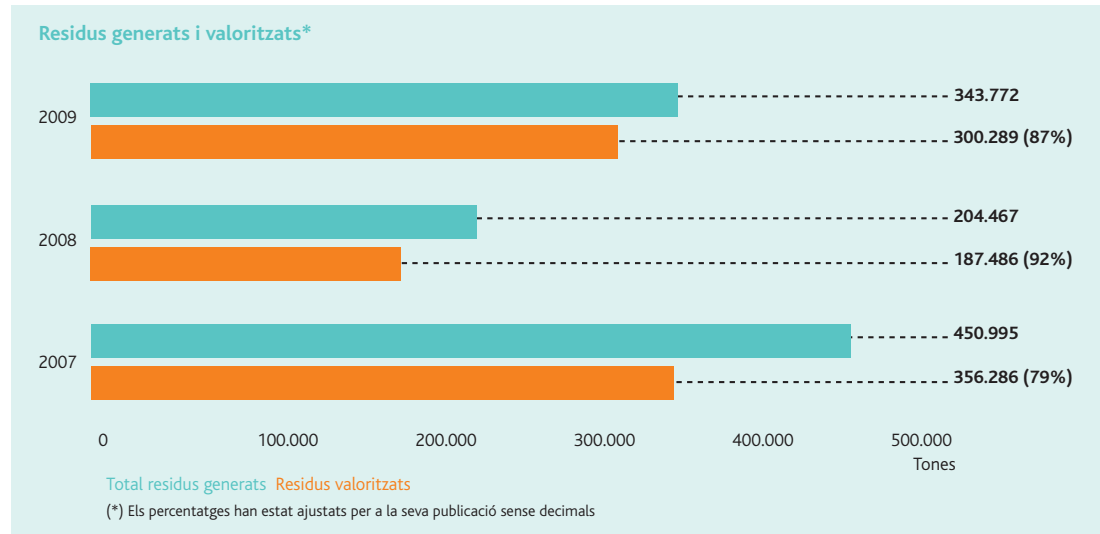
##### Valorització de residus\*

	t generades	% valoritzat
<b>Perillosos</b>	<b>2.552</b>	<b>92%</b>
Dissolvents utilitzats	9	49%
Olis minerals usats	37	87%
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	9	28%
Residus químics barrejats	29	79%
Llots d'emulsions aigua/oli	2.223	95%
Vehicles descartats (vehicles)	97	49%
Equips elèctrics i electrònics descartats	90	94%
Piles i acumuladors	33	87%
Components i equips descartats	24	15%
Envasos de plàstic	0,5	100%
Altres residus de preparats químics	0,1	100%
Envasos metàl·lics	0,3	100%
<b>No perillosos</b>	<b>341.220</b>	<b>87%</b>
Residus metàl·lics (excepte envasos)	1.072	90%
Envasos metàl·lics	17	89%
Envasos de vidre	137	98%
Residus de paper i cartró (excepte envasos)	518	97%
Envasos de paper i cartró	166	97%
Residus de cautxú	231	74%
Residus plàstics (excepte envasos)	431	79%
Envasos de plàstic	28	96%
Residus fusta	554	82%
Equips elèctrics i electrònics descartats	59	82%
Residus vegetals	2.056	63%
Residus domèstics i similars	5.515	20%
Llots comuns secs	23	0%
Llots comuns humits	3.280	83%
Residus de construcció i demolició	327.133	89%
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	0,01	100%
Piles i acumuladors	0,03	100%
<b>TOTAL</b>	<b>343.772</b>	<b>87%</b>

(\*) Els percentatges han estat ajustats per a la seva publicació sense decimals

### Evolució en la generació i la valorització dels residus

S'ha produït un increment en el volum total de residus generats derivat de les activitats desenvolupades per abertis, especialment les relacionades amb la construcció.



Durant l'any 2009, Autopistes França ha iniciat una campanya activa de neteja de tots els dipòsits d'aigües residuals, a dins del seu pla de manteniment. Aquesta és la raó per la qual la quantitat de llots d'emulsions d'aigua és relativament superior a la d'anys anteriors. Aquest tipus de campanyes es mantindrà com un fet habitual durant els propers anys.

#### Mètodes de tractament de les aigües residuals

En aquells casos en què no existeix connexió amb la xarxa de clavegueram, es disposa d'un sistema de tractament per reduir la càrrega contaminant de les aigües residuals abans del seu abocament. Els sistemes de tractament utilitzats en aquests casos són decantadors i separadors d'hidrocarburs, fosses sèptiques amb sistema de decantació o llacunes de tractament entre d'altres.

abertis està treballant per millorar la gestió que es realitza de les aigües residuals generades en les seves activitats. Un exemple d'aquesta millora és la construcció de noves basses de contenció de contaminants.



## Cautxú reutilitzat: pneumàtics i asfalt a l'AP-4

Durant el 2009 s'ha seguit utilitzant una barreja bituminosa fabricada amb cautxú procedent de pneumàtics en desús per cobrir el ferm de formigó de l'autopista AP-4. Aquesta actuació ha permès d'una banda de reduir la contaminació acústica de l'autopista 5 dB, i de l'altra la reutilització d'un residu. Tenint en compte que s'utilitzen quatre pneumàtics per cada tona de barreja bituminosa i que se'n van col·locar 2.904,74 t, en total s'han reutilitzat 11.618 pneumàtics.

## Projecte de reducció de consum de paper

Durant l'any 2009 s'han dut a terme diverses actuacions amb l'objectiu de reduir el consum de paper derivat de les seves activitats. Com a resultat d'aquestes actuacions s'ha aconseguit la reducció d'un total de 12.245,42 kg del paper consumit respecte a l'any 2008, la qual cosa ha evitat per tant la tala de 171 arbres<sup>(1)</sup>.

Algunes de les actuacions realitzades han estat:

- enviament de la postal de Nadal en format electrònic tal com es va iniciar l'any 2008, amb la qual cosa s'ha evitat el consum de 726,99 kg de paper.
- reducció del nombre d'impressions del resum de l'informe anual del grup **abertis**, amb una previsió de reducció d'aproximadament 700 kg de paper.
- possibilitat dels clients de rebre la factura en format electrònic. Un total de 18.500 clients han sol·licitat aquest servei, la qual cosa ha suposat reduir en 6.055,44 kg el consum de paper.
- reducció de les impressions en paper de la revista *Tercer Carril* d'**acesa**, passant d'una tirada de 58.000 unitats el mes de desembre del 2008 a 5.000 unitats el desembre del 2009, la qual cosa ha suposat un estalvi de 5.463 kg de paper.

<sup>(1)</sup> Font: El factor de conversió utilitzat per al càlcul prové de Cooperativa Abacus i Greenpeace

## La gestió de les aigües residuals als aeroports

Les aigües residuals generades per l'activitat de les pistes d'aeroports requereixen un tractament específic amb motiu de la càrrega d'elements contaminants que contenen.

L'aeroport de Cardiff disposa d'una aiguamoll de tractament per a les aigües residuals generades en les pràctiques d'extinció de foc. La vegetació de l'aiguamoll està basada en jonqueres, que són aptes per admetre nivells alts de combustible i d'escumes generades durant l'extinció d'incendis.

Durant el 2009 es va implantar una millora consistent en un tanc de retenció que permet de controlar el flux d'aigua que entra a la llacuna a través d'un sistema de bombament, cosa que permet més temps per dissipar la contaminació de les aigües. La qualitat de l'aigua que en surt és controlada i verificada per garantir el compliment de les autoritzacions de descàrrega.

D'altra banda, l'aeroport de Suècia i la resta d'aeroports del Regne Unit disposen de sistemes específics de drenatge que, o bé mitjançant l'acumulació d'un dipòsit o bé mitjançant el drenatge superficial, eviten que les aigües residuals entrin en contacte amb l'entorn.

Aquestes mesures combinades amb les piscines de decantació i el posterior tractament biològic de l'aigua, persegueixen una gestió ambientalment respectuosa de les aigües residuals.

## La qualitat de les aigües residuals a autopistes

La preservació del recurs hídric és un dels reptes mediambientals principals a França i una de les prioritats principals de sanef, dins del seu objectiu de minimitzar els impactes ambientals de la seva activitat.

Més enllà de les mesures d'explotació previstes a l'obra, s'estan desenvolupant conques de retenció que emmagatzemen les aigües residuals de les autopistes i permeten disminuir la contaminació crònica de l'aigua retornada al medi natural així com prevenir i minimitzar l'impacte de la contaminació accidental.

Cal destacar que s'han aprofitat les feines d'ampliació de l'autopista A-13 per millorar els sistemes, amb la construcció de 8 estanys de decantació, l'inici d'una vintena d'infraestructures a la nova secció de l'A-4, de l'A-1 i A-2, i una a la rodalia de Metz.

## 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat

### La política

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

### Els resultats

#### Situació actual

Principalment autopistes i infraestructures de telecomunicacions són les línies de negoci que desenvolupen part de la seva activitat a llocs propers a espais naturals protegits. Per aquest motiu, les unitats duen a terme les mesures necessàries per reduir els impactes que les activitats puguin generar sobre la biodiversitat.

- 159,52 km d'autopistes gestionades per **abertis** a Espanya passen per espais de la Xarxa Natura 2000.
- 349,4 km d'autopistes gestionades per **sanef** a França passen per espais protegits.
- 2,2 km d'autopistes gestionades per **abertis** a Puerto Rico (corresponen al Pont de Teodoro Moscoso) passen per espais protegits.
- 79.501 m<sup>2</sup> d'espais protegits en què hi ha instal·lacions gestionades per **abertis telecom**.

Cal destacar que el 74% dels kilòmetres d'autopista han estat objecte de seguiment de l'impacte acústic. Aquest percentatge ha disminuït en comparació de l'any 2008 atès que s'ha incrementat el total de kilòmetres d'autopista, amb la incorporació d'**avasa** al perímetre de consolidació i de RSC d'**abertis**. De manera progressiva s'aniran ampliant els kilòmetres que són objecte d'aquest estudi acústic.

### Principals impactes sobre la biodiversitat a autopistes, aeroports i telecomunicacions

- Efecte barrera que fragmenta el territori i modifica les característiques dels passos i les obres de drenatge utilitzats per la fauna.
- Augment del soroll.
- Augment de les emissions lumíniques.
- Dispersió d'espècies.
- Introducció d'espècies foranes.
- Alteració dels hàbitats on viuen espècies protegides.
- Afectació de la qualitat de les aigües de les lleres: rius i rierols.
- Afectació de la flora autòctona i espais naturals.
- Pèrdua de sòl classificat com a Parc Regional o LIC.
- Impacte visual i paisatgístic.
- Eliminació de superfícies amb vegetació.
- Ocupació de terrenys.
- Supressió de vegetació a les àrees aeroportuàries.
- Col·lisions de fauna amb les aeronaus.



### Mesures principals de preservació implantades

- Realitzar estudis previs a la construcció de la infraestructura per definir el millor traçat.
- Assegurar la permeabilitat de la infraestructura mitjançant mesures com ara l'habilitació de passos de fauna o la construcció de ponts.
- Preservar els espais sensibles mitjançant accions concretes com ara la creació de zones de refugi per a les aus.
- Revegetació i restauració paisatgística.
- Mesures relatives a la prevenció d'incendis forestals.
- Mesures correctores sobre la fauna.
- Control de qualitat de les aigües i execució de basses de protecció hidrològica a l'entorn dels rius.
- Instal·lació de pantalles acústiques.
- Restauració ambiental a zones d'obres, talussos i lleres.
- Realització d'estudi d'integració paisatgística de les instal·lacions de telecomunicacions.
- Elaboració d'una anàlisi de cicle de vida a centres de telecomunicacions.

## Promoció de l'estudi "Freqüentació i mobilitat dels usuaris del Parc de Collserola"

La **fundació abertis**, promotora d'estudis sobre la mobilitat i l'impacte de grans infraestructures de comunicació a la societat, ha desenvolupat durant el 2009 en col·laboració amb el Consorci del Parc de Collserola un estudi de freqüentació i mobilitat del parc.

Mitjançant l'estudi es volien conèixer els hàbits dels usuaris i les usuàries del parc, tant pel que fa a la mobilitat (procedència, mitjans de transport utilitzats, etc.) com a les necessitats i expectatives que tenen els visitants amb relació a aquest espai, amb l'objectiu de crear un espai adequat als diferents usos que es fan del parc però garantint alhora la conservació de la riquesa biològica del parc.

A través d'aquest estudi s'han pogut conèixer dades com ara el nombre de visitants, les activitats que realitzen a l'espai, la procedència geogràfica i els aspectes que valoren del parc. En l'àmbit de l'estudi es van realitzar un total de 1.394 entrevistes a usuaris i usuàries del parc.

## I Jornada de reforestació autopista AP-6

L'1 d'abril del 2009 **iberpistas** va dur a terme la I Jornada de reforestació d'autopistes. L'objectiu de la jornada era donar continuïtat a les actuacions encaminades a la conservació del medi ambient i alhora sensibilitzar el personal. La jornada va reunir un total de 40 voluntaris entre el personal d'**abertis autopistas** España i familiars, que van dur a terme la plantació de 45 pins (*Pinus pinaster* i *Pinus silvester*) en una zona propera a la sortida del túnel III de l'autopista AP-6.

## DaMA

DaMA és una eina d'ús intern desenvolupada per **abertis telecom** en el marc de la sensibilització i la conscienciació per a la millora del medi ambient. Es tracta d'un servidor que conté la ubicació geogràfica de totes les infraestructures de telecomunicacions presents al territori, així com de les àrees delimitades per protecció de la natura (parcs nacionals, parcs naturals, reserves, paratges naturals, microreserves, zones d'especial protecció de fauna o reserves de la biosfera) i permet de fusionar aquesta informació sobre cartografia real.

DaMA permet de conèixer quines infraestructures de telecomunicacions estan ubicades a zones protegides per dur a terme un control, un seguiment i una millora de l'activitat en funció dels requisits de protecció de l'espai protegit on s'ubica.

Com a la resta d'accions de sensibilització ambiental, el personatge Aristos explica el projecte als empleats.

## 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental

### La política

És objectiu d'**abertis** estendre el compromís mediambiental a tots els grups d'interès, tant interns com externs. Per això les unitats de negoci duen a terme diferents actuacions de sensibilització mediambiental.

### Els resultats

**76.310€\*** invertits en campanyes específiques de sensibilització mediambiental.

#### Actuacions de sensibilització realitzades

- Programa de sensibilització ambiental del personal de l'organització, com per exemple el dut a terme per **abertis aeropuertos** a Bolívia i **abertis logística**.
- Elaboració d'un manual de bones pràctiques ambientals per a clients d'**abertis logística**.
- Capacitació en la gestió de residus del personal i del concessionaris, tal com s'ha dut a terme als aeroports bolivians.
- Elaboració i distribució entre el personal d'**abertis autopistes** a Catalunya d'un joc relacionat amb la gestió de residus.
- Comunicació a contractistes de manteniment i conservació d'autopistes dels principals impactes, especialment els significatius, de les seves activitats, així com una proposta de bones pràctiques.

### Sensibilització ambiental mitjançant ARISTOS

El projecte ARISTOS, iniciat per **abertis telecom**, s'ha fet extensiu a un total de 1.100 treballadors. Iniciat l'any 2009 en el marc del pla d'eficiència i estalvi energètic, el pla de sensibilització ambiental engloba una campanya de comunicació mitjançant missatges interns als quals, utilitzant el personatge d'Aristos, 'el millor' en grec, es difonen les accions del sistema de gestió ambiental entre altres recomanacions. Mensualment es duu a terme la difusió a tot el personal d'un comunicat mitjançant el correu electrònic o la Intranet, informant sobre diversos àmbits com ara la gestió de residus o dels recursos consumits, la compra i la contractació de serveis o el canvi climàtic.

### Formació abertis autopistas España

Amb la finalitat de donar a conèixer el projecte d'implantació del sistema de gestió ambiental, **abertis autopistes** a Catalunya va realitzar una formació ambiental a tot el personal. La formació es va impartir a un total de 1.500 treballadors i treballadores.

Durant la sessió de formació, a més de formar sobre el sistema de gestió ambiental, es proporcionaven consells de bones pràctiques ambientals aplicables tant al lloc de treball com a l'habitatge.

Als assistents a la sessió se'ls proporcionava un conjunt de 3 bosses per a la separació de les fraccions paper, envasos i vidre als seus domicilis, així com un joc familiar basat en la correcta separació dels diferents residus que es generen en un habitatge.

\* De manera agregada, la inversió en sensibilització ambiental s'inclou a la dada de despeses ambientals globals.

## 7. L'EQUIP HUMÀ D'ABERTIS

**LÍNIA ESTRATÈGICA 3: Assegurar la motivació i la implicació dels recursos humans en la millora contínua de l'empresa**

**LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg**

Política	Aspectes principals	Exemples de bones pràctiques 2009
Assegurar la motivació i la implicació de les persones en la millora contínua de l'empresa	L'equip humà d'abertis	Comitè d'Empresa Europeu
	Gestió del talent i desenvolupament professional	'Talent': sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament directiu
	Generant cultura comuna	Units per al canvi
	Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	Projecte Diversitat, fase d'implantació
	Satisfacció dels empleats i millora contínua	
	Extensió dels beneficis socials	Pla d'adquisició d'accions
	Foment de la salut i seguretat laboral	La promoció de la salut i la seguretat laboral a les autopistes La gestió dels riscos laborals a <b>abertis autopistas España</b>

### Resum d'indicadors

Increment del **14%** de dones en plantilla

**3.844.427,9 €** invertits en formació

**89%** de la xifra de negoci amb un sistema de gestió de riscos laborals implantat.

## 7.1 L'equip humà d'abertis

### La política

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

### Els resultats

#### L'equip humà d'abertis

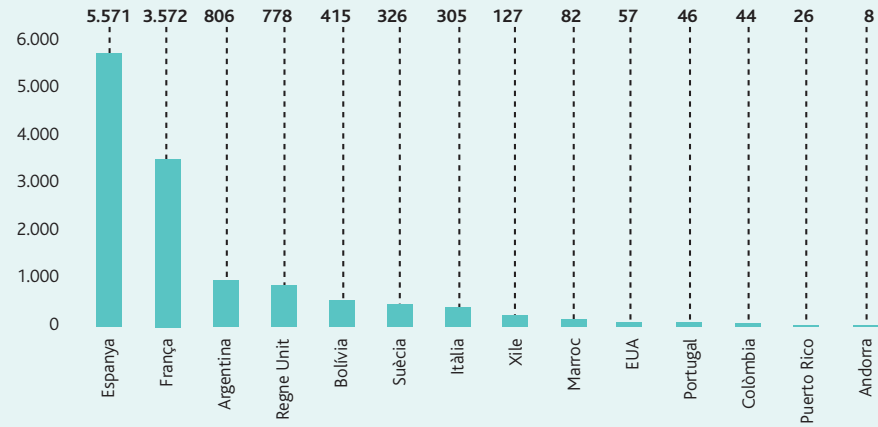
En un context actual en què tant a escala nacional com internacional s'ha produït una elevada destrucció de l'ocupació, la prioritat d'**abertis**, a escala global, ha estat la de mantenir els llocs de treball.

	Total abertis	Abast informe RSC
Nombre de treballadors el 31 de desembre	13.851	12.163
Plantilla mitjana equivalent	12.484	10.832

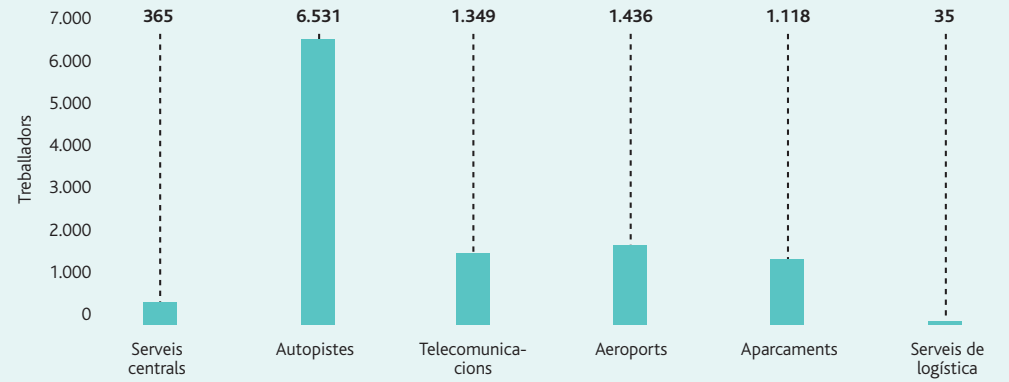
La plantilla mitjana equivalent de l'abast de l'informe ha augmentat un 4,15% en relació amb l'any anterior, en part atesa la inclusió d'**avasa** al Pla estratègic de Responsabilitat Social i en part atès l'increment general de la plantilla d'**abertis**.



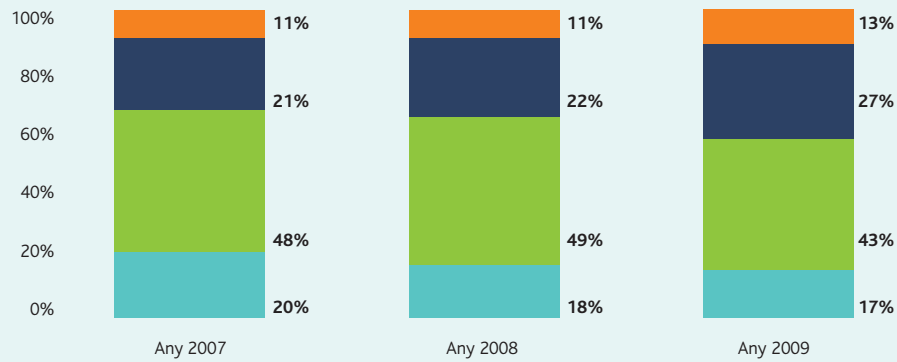
Nombre de treballadors per país (plantilla a 31/12)



Plantilla mitjana equivalent per línia de negoci



Distribució de la plantilla per grups d'edat



<30 anys 30-45 anys 46-55 anys >55 anys

L'índex de rotació global d'abertis ha disminuït fins a un 4,7, una reducció d'un 40% en comparació de l'any 2008. Paral·lelament, el percentatge de treballadors amb contracte indefinit s'ha situat en un 81%, incrementant lleugerament respecte a l'any anterior.

Totes dues dades es troben en línia amb la política d'abertis de fidelització i retenció del talent de la plantilla.

La manera que té abertis de relacionar-se amb l'entorn on opera promou la implicació de les comunitats locals en el desenvolupament de l'organització. D'aquesta manera, un total del 96,81% dels directius contractats per l'organització prové de l'entorn local on opera abertis.

	Dones	Homes	Total
Rotació (%)	5,41	4,36	4,71

	Càrrecs directius	Direccions	Resta de plantilla	Total
Rotació (%)	8,72	3,87	4,18	4,71

	Càrrecs directius		Direccions		Resta	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
Rotació (%)	0,00	9,85	3,59	3,96	5,54	3,58

### Integració d'empleats i integració de nous negocis

La presència internacional d'abertis necessita actuacions importants dirigides a assolir la integració de totes les cultures, els entorns i els contextos en què operen les línies de negoci que formen el Grup.

Una de les eines principals que permeten de complir aquest objectiu són les jornades "Som abertis". Aquestes sessions volen donar a conèixer el Grup als diferents punts geogràfics on és present, així com integrar-ne i acollir-ne tots els integrants. Durant el 2009, s'han celebrat tres jornades a Barcelona, Espanya; a Sanford, Estats Units; i a Giverny, França.

En total, hi han participat més de 600 persones de l'equip humà d'abertis, consolidant la xifra de més de 1.800 empleats que al llarg dels anys han contribuït a l'èxit de les jornades "Som abertis".

Aquest espai constitueix un punt central on la missió, la visió i els valors del Grup són compartits, així com un dels canals de comunicació amb l'equip humà a través del qual s'informa sobre l'acompliment econòmic, social i ambiental i sobre les perspectives de futur més rellevants per a l'estratègia d'abertis.

Així mateix, el "Manual de benvinguda" ha estat actualitzat durant l'any 2009, incorporant-hi nous continguts que s'adaptin al màxim possible a la realitat del Grup. Amb l'objectiu de garantir que aquesta actualització és coneguda per tot l'equip humà, s'ha realitzat una tasca de redifusió del Manual, disponible per a la seva consulta, a més, a la Intranet corporativa.

El desenvolupament d'un procediment que permet de compartir i comunicar vacants a escala internacional entre totes les unitats de negoci i la corporació ha permès a abertis de respondre d'una manera satisfactòria a les necessitats de personal vinculades amb l'activitat diària, la mobilitat professional i la integració de diferents sectors i perfils d'activitat al Grup. L'últim semestre, el nombre de vacants internacionals publicades ha duplicat el seu volum en comparació del primer semestre de funcionament de l'eina.

### Relacions entre empresa i treballadors

Un percentatge total d'un 83% de la plantilla d'abertis disposa de conveni col·lectiu que regula les relacions laborals entre l'organització i els seus treballadors.

L'activitat es canalitza mitjançant els comitès d'empresa o bé mitjançant les representacions legals dels treballadors. Durant l'any 2009 la xifra de reunions mantingudes amb aquests òrgans de comunicació i representació ha arribat a 427.

En el marc del desenvolupament internacional d'abertis, cal destacar l'inici del projecte de constitució del Comitè d'Empresa Europeu per a la informació i la consulta als treballadors d'abertis (CEEa) derivat de l'aplicació de la Directiva Europea 94/45/CE per a la informació i la consulta dels assumptes que afecten el conjunt d'empleats d'abertis.

Existeix un període de preavis per part d'abertis en cas de canvis operacionals, que en funció del país pot oscil·lar entre un mínim de cinc dies i un màxim de 90 dies, sempre d'acord amb la legislació vigent.

El 2009, abertis autopistas España ha rebut sancions relacionades amb reclamacions d'antiguitat per un import de 232 milers d'euros.

- 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental
- 6.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
- 6.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
- 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat
- 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental

- 7.1 L'equip humà d'abertis
- 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional
- 7.3 Generant cultura comuna
- 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
- 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua
- 7.6 Extensió dels beneficis socials
- 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral

## Comitè d'Empresa Europeu

El projecte de constitució del Comitè d'Empresa Europeu per a la informació i la consulta als treballadors d'**abertis** ha iniciat el seu camí l'any 2009. Aquest comitè neix amb l'objectiu de convertir-se en un canal de comunicació permanent que permeti de compartir informació rellevant del Grup entre l'empresa i els representants dels treballadors.

El projecte es troba en la fase de creació d'una Comissió Negociadora amb nou representants dels empleats de diferents països europeus on opera **abertis** (Espanya té tres representants, França en té dos, i el Regne Unit, Suècia, Itàlia i Portugal en tenen un respectivament), que treballarà amb la Direcció General del Grup per acordar el funcionament de les reunions del Comitè. Es preveu la constitució del Comitè d'Empresa Europeu per al 2010.

Mitjançant aquest comitè s'espera millorar la comunicació entre l'empresa i els treballadors, ja que funcionarà com un fòrum de diàleg d'aquells aspectes que afecten el personal europeu.

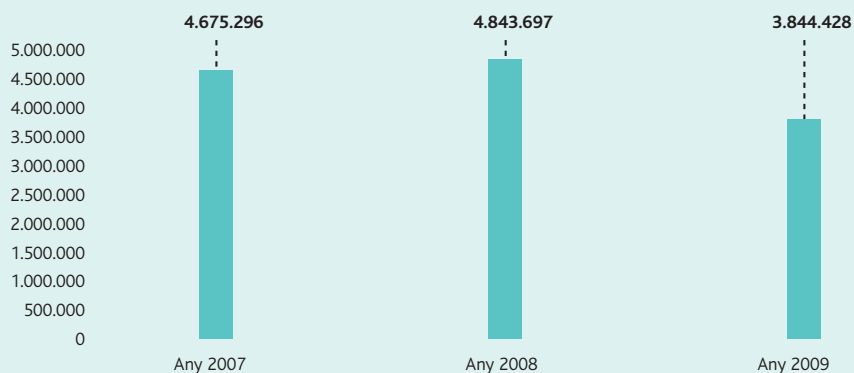
## 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional

### La política

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

### Els resultats

#### Evolució de la inversió en formació (en euros)



### L'equip humà d'abertis

abertis consolida la seva aposta per la formació, un aspecte fonamental per al desenvolupament professional de l'equip humà. Malgrat la situació econòmica de l'any 2009, s'ha mantingut la formació tot i que s'han adaptat els plans a la situació econòmica. Durant l'any 2009, un 76,84% de la plantilla d'abertis ha rebut formació en diferents aspectes.

La mitjana d'hores de formació per persona treballadora s'ha situat en 18,2 hores.

	Càrrecs directius	Direccions	Resta d'empleats
Mitjana d'hores de formació per categoria professional	29,58	23,80	17,73
Percentatge de cobertura de l'indicador	61,07%	70,89%	61,25%

Els plans de formació centralitzen i detecten aquelles necessitats relacionades amb l'activitat de cadascuna de les persones treballadores. D'altra banda, el desenvolupament de les noves tecnologies de la informació permet a l'equip humà d'accedir a formació específica d'una manera adaptada a la seva situació personal i familiar, incloent els sistemes d'e-learning.

Durant l'any 2009, abertis ha continuat amb l'extensió del model d'avaluació de Direcció per Objectius principalment en els col·lectius de directius i directives.

Aquest model permet el desenvolupament personal de cadascuna de les persones treballadores d'acord amb les seves aspiracions i capacitats. L'objectiu final és incrementar la satisfacció i adaptar les carreres professionals de l'equip humà.

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

Càrrecs directius	99%
Direccions	79%
Resta d'empleats	17%

## 'talent': sistema de gestió per competències

El 2009 s'ha seguit avançant en la implantació d'un model de Gestió per Competències, i s'ha fet un pas important en realitzar una prova pilot de "**talent**". Aquest sistema de gestió del desenvolupament professional permet a directius i comandaments de gestionar el desenvolupament dels seus equips, oferint-los feedback a través d'una reunió anual sobre les seves competències i coneixements. Aquest procés de gestió permet de realitzar una autoavaluació, consensuar-la amb el responsable i definir conjuntament un pla de desenvolupament personalitzat.

Donada la complexitat i l'abast del projecte, l'any 2009 s'ha realitzat una prova pilot del sistema, a la qual han participat **abertis infraestructuras**, **abertis logística**, **saba**, **serviabertis** i **abertis telecom**, implicant un total de 186 persones (representants de 64 dels 148 perfils de desenvolupament que s'han definit al Grup).

Després d'aplicar les correccions i els ajustos necessaris, durant el període 2010-2011 "**talent**" es desplegarà a tota l'organització en dues fases: hi haurà una primera fase, prevista l'any 2010, que afectarà **abertis infraestructuras**, **serviabertis** i parcialment **saba** i **abertis telecom**. La segona fase, que es desenvoluparà el 2011, afectarà **sanef**, **abertis autopistas** España, **abertis airports** i els col·laboradors de **saba** i **abertis telecom** que no hagin estat inclosos a la primera fase.

Aquest model pretén estendre una metodologia basada en el *feedback* i el desenvolupament dels col·laboradors del Grup, d'acord amb el Pla estratègic de gestió de persones d'**abertis**. Els resultats que s'obtinguin de l'anàlisi de la informació que generi el model, permetran de treballar tots els processos interns de recursos humans vinculats al desenvolupament professional de l'equip humà.

## Programa de desenvolupament per a directius

La consolidació dels programes de desenvolupament directiu permeten a **abertis** continuar avançant per preparar la nova generació de líders.

En aquest sentit, durant el 2009 més de 30 comandaments intermedis s'han format a l'**abertis Executive Program**. Es tracta d'un programa estable, d'alt nivell, impartit en gran part pels directors generals del Grup i els directius corporatius, que pretén desenvolupar professionals més polivalents, amb millor visió de grup i del sector d'infraestructures i amb un alt nivell competencial, que seran els directius del futur.

D'altra banda, s'ha realitzat la identificació i l'avaluació de candidats amb un elevat potencial, a través de sessions de *Development Centre*. Un total de 33 persones més s'han afegit al col·lectiu ja identificat el 2007, i s'ha assolit la xifra de 85 persones de diferents negocis i països que participen al programa anomenat **abantis**. Aquest programa intenta millorar el desenvolupament de les competències directives d'acord amb el model de lideratge d'**abertis**, de manera paral·lela al desenvolupament del coneixement dels diferents negocis i funcions del Grup.

De manera complementària, s'ha posat en marxa una altra iniciativa per continuar donant suport a aquest col·lectiu. L'actuació consisteix en el desenvolupament de projectes corporatius o de negocis que han de dissenyar i liderar aquestes persones, i que els serviran de base per ampliar la seva visió global i entrenar les competències directives. En aquest sentit, durant el 2009 s'han identificat possibles projectes, criteris i metodologia que permetran d'implantar aquesta iniciativa durant l'any 2010.

## 7.3 Generant cultura comuna

### La política

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

### Els resultats

D'acord amb els objectius identificats l'any 2008, **abertis** ha continuat treballant al voltant dels eixos bàsics següents:

- Definir i desplegar un model directiu que asseguri la transmissió de criteris comuns en les pràctiques i decisions directives, i que ajudi els seus directius a avançar cap a l'excel·lència directiva com a mitjà de transmissió de la missió, la visió i els valors del Grup.
- Potenciar la comunicació i l'intercanvi entre les unitats de negoci (corresponsals, definició d'una revista interna internacional, definició d'una nova Intranet internacional).
- Apropar la cultura corporativa (Manual de benvinguda, Intranet corporativa "**intrabertis**") i integrar els diferents col·lectius de les unitats de negoci (trobades amb empleats, etc.)

El novembre del 2009 va tenir lloc una trobada internacional de directors i comandaments de Recursos Humans (**HR Exchange**). Durant aquesta trobada, a més de compartir iniciatives, projectes i millors pràctiques al voltant de la gestió de persones, es va centrar l'atenció en la revisió del perfil directiu i del "Model de lideratge **abertis**", com a tret comú de la cultura dels directius d'**abertis**.

El principal canal de comunicació amb tot l'equip humà del Grup, la Intranet corporativa **intrabertis**, va publicar l'any 2009 més de 1.250 continguts, i ha continuat un procés d'evolució cap a **intrabertis 2.0**.

Durant l'any 2009 s'han recollit els requeriments i els suggeriments de les diferents unitats de negoci a partir de les quals es desenvoluparà el nou espai de participació, amb un enfocament dirigit a aprofitar les repercussions positives de les webs 2.0.

L'èxit d'**intrabertis** i la seva capacitat de comunicació s'han posat de manifest en el projecte "**voluntaris**", el programa de voluntariat corporatiu nascut a la seu corporativa. La plataforma ha permès, entre altres coses, de donar veu al projecte de voluntariat i sondejar mitjançant una enquesta l'interès de l'equip humà al voltant del voluntariat, amb l'objectiu d'orientar millor les seves activitats.

Així mateix, **intrabertis** ha estat el canal de difusió principal de les iniciatives d'aquesta comunitat de voluntaris durant el 2009, incloent-hi la celebració del "Dia del voluntariat" i la seva coordinació a diferents punts de la geografia espanyola.

També sobre aquesta plataforma s'ha llançat el 2009, per a les seues corporatives del Parc Logístic, la campanya de conscienciació mediambiental "**Aristos**", de la qual ja s'ha parlat, sobre els diferents aspectes que afecten el medi. D'aquesta manera es presenten les accions que **abertis** duu a terme com a empresa juntament amb les propostes concretes d'actuació per a les persones que treballen en aquesta seu.

Durant el 2009 ha seguit consolidant-se el projecte dels **corresponsals**. Les unitats de negoci que ja disposaven d'una xarxa han seguit aprofundint en la seva dinamització, i les que encara no tenien aquesta xarxa l'han constituït identificant quins perfils podrien aportar més i millor en aquesta comunitat d'intercanvi d'informació.

Aquesta xarxa interna és bàsica tant per a l'èxit de la nova **intrabertis 2.0** com per a l'èxit i el bon funcionament de la revista interna internacional: "**Linking**". Buscant apropar entre tots els membres del Grup el coneixement de les diferents realitats que el formen, **Linking** neix com a plataforma de primera línia per comunicar i compartir. Aquesta revista s'editarà tres cops l'any i es distribuirà en sis idiomes.

Finalment, durant el 2009 s'ha continuat implantant el projecte "**Llibre taronja**", un compendi de fitxes col·leccionables que recull tots els trets d'identitat del Grup, entre els quals destaquen el codi de conducta i els valors de l'organització. Aquest any se n'ha finalitzat la distribució i la traducció a set idiomes.



## Units per al canvi

Durant el 2009 s'ha dut a terme un redisseny de l'estructura organitzativa de la línia de negoci d'autopistes a Espanya. El nou model organitzatiu, que engloba totes les concessionàries d'abertis a Espanya, parteix de l'evolució del concepte de concessió com a unitat bàsica de gestió a un concepte d'autopista en xarxa que permet d'agrupar per gerències les funcions i els territoris per garantir la qualitat del servei i maximitzar-ne l'eficiència.

Alguns dels beneficis que aquesta nova estructura organitzativa permetrà són una gestió unificada, on les persones s'integren en un únic equip més fort; una direcció única d'explotació que simplifica i ordena els procediments de treball aprofitant el millor de cada xarxa i millorant així el servei; i ser més eficients en els processos per millorar la rendibilitat econòmica i social.

Amb l'objectiu d'informar i integrar el personal a la nova organització d'abertis autopistas, es va dur a terme el projecte GPS a través del qual s'ha aconseguit crear identitat i tenir la participació de tota la plantilla en la transformació cultural i estructural. Es van organitzar deu grups de treball, als quals van participar un total de 170 comandaments, a partir dels quals es van establir plans d'acció. Els responsables van mantenir posteriorment reunions i contactes amb els seus col·laboradors i col·laboradores (aproximadament 2.700 persones) amb la finalitat d'informar-los de la nova organització, així com dels seus valors, cultura i missió. Amb aquesta mesura es promou la relació personal i presencial entre col·laboradors i comandaments. Sota l'eslògan "Units per al canvi", es va fer lliurament a cada empleat d'un tríptic informatiu i d'un pot amb una llavor que simbolitzava el naixement de la nova organització, que entre tots han d'ajudar a créixer.

## 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats

### La política

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

### Els resultats

#### Igualtat d'oportunitats

abertis continua treballant a favor de la igualtat d'oportunitats mitjançant el procés de desenvolupament del Pla d'Acció del Projecte Diversitat.

Un cop finalitzada l'anàlisi quantitativa i qualitativa a totes les unitats de negoci, s'ha estat treballant en una diagnosi de Diversitat del Grup a Espanya.

Després dels resultats del procés, abertis, en el seu compromís amb la igualtat d'oportunitats, i per assegurar unes directrius comunes i la coherència a totes les empreses del Grup, ha definit unes accions globals bàsiques que han de ser presents a cadascun dels plans de les unitats de negoci.

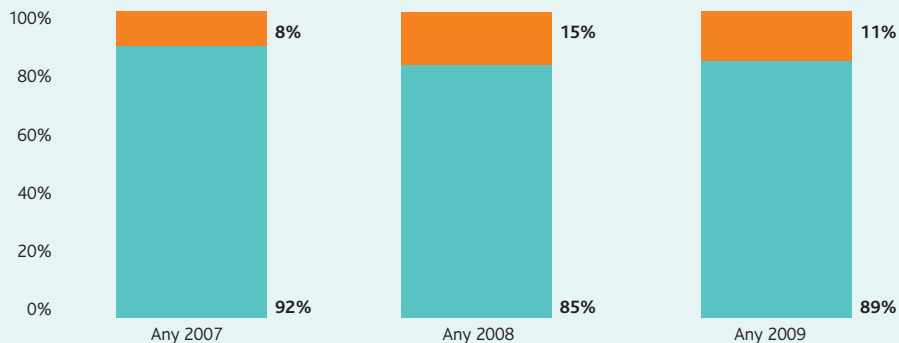
Durant l'any 2010, cada unitat de negoci haurà d'incorporar aquestes accions globals en el seu respectiu pla d'igualtat, desenvolupant-les de la manera que millor s'adeqüi al seu entorn i activitat, per aconseguir els objectius proposats.

Els plans tenen una planificació biennal, transcorregut el període d'implantació de dos anys es realitzarà una nova diagnosi per valorar l'impacte i l'evolució de les mesures implantades.

La política de retribució d'abertis no discrimina entre gèneres, i de la mateixa manera l'índex de relació entre el salari mínim local i el salari mínim inicial a cadascun dels països de l'abast d'aquest informe per a l'any 2009 ha estat el següent:

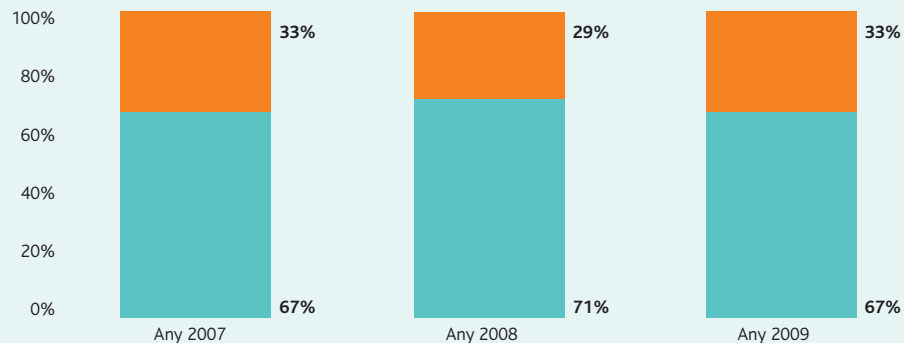
País	Salari inicial/Salari mínim
Espanya	195,37%
França	100,00%
Anglaterra	100,00%
Gal·les	139,60%
Irlanda	129,39%
Itàlia	100,00%
Suècia	121,12%
Portugal	114,67%
Estats Units	117,24%
Argentina	270,83%
Puerto Rico	112,95%
Xile	100,00%
Bolívia	310,90%
Colòmbia	100,00%
Marroc	100,00%

### Evolució de la presència de dones a càrrecs directius



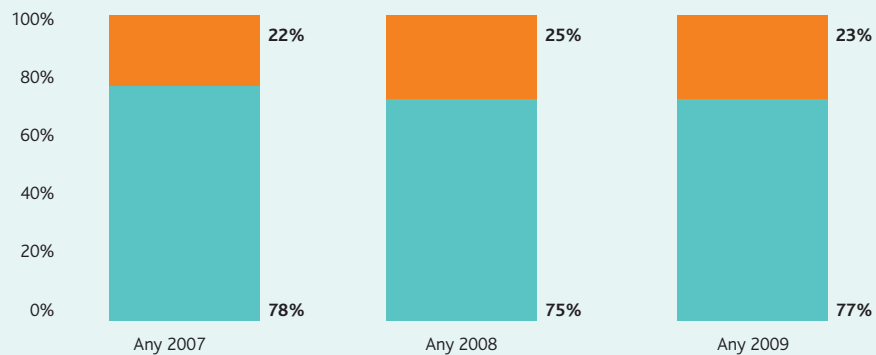
Homes Dones

### Evolució de la plantilla segons gènere



Homes Dones

### Evolució de la presència de dones a direcció



Homes Dones

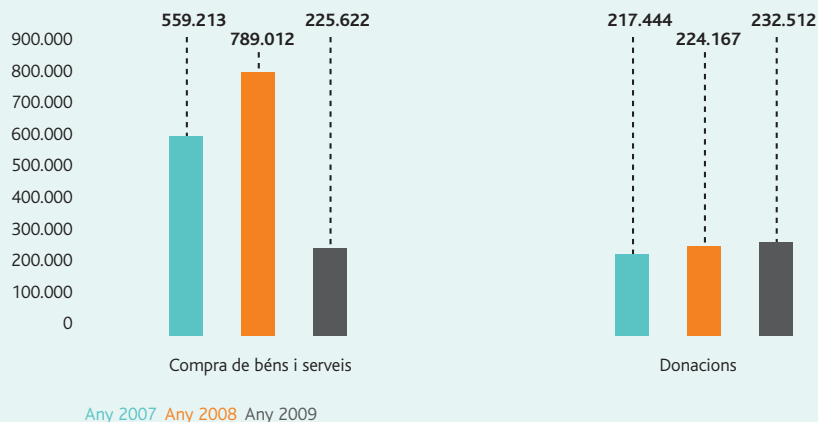
### Integració de persones discapacitades

D'acord amb la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI), l'àmbit d'aplicació de la qual és Espanya, el 2% de les persones contractades amb alguna discapacitat s'ha aconseguit mitjançant la contractació directa de persones, la compra de serveis a centres especials de treball i donacions a aquest tipus de centres.

Cal destacar que **saba** España ha rebut el reconeixement per part d'INTEGREMP i l'Ajuntament de Sabadell a la política de contractació de persones discapacitades.

Percentatge de treballadors amb discapacitat contractats directament per <b>abertis</b> a Espanya	1,26%
Percentatge de treballadors amb discapacitat contractats a Espanya, tant directament com mitjançant mesures alternatives	1,91%

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



### Gestió d'impatriats i expatriats

L'any 2009 s'ha mantingut el flux d'assignacions internacionals i a l'acabament de l'any la presència de persones expatriades a empreses del grup **abertis** assolia la desena, i tres persones eren impatriades a Espanya.

La política de retorn s'ha aplicat amb èxit durant l'any a quatre persones expatriades que han seguit prestant els seus serveis a empreses del grup **abertis**, mentre que dues persones han continuat a l'estranger i s'ha iniciat un nou procés d'expatriació.

La política d'expatriació d'**abertis** intenta oferir una instal·lació còmoda i ràpida de les persones, atenent a les necessitats familiars i personals per poder facilitar la millor adaptació de persones expatriades i impatriades al seu nou entorn.

D'igual manera, quan es produeixen fets puntuals, com durant l'any 2009 el cas de la grip A, **abertis** disposa de les mesures necessàries per a tot el col·lectiu expatriat en cas de repatriació d'emergència, tant de les persones treballadores com de les seves famílies. Finalment, aquestes mesures no han estat necessàries.

## Projecte Diversitat, fase d'implantació

El Projecte Diversitat d'abertis analitza quatre àrees:

Gènere	La diversitat de gènere de la plantilla, les necessitats familiars i la igualtat d'oportunitats
Generacional	Els valors i les necessitats de cada generació en l'àmbit laboral
Ètnia	Gestió de la presència de diferents ètnies i les seves necessitats dins de la companyia i en les relacions empresarials
Discapacitat	Atenció a les necessitats i a les instal·lacions requerides per les persones amb discapacitat a l'empresa

Durant el 2009, després de realitzar-se la fase de diagnosi a la qual han participat més de dues-centes persones treballadores, s'ha treballat en l'elaboració dels plans d'acció.

Totes les unitats de negoci espanyoles han desenvolupat plans d'acció específics per a l'entorn on operen, però que comparteixen deu criteris bàsics. Entre ells es troben actuacions relacionades amb:

- La **comunicació**: definint i difonent un protocol de llenguatge no sexista
- La **selecció de personal**: adequant la publicació de vacants a l'esmentat protocol
- La **promoció de personal**: tendint a equilibrar la presència femenina en llocs de responsabilitat
- La **retribució**: per seguir assegurant la no discriminació
- La **conciliació** de la vida personal – familiar – professional
- La **formació i el desenvolupament** per sensibilitzar a comandaments, directius i personal sobre totes aquestes qüestions.

## 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua

### La política

És voluntat d'abertis, segons expressa al Pla estratègic, contribuir al benestar dels empleats.

### Els resultats

Els canals de comunicació són una eina clau per vigilar la satisfacció de les persones treballadores. Així, abertis promou els sistemes de comunicació en cascada, implicant els comandaments intermedis amb l'objectiu d'assegurar que la transmissió de la informació es completa amb èxit.

Els suggeriments de millora es canalitzen i són avaluats per a la seva anàlisi de viabilitat. Durant l'any 2009, s'han aplicat un total del 41% dels suggeriments rebuts per part de les persones treballadores del Grup.

D'altra banda, i fruit de la **I enquesta d'opinió del grup abertis**, totes les unitats de negoci han posat en marxa durant el 2009 els plans d'acció definits el 2008. L'esforç de les unitats de negoci ha permès la implantació dels plans. El seguiment realitzat indica que, majoritàriament, els plans s'han cobert en més d'un 80% de mitjana. Aquesta mesura, juntament amb les iniciatives que es contemplen durant el 2010, serà avaluada per totes les persones treballadores en una nova enquesta de valoració que es realitzarà el 2011.

Les principals accions identificades per a l'any 2010 són:

- El suport i l'aclariment del paper del comandament intermedi i la necessitat d'oferir *feedback* a les persones col·laboradores.
- L'estabilització i, en alguns casos, creació de canals de comunicació amb l'equip humà (reunions regulars, suggeriments, esmorzars amb la direcció...) generant més transparència i accés a la informació.
- Millora i aclariment dels processos i procediments existents, per aconseguir més eficiència.

## 7.6 Extensió dels beneficis socials

### La política

**abertis** desenvolupa una política de beneficis socials per a totes les persones treballadores amb l'objectiu de fomentar l'equilibri entre feina, família i oci, i afavorir la integració i la motivació de la companyia.

### Els resultats

**abertis** ha mantingut durant l'any 2009 els programes de beneficis socials que ofereix a l'equip humà.

En destaquen beneficis relacionats amb la qualitat de vida de l'equip humà, com per exemple el gimnàs corporatiu ubicat al Parc Logístic de la Zona Franca, que aquest any ha ampliat el seu nivell de servei i té un total de 393 persones inscrites. Mitjançant la promoció d'activitats extralaborals que inclouen la participació activa en esdeveniments socials, es persegueix la satisfacció de l'equip humà en àmbits que van més enllà de la mera relació laboral.

Les mesures de conciliació de la vida laboral i familiar constitueixen una de les prioritats dels beneficis socials oferts per **abertis**, i en destaquen la flexibilitat horària així com l'ampliació de permisos de paternitat i maternitat, juntament amb les mesures complementàries com ara el tiquet guarderia.

Finalment, alguns dels beneficis socials que **abertis** ofereix a les persones treballadores inclouen cobertura mèdica, assegurança de vida i accidents, pla de pensions, complements salarials en situacions de baixa laboral, premis de jubilació, ajuda per a empleats amb fills discapacitats i ajudes escolars per a l'adquisició de llibres, entre d'altres.

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

El 2009 s'ha posat en marxa un pla d'adquisició d'accions d'**abertis** per als empleats del Grup a Espanya, que engloba des de càrrecs directius fins als de tècnic expert, la qual cosa suposa un col·lectiu potencial de 581 persones de la plantilla en aquest país.

D'igual manera, s'ha seguit amb el pla d'opcions sobre accions per a directius i empleats clau d'altres països com ara França, Xile, Puerto Rico, Bolívia, Portugal, Argentina, Colòmbia, Suècia, els EUA, Itàlia i el Regne Unit, que en l'actualitat sumen un total de 194 persones.

Cal recordar que els objectius principals d'**abertis** per establir una política de retribució a llarg termini són:

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

Inversió total en activitats extralaborals

1.390.908,3 €



## 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral

### La política

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

### Els resultats

El principal òrgan mitjançant el qual es gestionen els riscos laborals a abertis són les comissions de seguretat i salut. Aquestes tracten aquells temes considerats més importants per al correcte desenvolupament de tot l'equip humà al seu lloc de treball.

	Any 2009
Índex d'incidència	32,98
Índex de freqüència	17,06
Índex de gravetat	0,52

L'any 2009, **autopistas sudamèrica** ha rebut dues sancions per part del ministeri de treball argentí, relacionades amb les revisions mèdiques específiques de riscos laborals i amb gestions administratives, constructives i específiques de seguretat i higiene. L'import de totes dues sancions equival a 82.736 € i actualment es troben en fase de recurs.

D'altra banda, **abertis autopistas España** ha rebut dues sancions relacionades amb unes diferències als epígrafs de cotització a la Seguretat Social i altres qüestions de riscos laborals per import de 508 mil euros.

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

	2007	2008	2009
<b>Serveis centrals</b>			
<b>serviabertis</b>	✓	✓	✓
<b>abertis infraestructuras</b>	✓	✓	✓
<b>fundación abertis</b>	✓	✓	✓
<b>Autopistes</b>			
<b>Autopistes Espanya</b>			
<b>iberpistas</b>	✓	✓	✓
<b>aumar</b>	✓	✓	✓
<b>aulesa</b>		✓	✓
<b>acesa</b>		→	✓
<b>aucat</b>		→	✓
<b>avasa</b>			→
<b>Autopistes França</b>			
<b>sanef</b>	✓	✓	✓
<b>Telecomunicacions</b>			
<b>abertis telecom</b>	✓	✓	✓
<b>Aeroports</b>			
<b>tbi (1)</b>			→
<b>Aparcaments</b>			
<b>saba España</b>	✓	✓	✓
<b>saba Chile</b>		✓	✓
<b>rabat</b>		✓	✓
<b>saba Italia</b>		→	✓
<b>Logística</b>			
<b>abertis logística</b>	✓	✓	✓
<b>% xifra de negoci*</b>	✓✓ 67,5%	✓✓ 68,1% → 21,9%	✓✓ 88,74% → 9,06%

(1) Belfast i Cardiff disposen d'un sistema de gestió, mentre que la resta d'aeroports es troba en procés.

\*Respecte a l'abast de la memòria  
✓ Implantat i certificat  
✓ Implantat  
→ En procés d'implantació

## La promoció de la salut i la seguretat laboral en autopistes

Amb l'objectiu de motivar els empleats a adoptar hàbits de vida més saludables, diverses unitats de negoci, com ara **autopistas sudamèrica**, amb una primera iniciativa a **autopistas del oeste**, han organitzat una campanya de comunicació de consells saludables que difonen a través de la seva Intranet, de cartelleria específica a les àrees de descans, i articles a la seva revista interna, enfocats en cinc punts clau: bona alimentació, activitat física, vida social i familiar, actitud positiva i ment entrenada.

## La gestió dels riscos laborals a abertis autopistas España

**abertis** treballa en l'àmbit de la seguretat i salut a la feina amb l'objectiu de reduir els accidents laborals produïts en les seves activitats, tal com s'evidencia a través de les actuacions dutes a terme per les autopistes espanyoles i la progressiva implantació d'un sistema de Seguretat i Salut a la Feina (OHSAS 18001:2007) a les diferents concessionàries. Les actuacions realitzades durant el 2009 per reduir els riscos a la feina s'agrupen en els àmbits següents:

- riscos de treballs en **altura**, treballant sobre la millora de l'entorn (instal·lació de línies de vida) i la formació específica del personal sobre el treball en altura i l'ús del camió-cistella i la plataforma elevadora.
- riscos en **pista** mitjançant la instal·lació de barreres de seguretat als passos de mitjana o la pintura dels vehicles de pista per augmentar-ne la visualització.
- riscos a l'**entorn dels peatges** a través de la substitució de la barrera d'obertura/tancament de via convencional per barrera motoritzada amb activació remota des de la cabina de cobrament, la intervenció en 62 fosses de cabines de cobrament per retirar cablejat en desús i adequar l'espai per a futures intervencions o la implementació d'un nou sistema d'abaliment a esplanades de peatge, dotat de rodes a la base i il·luminació de posició sincronitzada.
- risc **químic** analitzant els nivells d'exposició a les feines amb productes químics i elaborant un catàleg amb les fitxes de seguretat dels productes disponible per a la consulta dels treballadors.
- **formació i sensibilització** mitjançant accions formatives i la continuïtat de la campanya "zero accidents".

## 8. LA COMUNITAT INVERSORA

LÍNIA ESTRATÈGICA 2: *Garantir la transparència amb la comunitat inversora*

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: *Fomentar i sistematitzar canals de diàleg*

Política	Aspectes principals	Casos destacats del 2009
Garantir la transparència i mantenir el compromís amb la política de retribució a l'accionista	Comunicació bidireccional amb la comunitat inversora	Programa PRÓXIMO <b>abertis</b> i els índexs de sostenibilitat
	Compromís de rendibilitat econòmica	Política de distribució a l'accionista: compromís amb la rendibilitat

### Resum d'indicadors

**401** assistents a les trobades del Programa Próximo

**8,5%** d'increment de l'import rebut pels accionistes (dividend complementari, ampliació de capital alliberada, dividend a compte)

**6.105** opinions i consultes rebudes dels accionistes

### La política

La relació d'**abertis** amb la comunitat inversora es basa en la transparència i en la comunicació activa, fluida i permanent, utilitzant múltiples canals de diàleg creats específicament per a ells.

Aquest compromís es tradueix en els bons resultats econòmics obtinguts per la corporació, l'accessibilitat i la consistència de la informació i la confiança sòlida de la comunitat inversora.

### Els resultats

#### Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes és l'òrgan on es prenen les decisions més rellevants i que reuneix els accionistes per deliberar sobre els problemes que afecten l'empresa i debatre els temes socials que es consideren oportuns.

El 31 de març del 2009 es va celebrar l'última Junta General Ordinària, a la qual es va assolir un elevat quòrum de constitució del 75,68% del capital social. Totes i cadascuna de les propostes van ser aprovades per més del 95% de les accions amb dret de vot.

#### Reunions amb inversors

Seguint el compromís de transparència amb la comunitat inversora, **abertis** ha continuat organitzant diferents reunions amb inversors, a més de consolidar la difusió tant de notes de premsa com de notes a la comunitat inversora, tot i que l'eix central de la comunicació amb inversors i analistes són les presentacions trimestrals de resultats de la companyia.

En compliment de la legislació aplicable, **abertis** posa en coneixement de tots els organismes reguladors dels mercats la informació puntual relativa a qualsevol esdeveniment significatiu que es produeix relatiu als seus negocis. Durant l'exercici 2009, **abertis** ha realitzat un total de 35 comunicacions a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.

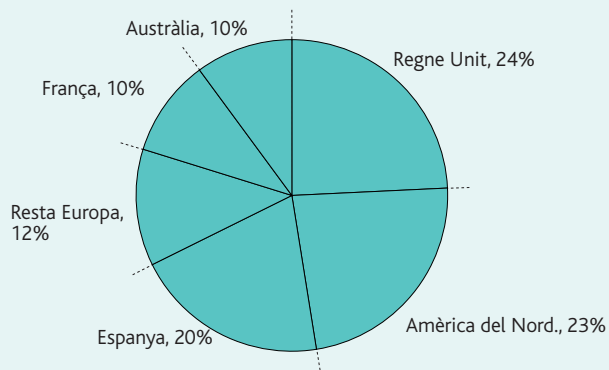
#### Activitat amb inversors institucionals



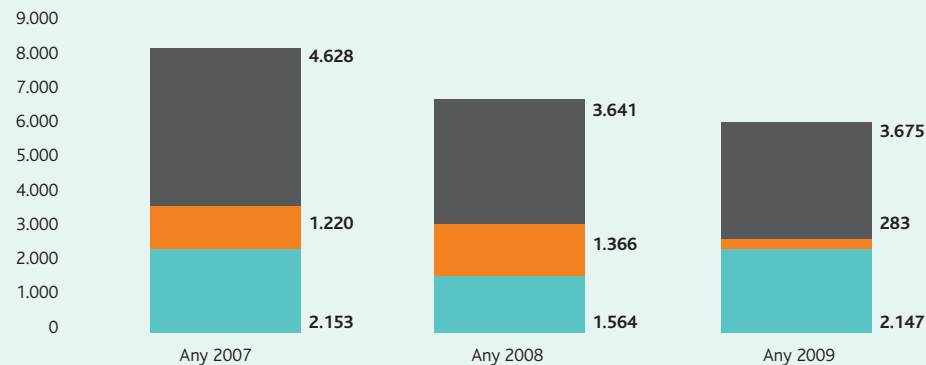
\*Durant l'any 2009, s'ha modificat la manera de classificar les tipologies de reunions, amb l'objectiu d'identificar-ne els objectius i poder donar resposta específica a les seves necessitats. Les dades relatives a l'any 2008 han estat adaptades a la nova metodologia per permetre'n la comparabilitat.

1. Carta del president	2. Presentació de l'informe	3. abertis i la Responsabilitat Social Corporativa	4. El triple balanç d'abertis	5. L'activitat d'abertis, un servei per als clients i per a la societat.	6. L'entorn mediambiental d'abertis 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental 6.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos 6.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental	7. L'equip humà d'abertis 7.1 L'equip humà d'abertis 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional 7.3 Generant cultura comuna 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua 7.6 Extensió dels beneficis socials 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral	8. La comunitat inversora	9. Proveïdors	10. Comunitat	11. Informe de verificació	12. Índex de continguts i indicadors GRI
------------------------	-----------------------------	--	-------------------------------	--	---	--	---------------------------	---------------	---------------	----------------------------	--

### Reunions per país

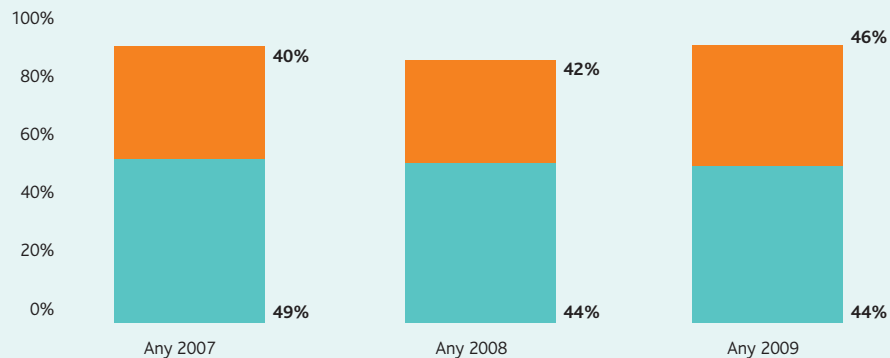


### Opinions i consultes rebudes a l'Oficina de l'Accionista



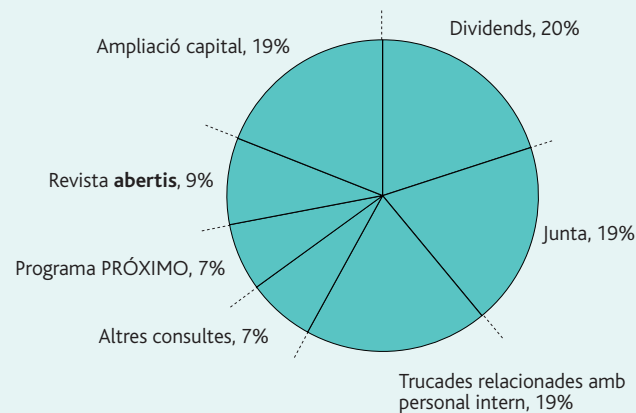
Via telefònica Via correu electrònic Via correu ordinari

### Comunicació a la comunitat inversora



Notes de premsa Notes d'abertis informa

### Motiu de les consultes

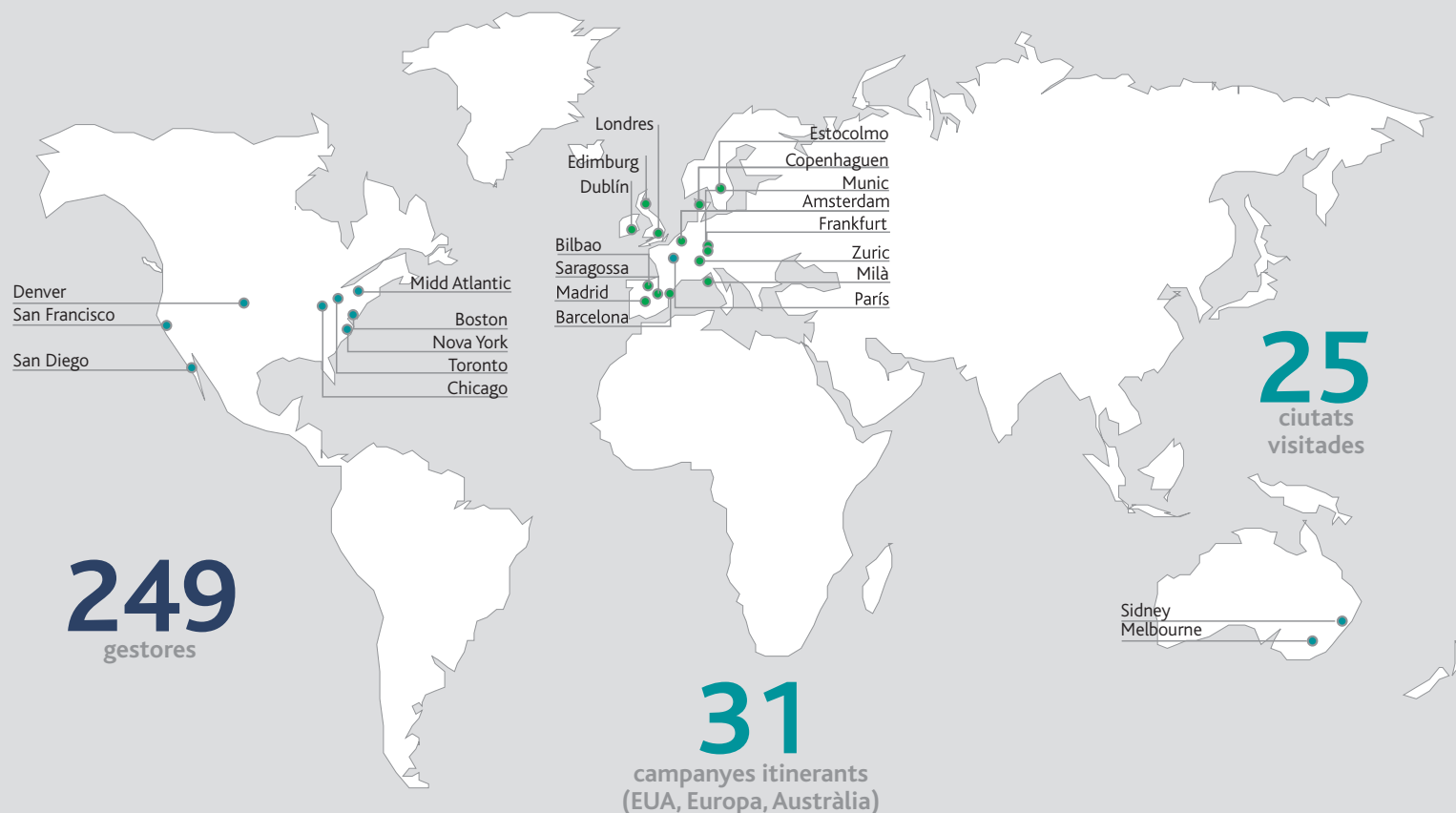


abertis ha mantingut altres línies d'accés permanent de comunicació dels accionistes amb el departament de relacions amb inversors/oficina de l'accionista, principalment a través de:

- La website de Relacions amb Inversors, que el 2009 ha presentat com a novetat un nou apartat amb les principals dades operatives de cada unitat de negoci.

- El Telèfon d'Atenció a l'Accionista (902 30 10 15), servei de 24 hores, els 365 dies de l'any.

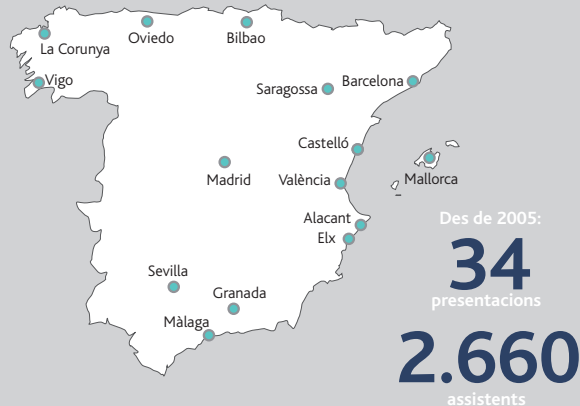
- Enviament periòdic a aquells accionistes que ho hagin sol·licitat de la revista abertis, publicació centrada en la informació sobre els resultats trimestrals, així com en esdeveniments economicofinancers que puguin ser rellevants per a l'accionista (pagaments de dividends, ampliacions de capital...).



## El Programa PRÓXIMO

Durant aquest any 2009, hem seguit apropant **abertis** a la comunitat inversora, realitzant un total de set trobades a diferents ciutats espanyoles: La Corunya, Barcelona, Granada, Madrid, Màlaga, Sevilla i Oviedo.

Des de la creació del Programa PRÓXIMO el 2005, s'han dut a terme 34 actes que han permès d'apropar-nos a 2.660 accionistes/inversors.



## abertis i els índexs de sostenibilitat

El Dow Jones Sustainability Index DJSI World, d'àmbit mundial, i el DJSI Stoxx, d'àmbit europeu, són índexs de sostenibilitat als quals **abertis** és present per quart any consecutiu. La seva presència en aquests índexs és resultat de les actuacions en pro de la sostenibilitat desenvolupades pel Grup **abertis** i recollides al seu Pla estratègic de Responsabilitat Social i aplicades a les diferents unitats de negoci.

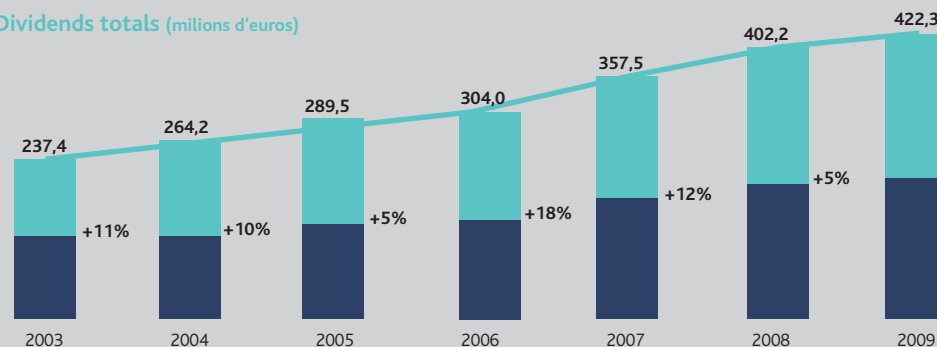
En la revisió d'aquests índexs realitzada el 2009 es van convidar 2.500 companyies en el cas del DJSI World i 600 per al DJSI Stoxx, de les quals es van seleccionar 317 i 154 empreses respectivament. Fruit d'aquesta revisió **abertis** va obtenir una puntuació més elevada que la mitjana, destacant aspectes com ara la gestió de l'atenció al client, la informació mediambiental i social, la salut i seguretat laboral, i el compromís amb els grups d'interès, i millorant el seu posicionament en altres aspectes com ara l'estratègia de clima i l'ecoeficiència operativa. **abertis** va obtenir la distinció Gold Class en el rànquing de sostenibilitat en el sector del transport industrial.

## Política de retribució a l'accionista: compromís amb la rendibilitat

En el context de crisi actual, amb una disminució de l'activitat, **abertis** continua sent una gran generadora de caixa, la qual cosa permet de seguir amb garantia la política de retribució de l'accionista, sense necessitat de fer ús de l'endeutament per pagar dividends.

El comportament històric de la distribució del dividend demostra la millora del compromís amb la retribució a l'accionista.

Dividends totals (milions d'euros)





## 9. PROVEÏDORS

**LÍNIA ESTRATÈGICA 5:** *Estendre el compromís de Responsabilitat Social a proveïdors i empreses contractades*

**LÍNIA ESTRATÈGICA 7:** *Fomentar i sistematitzar canals de diàleg*

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques 2009
Estendre el compromís de Responsabilitat Social a proveïdors i empreses contractades.	Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades	Homologació i avaluació de proveïdors

### Resum d'indicadors

**98%** de contractes amb clàusules socials i ambientals

**90%** de compres realitzades a proveïdors locals

**2.235** proveïdors avaluats amb criteris socials i ambientals

### La política

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

### Els resultats

Estendre el compromís de Responsabilitat Social a través de les relacions amb les parts interessades d'una organització és una manera de compartir bones pràctiques i coneixements adquirits, i alhora es generen sinergies positives en forma de xarxa.

Les empreses proveïdores d'**abertis** són molt diverses, però posseeixen una característica comuna relacionada amb la prestació comercial que proveeixen. Atesa la naturalesa dels seus negocis, els seus proveïdors no formen part d'una cadena de producció pròpiament, tal com passa amb les organitzacions que produeixen béns.

Aquesta característica defineix el tipus de relació, i afecta la manera de gestionar els riscos i contribuir a la seva participació activa en el desenvolupament de la Responsabilitat Social. Els principals proveïdors ofereixen maquinària, uniformes, material de senyalització i construcció, fonamentalment.

En aquest context, **abertis** canalitza la Responsabilitat Social mitjançant els contractes comercials amb aquests proveïdors, promovent el desenvolupament local de les comunitats on opera. Igualment, aquest any ha centrat els esforços en el desenvolupament d'un procediment conjunt d'homologació i avaluació de proveïdors que permeti de valorar positivament aquells proveïdors els impactes socials, ambientals i econòmics negatius dels quals siguin menors.

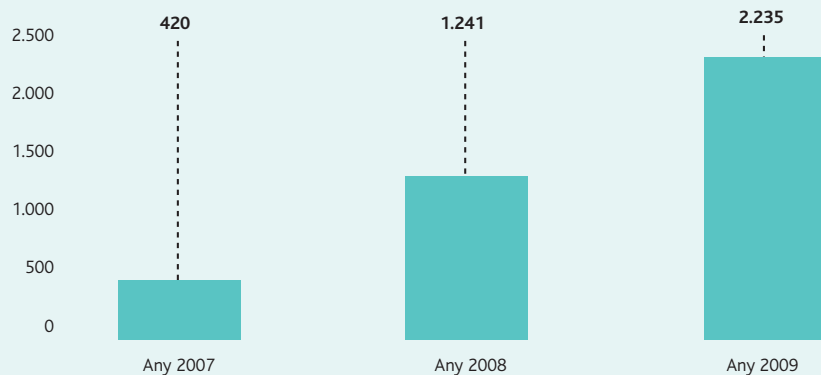
Durant l'any 2009, les compres a proveïdors locals han representat un 90% del total de compres anuals.

En comparació de l'any anterior, el percentatge de concursos amb clàusules socials i ambientals presentats s'ha incrementat significativament, passant d'un 65% el 2008 a un 98% el 2009.

### Nombre de concursos amb clàusules socials i ambientals presentats



### Nombre d'empres proveïdores avaluades segons aspectes ambientals i socials



### Homologació i avaluació de proveïdors a abertis

L'any 2009 s'ha creat el Comitè de Compres corporatiu, presidit per la Direcció de Compres i Serveis Generals i format pels responsables de compres de les diferents unitats de negoci. Un dels seus objectius principals ha estat l'elaboració d'una Norma corporativa d'Homologació i Avaluació Contínua de Proveïdors.

Amb aquesta finalitat s'han analitzat els diversos sistemes vigents al Grup, i s'han recollit en aquesta norma aquells requisits bàsics exigibles que han d'implantar totes les unitats de negoci en els seus respectius procediments d'homologació de proveïdors. També s'ha definit un sistema d'avaluació dels proveïdors i cada unitat de negoci disposarà del seu registre de proveïdors homologats.

Alguns dels beneficis que aporta aquesta nova norma corporativa són:

- enfortir la transparència i la no discriminació
- impulsar el compliment rigorós de les condicions contractuals i la normativa vigent així com els estàndards internacionals de rellevància, especialment els principis establerts al Pacte Mundial de Nacions Unides
- valorar la responsabilitat mediambiental
- vetllar perquè tots els proveïdors reuneixin la capacitat financera i productiva suficient per participar en concursos, licitacions i activitats de compra i contractació que es realitzin
- transmetre una imatge cohesionada i estructurada, amb uns processos homogenis independentment de la unitat de negoci del grup **abertis** amb la qual es relacionin.

## 10. COMUNITAT

LÍNIA ESTRATÈGICA 6: *Implicar-se amb la comunitat i amb el teixit social*

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: *Fomentar i sistematitzar canals de diàleg*

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques 2009
Establir un vincle permanent amb la comunitat, basat en la participació activa i la integració de les necessitats socials	Sistematitzar les aportacions socials	
	Consolidar les relacions amb les organitzacions representants de la societat civil	Projecte CHORIST "Et queda una vida, no la perdís a la carretera" Pla de voluntariat corporatiu 1% cultural a autopistes Les càtedres <b>abertis</b>

### Resum d'indicadors

**1,1%** d'aportació social sobre el benefici net consolidat

**53%** d'inversió en accessibilitat social i desenvolupament socioeconòmic

**56%** d'inversió en projectes amb continuïtat segons la metodologia LBG

### La política

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

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

### Els resultats

Durant l'any 2009 s'ha consolidat la implantació del manual de compromís amb la comunitat i s'ha treballat en la creació d'una base de dades global la implantació de la qual és prevista per a mitjan 2010.

Aquesta eina, que serà accessible per a totes les unitats de negoci, persegueix centralitzar tota la informació dels projectes de patrocini duts a terme pel Grup per optimitzar així les inversions realitzades en aquest camp i poder fer-ne un seguiment continu.

Durant l'any 2009 s'han presentat al Comitè de Patrocini 161 projectes amb un resultat de 95 adjudicacions i 66 denegacions.

Cal destacar que durant l'any 2009, entre d'altres accions, **abertis** ha signat un acord de col·laboració amb l'Institut Guttmann com a suport a la iniciativa "Amics de l'Institut Guttmann", destinat al programa "Ampliació de l'equipament del laboratori d'anàlisi digital de la marxa i el moviment corporal en pacients afectats per una gran discapacitat física d'origen neurològic". Així mateix, l'acord suposa també que **abertis**, a través dels convenis que manté amb reconegudes companyies del sector tecnològic, propiciarà la cessió a l'Institut Guttmann de programari especialitzat per a persones amb discapacitat física i altres eines informàtiques.

Igualment, s'han mantingut aliances tan importants com l'existent amb la Creu Roja, que inclou acords de col·laboració en els àmbits d'assistència sanitària a autopistes, la captació de voluntariat, la gestió d'un magatzem d'ajuda humanitària per a emergències internacionals i la realització del Campament Mediterrani Atlantis.

Paral·lament a la gestió dels patrocinis, **abertis** s'involucra en el teixit social i econòmic de les comunitats en què opera mitjançant la participació activa en associacions i col·lectius locals de diferents àmbits d'actuació.

Aparcamientos internacional ha rebut diverses sancions relacionades amb pagaments tributaris, amb relació al servei d'impostos interns que opera a Xile, que pugem a un total de 841 €.

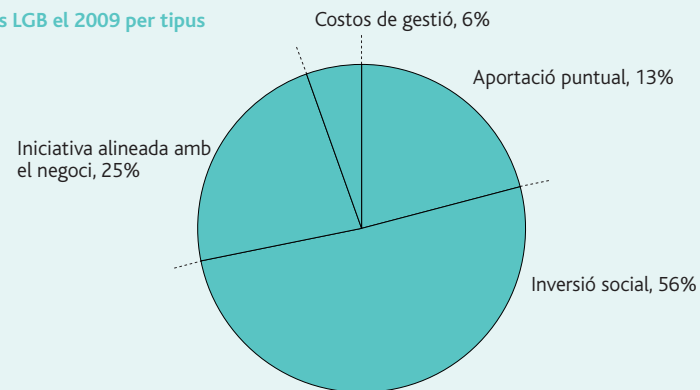
### Inversió realitzada i classificació per àmbits d'actuació

abertis ha mantingut la seva línia de col·laboració amb organitzacions i entitats generadores de coneixement i opinió de l'entorn on opera el Grup.

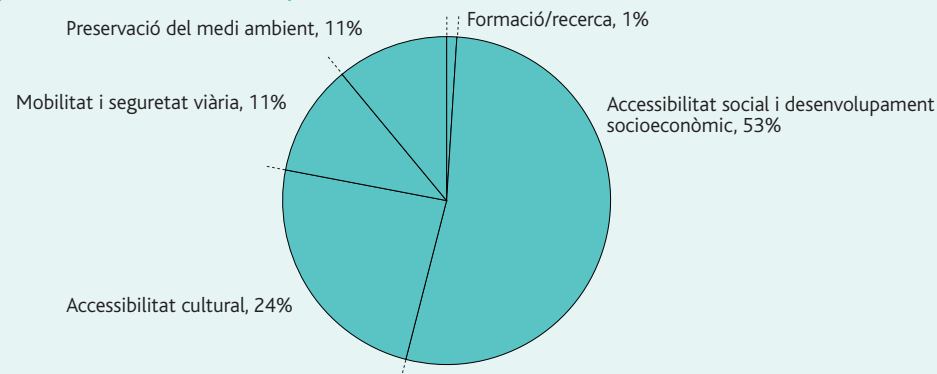
En el context actual, i malgrat la situació econòmica i els processos d'austeritat i estalvi, el total d'aportacions de les 22 empreses englobades dins del Pla estratègic de RSC s'ha mantingut en un nivell similar al de l'any 2008 i ha assolit un total de 7,5 milions d'euros, la qual cosa suposa l'1,1% del benefici net consolidat.

D'acord amb el sistema de classificació de London Benchmarking Group España, les aportacions s'han estructurat seguint els paràmetres següents:

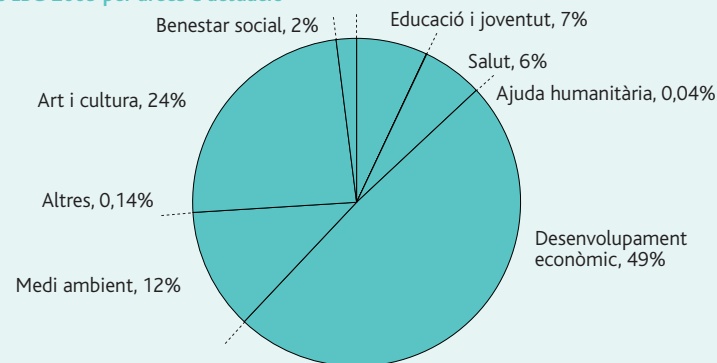
Aportacions LGB el 2009 per tipus



Aportacions a la comunitat 2009 per àmbits d'actuació



Aportacions LBG 2009 per àrees d'actuació



## La fundació abertis: l'any del seu 10è aniversari

La **fundació abertis** ha complert deu anys de vida reforçant el seu compromís amb la societat. Com a exponent de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) d'**abertis**, una de les seves missions principals segueix essent la promoció i la divulgació de recerques sobre la repercussió de les infraestructures a l'entorn. Igualment, en el seu afany per aconseguir el benestar de les persones, la fundació ha continuat la seva tasca de sensibilització en matèria de seguretat viària. La iniciativa més destacada del 2009 va consistir en la posada en marxa a Catalunya del programa "Et queda una vida". Es tracta d'una acció d'èxit i pionera a Europa dirigida a fomentar els bons hàbits entre els conductors menors de trenta anys, i que incentiva els conductors responsables.

Precisament de cara a reduir la sinistralitat a la carretera també s'han impulsat jornades de debat amb experts i professionals de diferents àmbits. És el cas del cicle de conferències celebrat a Madrid i Barcelona sota el títol *Diferents perspectives per a una actuació integral en Seguretat Viària*.

Un dels màxims objectius assolits aquest any ha estat la posada en marxa de la Delegació Italiana, a Roma, dins del procés d'internacionalització que s'anirà completant amb la inauguració d'activitats. La propera serà a París. Aquesta mirada a l'exterior s'ha prolongat amb la creació de la **càtedra abertis-LUMSA**, en el marc de l'intercanvi de coneixements i experiències entre la universitat i l'empresa.

El naixement del Pla de Voluntariat Corporatiu, per la seva banda, ha significat la posada en pràctica de l'esperit solidari dels treballadors d'**abertis** i la seva fundació. El projecte, impulsat pels mateixos treballadors, ha permès de dur a terme accions dirigides als col·lectius més desfavorits des dels diferents centres de treball del Grup.

En el seu desè aniversari, la fundació reafirma el seu compromís amb la sostenibilitat. Així el 2009 s'ha presentat un estudi que analitzava els efectes del creixement del turisme comercial a l'Antàrtida. El treball exposa que les solucions per pal·liar aquests efectes passen necessàriament per l'educació ambiental que els guies turístics haurien d'impartir als visitants.

Justament quan es compleixen deu anys de la seva adquisició, el castell de Castellet ha potenciat el seu paper de difusor del coneixement i la cultura allotjant actes de tota mena i actualitzant l'exposició que explica la seva història de 2.500 anys sota el títol "Un castell, un camí".

Per últim, la web de la fundació ha tornat a demostrar que és una eina útil per accedir a tots els continguts desenvolupats per la institució d'una manera àgil i dinàmica. El 2009 ha estat l'any en què ha rebut més visites, un total de 333.854, la qual cosa suposa una mitjana diària de 915, un 38% més que l'any anterior.

Fruit de l'aposta de l'organització per Internet, la **fundació abertis** ofereix per segona vegada la possibilitat de conèixer en línia la seva memòria d'activitats. El document, publicat en cinc idiomes, ha rebut un total de 25.262 visites des del seu llançament fins a l'acabament de l'any 2009.

## Projecte CHORIST

**abertis telecom** és una de les empreses participants en el projecte europeu CHORIST. L'objectiu d'aquest projecte és proposar solucions per incrementar la rapidesa i l'efectivitat de les intervencions posteriors a catàstrofes naturals i accidents industrials, amb la finalitat de millorar la seguretat ciutadana i les comunicacions entre els diferents agents de rescat.

El propòsit és desenvolupar un sistema format pels subsistemes següents:

1. Una cadena d'alerta, fiable i completament integrada, que proporcioni a les autoritats competents avisos d'emergència basats en la informació rebuda per diferents sensors, agències i ciutadans.
2. L'enviament de missatges d'alerta per part de les autoritats al major nombre de ciutadans possible dins de la zona de crisi i en el menor temps possible. Per a aquest enviament s'empren els principals sistemes de comunicació que utilitza la població: ràdio, TV, telèfons mòbils, sirenes i altres.
3. Sistemes de telecomunicacions segurs, interoperables i de desplegament ràpid, per a veu i dades d'alta velocitat, per als equips de resposta en camp (incloent-hi xarxes ad-hoc).

## Et queda una vida: Reconeixement del bon conductor

L'acció "Et queda una vida. No la perdís a la carretera" s'ha emmarcat dins del Programa de Seguretat Viària de la **fundació abertis**, l'objectiu del qual és informar i sensibilitzar la població sobre la necessitat d'una mobilitat segura i responsable.

Amb la finalitat de conscienciar els joves d'entre 18 i 30 anys sobre els riscos al volant, en el desenvolupament d'aquesta acció un grup de voluntaris de la **fundació abertis** (en col·laboració amb Creu Roja) van acompanyar els Mossos d'Esquadra en dinou controls d'alcoholèmia realitzats a punts estratègics de la xarxa viària catalana propers a zones d'oci nocturn. Als joves d'entre 18 i 30 anys que van donar negatiu en el control se'ls va lliurar un carnet i un codi per a la participació en el sorteig de tres cursos d'anglès a Irlanda.

Aquesta acció és un projecte de partenariat, sumant aliances amb l'administració (Generalitat de Catalunya, Departament d'Interior, d'Educació i de Cultura, Ajuntaments de Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona), de les unitats de negoci d'**abertis** (**acesa, aucat, aumar, saba**), així com d'entitats privades (Microsoft, Institut Guttmann, Creu Roja, el Club TR3SC, TV3 i Catalunya Ràdio).

En total es van repartir 7.774 prospectes, 784 carnets del Club TR3SC, i es van realitzar 8.000 visites a la pàgina web ([www.etquedaunavida.com](http://www.etquedaunavida.com)) i 600 al joc interactiu.

Durant l'any 2010 es preveu estendre aquesta iniciativa a altres comunitats.

## Pla de voluntariat corporatiu:

### voluntaris

Durant el 2009 s'ha creat com a iniciativa del personal i amb el suport d'**abertis** un programa de voluntariat corporatiu denominat "Voluntaris". A través d'aquest programa **abertis** té l'objectiu d'augmentar la seva implicació amb la comunitat i el seu teixit social.

En el marc de la celebració del desè aniversari de la **fundació abertis** i coincidint amb la presentació de "Voluntaris", a diverses seus i centres d'**abertis** a Espanya es va celebrar els dies 1 i 2 de desembre el Primer Dia del Voluntariat **abertis**. Es van organitzar diferents activitats amb l'objectiu de sensibilitzar i conscienciar el personal sobre les oportunitats de dur a terme accions de voluntariat.

Paral·lelament, va tenir lloc a les seus de Barcelona, Madrid i a diversos centres d'**abertis telecom, aumar i iberpistas**, la recaptació d'aliments i de roba a favor del Banc dels Aliments i Roba Amiga, Càritas i el Cottolengo. Es van recaptar un total de 2.650 kg d'aliments i 1.680 kg de roba.

Dins del projecte de voluntariat, a mitjan desembre també es va celebrar una marxa solidària a favor del projecte "Apadrina un tractament" de l'Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona, a la qual van participar 200 empleats i empleades d'**abertis** i els seus familiars, la qual cosa va permetre la realització del tractament a cent nens i nenes de Sierra Leone.

Durant el 2010 hi ha previst estendre's el Dia del Voluntariat **abertis** a la resta de països on opera el Grup.

## 1% cultural a abertis autopistas España

**abertis** destina l'1% del pressupost total de les obres a finançar treballs de conservació o enriquiment del patrimoni històric espanyol, preferiblement a la mateixa obra o al seu entorn immediat. El 2009 **castellana** ha iniciat els projectes següents:

- **Palau del Marqués del Arco (El Espinar, Segòvia)**. En aquest immoble del s. XVII, reconegut com a bé d'interès cultural, s'estan portant a terme diverses actuacions de restauració de façanes, cobertes, accessos, etc., amb la finalitat de recuperar el caràcter original de l'edifici.
- **Calçada romana de la Fuenfría (Cercedilla, Madrid)**. Aquesta calçada està incorporada al Pla de Jaciments Visitables de la Direcció General de Patrimoni Històric de la Comunitat de Madrid. L'objectiu del projecte és la consolidació de la calçada romana i la seva difusió, així com la valoració de la Vall de Fuenfría. Algunes de les actuacions dutes a terme han estat el condicionament de la calçada per al trànsit i l'accessibilitat dels visitants, la incorporació de cartells o elements de senyalització necessaris per a la comprensió i la posada en valor de la calçada i els camins històrics de la vall i la neteja superficial de vegetació.
- **Edició d'un DVD amb actuacions d'1% cultural**. Amb la finalitat de divulgar la col·laboració de **castellana** amb el seu entorn, l'any 2009 s'ha editat un DVD que resumeix el conjunt de projectes realitzats fins l'any 2008. Aquest compendi inclou actuacions com ara les vinculades al retaule major de l'església de Sant Sebastià a Villacastín, les pintures rupestres Ojos Albos i el pont romà de Mediana de Voltoya, entre d'altres. El contingut del DVD pot ser consultat a la pàgina web [www.iberpistas.es](http://www.iberpistas.es).

Aquests projectes suposen una inversió total de 666.201 € l'any 2009.



## Les càtedres abertis

La interacció entre la universitat i el món empresarial és un element clau per al foment de la recerca i el desenvolupament econòmic. Amb l'objectiu d'intercanviar experiències i coneixements, **abertis** promou des del 2003 càtedres en col·laboració amb universitats i institucions acadèmiques de prestigi per investigar al voltant de les infraestructures de transport. L'establiment de sinergies entre tots dos àmbits, així com la millora de la competitivitat i la innovació s'han convertit el 2009 en una qüestió que traspasa les nostres fronteres, amb la signatura del conveni amb la Universitat LUMSA, a Itàlia. El fruit d'aquest conveni és la **càtedra abertis-LUMSA**, que té l'objectiu d'investigar i compartir idees sobre la repercussió de les infraestructures als països de l'arc mediterrani.

A més d'aquesta obertura a l'exterior, s'ha seguit impulsant la col·laboració amb altres institucions acadèmiques. La **càtedra abertis-UPC** ha impartit una nova edició dels Seminaris de Transport i del Curs de Trànsit. El Premi **abertis** de recerca, d'altra banda, ha distingit els treballs "Optimització de l'assignació d'aeronaus a portes d'embarcament d'aeroports tot considerant el temps de rodament", de Ruperto Fernández, i "Anàlisi d'estratègies tarifàries per a la gestió de la mobilitat a carreteres metropolitanas", de Millar Humberto Salas.

La **càtedra abertis-IESE** ha continuat formant i inspirant directius a través del desenvolupament de recerques i la difusió d'idees en el camp de la regulació, la competència i les polítiques públiques. L'organització de fòrums, taules rodones i tallers de treball, la majoria centrats en la crisi econòmica, han marcat l'agenda del 2009.

Entre les activitats d'aquest any de la **càtedra abertis-FEDEA** d'Economia de les Infraestructures i Transports en destaca el Workshop "Privatització i regulació d'aeroports", celebrat a Barcelona.

Un altre binomi que gaudeix d'una salut excel·lent és el que formen l'escola de negocis ESADE i **abertis**. A través de la Càtedra de Lideratges i Govern Democràtic s'incentiva el diàleg entre les organitzacions (empreses, administracions, ONG) i els protagonistes (empresaris, directius i representants polítics, socials, cívics, sindicals, etc.) que assumeixen el repte de governar en un món global i alhora local.

L'any 2009 s'ha creat la pàgina web **www.catedrasabertis.com** a la qual s'ofereix informació detallada de totes les càtedres promogudes per **abertis**.

## INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2009

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

### Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2009 (en endavant IRSC 2009) d'abertis per al exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2009:

- L'adaptació dels continguts de l'IRSC 2009 a les indicacions de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals proposats en aquesta Guia.
- L'adequació dels continguts de l'IRSC 2009 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 *Accountability Principles Standard 2008* emesa per *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IRSC 2009, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de la Direcció d'abertis, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de la AA1000APS (2008). La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.

### Críters i procediments aplicats per a realitzar la verificació

Hem realitzat el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix hem realitzat el nostre treball d'acord a la norma AA1000 *Assurance Standard 2008 d'AccountAbility*, sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, per tal de proporcionar un assegurement limitat sobre els indicadors d'acompliment principals corresponents a l'any 2009 i l'aplicació dels principis de la AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a diverses unitats d'abertis que han participat en l'elaboració de l'IRSC 2009, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal d'abertis per tal de conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.

- Reunions amb el personal d'abertis per tal de conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió emprats en relació amb la consideració i compliment dels principis de la AA1000APS (2008).
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a l'IRSC 2009.
- Revisió de l'efectivitat dels processos utilitzats per complir amb els principis de la AA1000APS (2008).
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRSC 2009 a les indicacions de la Guia G3 del GRI i als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008).
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals inclosos a l'IRSC 2009 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació d'abertis.

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

### Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

### Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRSC 2009 d'abertis conté errors significatius o no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRSC 2009 d'abertis no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- En relació al principi bàsic d'inclusivitat de la AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció d'abertis no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès a través del qual la direcció identifica quins són els seus grups d'interès i comprèn de forma equilibrada i exhaustiva quines són les seves expectatives, així com la forma d'involucrar-les.
- En relació al principi de rellevància de la AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció d'abertis no disposa d'una comprensió equilibrada dels aspectes de sostenibilitat rellevants per a la organització i els seus grups d'interès.
- En relació al principi de capacitat de resposta de la AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció d'abertis no disposa d'un procés per a desenvolupar les respostes apropiades als aspectes rellevants i les expectatives dels grups d'interès.

### Recomanacions

Adicionalment, durant el procés de verificació realitzat han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, que seran presentades a la Direcció d'abertis en un document intern. A continuació es presenta un resum de les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

### Inclusivitat

Durant 2009 abertis ha realitzat una nova enquesta per tal de conèixer les prioritats dels seus grups d'interès estratègics en matèria de Responsabilitat Social, cobrint certes àrees geogràfiques on el grup té presència. Es recomana ampliar l'anàlisi de les prioritats dels grups d'interès a la totalitat de geografies on abertis opera, en coordinació amb les unitats de negoci, avançant en la involucració d'aquests grups en la identificació d'aspectes rellevants per a abertis.

### Rellevància

L'any 2003 abertis va desenvolupar el seu Pla Estratègic de Responsabilitat Social Corporativa, el qual va actualitzar el 2007. Es recomana continuar amb la revisió i adaptació d'aquest Pla Estratègic a les noves demandes dels grups d'interès, involucrant les diferents unitats de negoci i avançant en la selecció i definició dels aspectes i indicadors rellevants. Adicionalment, es recomana consolidar un procediment sistematitzat per a avaluar els aspectes rellevants per als grups d'interès.

### Capacitat de resposta

Dins de l'organització corporativa d'abertis, el Comitè de Responsabilitat Social, format pels coordinadors de Responsabilitat Social Corporativa de cadascuna de les empreses del Grup, és el que centralitza totes les qüestions relacionades amb el Pla Estratègic de Responsabilitat Social Corporativa, identifica les noves oportunitats i dissenya els canals de comunicació amb els grups d'interès. Es recomana continuar potenciant i dinamitzant el funcionament d'aquest Comitè per tal de donar resposta, des de cadascuna de les unitats de negoci, a les demandes dels grups d'interès. Així mateix, es recomana ampliar la incorporació d'indicadors clau de Responsabilitat Social Corporativa en el quadre de comandament de la companyia.

PriceWaterhouseCoopers Auditors, S.L.

Ferran Rodríguez  
Soci  
15 d'abril de 2010

CONTINGUT	PÀGINA	COBER.
<b>1.- Estratègia i anàlisi</b>		
1.1.- Declaració del president.	2-3	●
1.2.- Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	2-3; 4-5, 18, 20, 22, 26, 30, 34, 36, 38, 40, 44, 46, 48 IA; 194-196 CCAA	●
<b>2.- Perfil de l'organització</b>		
2.1.- Nom de l'organització.	5	●
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	16 IA	●
2.3.- Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	21-22, 26, 36, 40, 46, 50 IA; 62-73 CCAA	●
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	7 CCAA	●
2.5.- Nombre i nom dels països en els quals opera l'organització.	5; 16 IA; 62-73 CCAA	●
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	8-11 IA	●
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	20-52 IA	●
2.8.- Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	13; 63-64, 66-67 IA	●
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en mida, estructura i propietat de l'organització.	22, 26, 30, 36, 40, 46, 50 IA	●
2.10.- Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	12	●
<b>3.- Paràmetres de l'informe</b>		
<b>Perfil de l'informe</b>		
3.1.- Període cobert per la informació de l'informe.	4	●
3.2.- Data de l'informe anterior més recent.	2	●
3.3.- Cicle de presentació d'informes.	4	●
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a l'informe o al seu contingut.	4	●
<b>Abast i cobertura de l'informe</b>		
3.5.- Procés de definició del contingut de l'informe.	4-7	●
3.6.- Cobertura de l'informe.	5	●
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	5	●
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	5	●
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de l'informe.	4	●
3.10.- Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a informes anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió.	15, 49	●

CONTINGUT	PÀGINA	COBER.
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	5	●
Índex del contingut del GRI		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en l'informe.	61-66	●
Verificació		
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	4, 60	●
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	84-88 CCAA	●
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	94 CCAA	●
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	84-86 CCAA	●
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	9, 50; 105-106 CCAA	●
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	10, 38; 90 CCAA	●
4.6.- Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	102 CCAA	●
4.7.- Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.	93 CCAA	●
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	8-9; 107-115 CCAA	●
4.9.- Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis.	9-11; 107-115 CCAA	●
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	88, 90, 110 CCAA	●
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	6-10; 102-104 CCAA	●
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	11, 55-59	●
4.13.- Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	11-12	●
Participació dels grups d'interès		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	6, 9	●
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.	6-7	●
4.16.- Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria dels grups d'interès.	6-7, 9-10	●
4.17.- Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i manera com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	6-7	●

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
<b>ACOMPLIMENT ECONÒMIC</b>					
<b>Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica</b>		<b>4-5, 16-52 IA</b>			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	4 CCAA	●		
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	22, 26-28	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	38-39, 45-46	●		
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.		NA <sup>1</sup>		
<b>PRESENCIA AL MERCAT</b>					
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	42	●		
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	53	●		
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	36	●	6	
<b>IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES</b>					
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	56-59	●		8
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	55-57	●		
<b>ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL</b>					
<b>Informació sobre l'enfocament de gestió ambiental</b>		<b>19-33</b>			
<b>MATERIALS</b>					
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	22	●	8	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	22	●	8,9	
<b>ENERGIA</b>					
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	24-25	●	8	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	24	●	8	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	26-28	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	27-28, 30	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguïdes amb aquestes iniciatives.	27-28, 30	●	8,9	7
<b>AIGUA</b>					
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	23	●	8	
<b>BIODIVERSITAT</b>					
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	31	●	8	7
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a les àrees protegides.	31-32	●	8	7

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	31	●	8	7
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	31-32	●	8	7
<b>EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS</b>					
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	26	●	8	7
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	26	●	8	7
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	26-28	●	9	7
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		NA <sup>2</sup>	8	7
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		NA <sup>3</sup>	8	7
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	29-30	▶ <sup>4</sup>		7
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	29	●		7
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.		NA <sup>5</sup>	8	7
<b>PRODUCTES I SERVEIS</b>					
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	21,26-28	●	9	7
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.		NA <sup>6</sup>	9	7
<b>COMPLIMENT NORMATIU</b>					
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	19	●	8	7
<b>GENERAL</b>					
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	19; 51 CCAA	●		7
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)</b>					
<b>Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques laborals i ètica del treball</b>		<b>34-48</b>			
<b>FEINA</b>					
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	35-36	●		
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	34, 36	●	6	
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	46	▶	6	3
<b>RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS</b>					
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	36	●	1,3	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	36	●	3	
<b>SALUT I SEGURETAT A LA FEINA</b>					
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	47	●		5,6
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.	47	▶ <sup>7</sup>		

- 1. Carta del president
- 2. Presentació de l'informe
- 3. abertis i la Responsabilitat Social Corporativa
- 4. El triple balanç d'abertis
- 5. L'activitat d'abertis, un servei per als clients i per a la societat.
- 6. L'entorn mediambiental d'abertis
  - 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental
  - 6.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
  - 6.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
  - 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat
  - 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental
- 7. L'equip humà d'abertis
  - 7.1 L'equip humà d'abertis
  - 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional
  - 7.3 Generant cultura comuna
  - 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
  - 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua
  - 7.6 Extensió dels beneficis socials
  - 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral
- 8. La comunitat inversora
- 9. Proveïdors
- 10. Comunitat
- 11. Informe de verificació
- 12. Índex de continguts i indicadors GRI

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus.		NA <sup>8</sup>		6
<b>FORMACIÓ I EDUCACIÓ</b>					
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	38	▶ <sup>9</sup>		3
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	38-39	▶		3
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	38	●		3
<b>DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS</b>					
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	35, 43; 10-12 IA	▶ <sup>10</sup>	1,6	3
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	42	▶ <sup>11</sup>	1,6	3
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)</b>					
<b>Informació sobre l'enfocament de gestió de drets humans</b>		<b>8, 53-54</b>			
<b>PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT</b>					
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	53-54	▶ <sup>12</sup>	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	53-54	▶ <sup>13</sup>	1,2,4 5,6	
<b>NO DISCRIMINACIÓ</b>					
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		NA <sup>14</sup>	1,6	3
<b>LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS</b>					
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.		NA <sup>15</sup>	1,3	3
<b>EXPLOTACIÓ INFANTIL</b>					
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		NA <sup>15</sup>	1,5	
<b>TREBALL FORÇAT</b>					
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		NA <sup>15</sup>	1,4	3
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)</b>					
<b>Informació sobre l'enfocament de gestió en relació amb la societat</b>		<b>55-59</b>			
<b>COMUNITAT</b>					
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	55-59	●	1	8
<b>CORRUPCIÓ</b>					
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	8	●	10	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	8, 40	●	10	



1. Carta del president
2. Presentació de l'informe
3. abertis i la Responsabilitat Social Corporativa
4. El triple balanç d'abertis
5. L'activitat d'abertis, un servei per als clients i per a la societat.
6. L'entorn mediambiental d'abertis
  - 6.1 Més abast dels sistemes de gestió mediambiental
  - 6.2 Mitigació del canvi climàtic a través de la reducció del consum de recursos
  - 6.3 Increment en la valorització dels residus i millora del tractament de les aigües residuals
  - 6.4 Protecció i millora de la biodiversitat
  - 6.5 Inversió en sensibilització mediambiental
7. L'equip humà d'abertis
  - 7.1 L'equip humà d'abertis
  - 7.2 Gestió del talent i desenvolupament professional
  - 7.3 Generant cultura comuna
  - 7.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
  - 7.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua
  - 7.6 Extensió dels beneficis socials
  - 7.7 Foment de la salut i seguretat laboral
8. La comunitat inversora
9. Proveïdors
10. Comunitat
11. Informe de verificació
12. Índex de continguts i indicadors GRI

GRI	Descripció	Pàgina	Cob.	PM	ODM
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.		NA <sup>16</sup>	10	
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>					
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	55-58	● <sup>17</sup>	10	
<b>COMPLIMENT NORMATIU</b>					
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	16-17, 19, 36, 47, 55	●		
<b>ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)</b>					
<b>Informació sobre l'enfocament de gestió de responsabilitat sobre productes</b>		<b>14-16</b>			
<b>SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT</b>					
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	16	●		
<b>ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS</b>					
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	16-18	●		
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	14-18	●		
<b>COMUNICACIONS DE MÀRQUETING</b>					
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrquetig, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i patrocinis.		NA <sup>18</sup>		
<b>PRIVACITAT DEL CLIENT</b>					
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.		● <sup>19</sup>		
<b>COMPLIMENT NORMATIU</b>					
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	16-17	●		

Simbologia: IA (Informe Anual), CCAA (Comptes Anuals), ● quan la cobertura és total, ◐ quan la cobertura és parcial

- 1 Durant l'any 2009 no s'han rebut ajudes financeres significatives de part de governs.
- 2 No aplica ja que no són significatives atesa la naturalesa de les activitats del Grup **abertis**.
- 3 No aplica ja que no són significatives atesa la naturalesa de les activitats del Grup **abertis**.
- 4 Els abocaments d'aigües residuals d'**abertis** són difusos cosa que en dificulta la quantificació. Actualment estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà-llarg termini.
- 5 No aplica ja que no s'han produït abocaments accidentals significatius.
- 6 No aplica atesa la naturalesa de les activitats del Grup **abertis**.
- 7 Pel que fa al desglossament per regió, actualment estem consolidant la dada i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.
- 8 No aplica atès que no hi ha constància de malalties greus significatives que requereixin la creació de programes específics. Com a fet puntual, durant l'any 2009 s'han implantat les mesures recomanades d'informació, comunicació i higiene vinculades a la grip A.
- 9 Pel que fa al desglossament per categoria d'empleat, la cobertura de l'indicador no és del 100% en totes les categories professionals. Hem explicat el grau de cobertura de l'indicador en cada cas, i estem treballant per poder assolir el 100% de cobertura en informes futurs a curt termini.
- 10 Tenint en compte la naturalesa i la ubicació de les activitats d'**abertis**, les dades relatives a les minories no es consideren materials, d'acord amb les expectatives dels grups d'interès.
- 11 Els salaris d'**abertis** s'estableixen a partir de categories professionals i del Programa de Direcció per Objectius. La retribució és informació confidencial.
- 12 Pel que fa a la dada concreta de percentatge d'acords, actualment estem recopilant la informació dels diversos països (la magnitud del Grup fa difícil la recopilació d'aquesta informació concreta) i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.
- 13 Pel que fa a la dada concreta de percentatge de distribuïdors i contractistes, actualment estem recopilant la informació dels diversos països (la magnitud del Grup fa difícil la recopilació d'aquesta informació concreta) i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini.
- 14 No aplica ja que no s'han produït incidents de discriminació durant el 2009.
- 15 La majoria de les activitats d'**abertis** es realitzen a països que formen part de l'OCDE, amb la qual cosa no existeix risc significatiu de violacions dels drets humans. A més a més, el codi de conducta d'**abertis**, aplicable a totes les empreses del Grup i extensible a proveïdors i contractistes, inclou de forma explícita l'adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- 16 No aplica ja que no s'han produït incidents de corrupció.
- 17 El Grup **abertis** no promou la participació en activitats de lobbying. Hi ha països en què aquestes pràctiques es duen a terme en un marc de relació proactiva amb l'administració pública.
- 18 No aplica ja que no existeixen lleis estatals o codis voluntaris del sector.
- 19 No aplica ja que no s'han produït reclamacions amb relació al respecte de la privacitat i la fuga de dades personals.