

informe de responsabilitat social corporativa 10

- 1. Carta del President**
- 2. Característiques principals de l'informe**
- 3. abertis i la Responsabilitat Social Corporativa**
- 4. El triple balanç: una visió de conjunt**
- 5. L'actividad d'abertis, un servei per als clients i la societat**
- 6. L'equip humà d'abertis**
 - 6.1 L'equip humà d'**abertis**
 - 6.2 Gestió del talent i desenvolupament professional
 - 6.3 Generant cultura comuna
 - 6.4 Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats
 - 6.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua
 - 6.6 Extensió dels beneficis socials
 - 6.7 Foment de la salut i seguretat laborals
- 7. Adaptant-nos a les necessitats ambientals del nostre entorn**
 - 7.1 La resposta al canvi climàtic
 - 7.2 La gestió dels residus i de les aigües residuals
 - 7.3 La gestió de la biodiversitat
 - 7.4 La gestió del soroll
 - 7.5 L'extensió del compromís mediambiental
- 8. Proveïdors**
- 9. Afegint valor a la comunitat**
 - 9.1 Consolidar la relació amb la comunitat local
 - 9.2 Gestionar l'acció social i els patrocinis
- 10. Informe de verificació**
- 11. Índex de continguts i indicadors del GRI**
- 12. Informe de revisió del GRI**



Carta del President

Benvolguts lectors,

Un any més ens trobem davant de l'edició de l'informe de responsabilitat social corporativa, el vuitè de la nostra trajectòria, que ens ofereix la possibilitat de fer un balanç de l'any 2010 tot considerant el context en què actuem i els impactes que exerceix l'activitat d'**abertis**.

Aquest informe posa de manifest la feina duta a terme amb l'objectiu de confirmar que continuem immersos en un cicle de millora contínua, a la vegada que maximitzem el retorn a la societat a través de les nostres activitats i la seva interacció amb l'entorn. Es tracta d'una visió de conjunt que completa els comptes anuals, l'informe anual i l'informe de govern corporatiu. Per realitzar-lo ha estat molt important la participació específica dels nostres grups d'interès en l'enquesta de materialitat. Això ens ha permès adequar l'estructura d'aquest informe als seus interessos i expectatives.

En el context econòmic actual volem continuar participant de manera proactiva en el debat sobre les infraestructures de connectivitat, les infraestructures que contribueixen a la mobilitat de persones i mercaderies i que faciliten el desenvolupament de les telecomunicacions que són la base de la permanent extensió i presència de les tecnologies de la informació i la comunicació en el nostre dia a dia i en la intensitat dels processos d'innovació que hi estan associats. Aquesta voluntat ens exigeix un aprenentatge constant enfocat a identificar oportunitats noves que promoguin i treballin per al progrés, l'eficiència, la racionalitat i la innovació. Hem continuat treballant per assegurar un servei de qualitat que repercuteixi en els nostres clients, i hem apostat de manera contínua pel desenvolupament de les competències dels nostres equips professionals com a pilar bàsic en el model de desenvolupament de l'organització.

Una vegada més, els compromisos mediambientals s'han materialitzat en resultats durant aquest exercici, especialment pel que fa a eficiència energètica i a reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle. Així mateix, hem continuat avançant en l'avaluació i el protocol d'homologació de proveïdors segons el compliment dels indicadors de sostenibilitat, alhora que continuem col·laborant amb el teixit associatiu de les comunitats locals on operem. Aquestes accions es veuen reconegudes amb la continuïtat de la nostra presència en diferents índexs de sostenibilitat que, d'una manera cada vegada més notòria, s'incorporen als criteris de recomanació dels analistes d'inversió.

Treballem per construir un projecte empresarial resilient; capaç d'anticipar-se i d'adaptar-se als canvis. Amb una visió a llarg termini, un projecte caracteritzat per la creació de valor econòmic i social a partir de l'operativa diària dels actius que gestionem, la qualitat dels equips que ho fan possible, la col·laboració amb els diferents grups d'interès implicats i la flexibilitat necessària per identificar i també promoure les innovacions que responguin d'una manera específica als nous reptes que se'ns plantegen, tant a mitjà com a llarg termini.

La globalització dels mercats, la interrelació de les infraestructures amb l'entorn mediambiental i social en què es troben, la productivitat i la utilitat social són alguns dels reptes que hem d'abordar amb il·lusió durant els pròxims anys. De la mateixa manera, l'eclosió de nous mercats que, segons el seu progrés econòmic i la solidesa creixent dels seus sistemes jurídics, constitueixen nous pols d'interès geogràfic per al desenvolupament del Grup i els escenaris, cada vegada més oberts de col·laboració entre les administracions públiques i el sector privat, representen oportunitats a les quals, sens dubte, podrem continuar aportant el nostre valor i la nostra visió de futur.

Aquest informe mostra una imatge de conjunt de l'any 2010, etapa en la qual vam assolir avenços que ara ens serveixen per continuar treballant en una gestió que considera els impactes locals en un marc d'actuació global.

2

Característiques principals de l'informe

Un any més, i seguint l'aplicació del Pla Estratègic de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), **abertis** presenta la vuitena edició de l'informe de responsabilitat social, amb l'objectiu d'informar els grups d'interès i la societat, en general, sobre les principals fites que ha desenvolupat en matèria social i ambiental entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2010.

Aquest informe, juntament amb la resta dels informes emesos per **abertis** (Comptes Anuals, Informe de Govern Corporatiu, Informe Anual i Memòria de la **fundació abertis**) ofereixen una visió exhaustiva del desenvolupament del Grup en els tres eixos de la sostenibilitat.

Així mateix, els grups d'interès disposen de l'adreça de correu electrònic **sostenibilidad@abertis.com**, habilitada per gestionar qualsevol comentari, aclariment o dubte sobre aquest document.

Continguts i principis de l'informe de RSC

La informació continguda en aquest informe s'ha definit d'acord amb els principis establerts per l'organització Global Reporting Initiative (GRI), principal estàndard internacional d'elaboració d'informes d'aquesta mena, en la guia G3 (www.globalreporting.org) per a un nivell d'aplicació corresponent a una A+, així com

amb les recomanacions en matèria de relació amb els grups d'interès definides per la norma AA1000 (2008) promoguda per AccountAbility.

Així mateix, s'han considerat els suplements sectorials desenvolupats per l'organització GRI, corresponents a aeroports (en fase d'elaboració; se n'espera la publicació definitiva a mitjan 2011) i telecomunicacions (actualment està disponible la versió pilot d'aquest document).

Metodologia de recopilació, presentació i verificació de la informació

La principal eina de treball per mesurar la responsabilitat social a **abertis** i elaborar l'informe de RSC és la base de dades de responsabilitat social en què anualment totes les unitats de negoci que formen part de l'abast del Pla Estratègic de RSC aporten la informació requerida, juntament amb la participació d'altres direccions corporatives.

Aquesta base de dades, formada per més de 200 indicadors, s'estructura seguint deu grans temàtiques vinculades a les línies del Pla Estratègic de RSC i constitueix l'eina formal de gestió i seguiment de tots els indicadors de responsabilitat social. La base de dades evoluciona progressivament d'acord amb

les propostes de millora de les persones que contribueixen a elaborar-la, l'evolució de les expectatives dels grups d'interès, les recomanacions derivades de la verificació de l'informe per una auditoria externa i les modificacions pel que fa a l'abast i a la cobertura de l'informe.

En aquesta línia, durant l'any 2010 s'han incorporat a la base de dades diverses novetats, entre les quals destaquen les següents:

- S'han inclòs nous indicadors en la base de dades, especialment en les unitats de negoci d'aeroports i autopistes, amb l'objectiu de recollir informació més ajustada als impactes de cada línia de negoci. Sota la premissa de no ampliar el nombre d'indicadors de la base de dades, se n'han suprimit d'altres l'anàlisi dels quals era relativament reduïda.
- S'ha revisat l'abast d'alguns indicadors, per adaptar la informació a la realitat social de cada una de les unitats de negoci, especialment pel que fa a les que estan ubicades fora d'Espanya.
- S'ha modificat el manual d'ús d'acord amb els canvis introduïts, de manera que s'hi ha incorporat un mínim d'interactivitat, per millorar-ne la usabilitat, i s'hi han afegit informacions d'utilitat que faciliten el procés de rendició de comptes i el de verificació.

Amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació perquè els grups d'interès la localitzin i l'analitzin, s'ha conservat l'estructura de l'informe de l'any 2009 i s'hi han incorporat dades relatives a l'activitat de cada línia de negoci que permeten vincular d'una manera directa l'acompliment ambiental i l'activitat d'**abertis**.

Els indicadors seleccionats per als valors relatius segons l'activitat són els següents:

	Indicador d'activitat	Definició
	Intensitat mitjana diària (IMD)	Nombre total de vehicles per quilòmetres recorreguts en un període determinat de temps, dividit per la longitud de la infraestructura i multiplicat pel nombre de dies del període considerat. Aquest indicador es calcula sobre la base de les infraestructures de què abertis és concessionària.
	Centres tècnics	Nombre total de centres tècnics instal·lats.
	Passatgers	Nombre total de passatgers que han circulat per l'aeroport. L'indicador relatiu s'ha elaborat per cada 1.000 passatgers.
	Vehicles	Nombre total de vehicles que han sortit de l'aparcament. L'indicador relatiu s'ha elaborat per cada 1.000 vehicles.
	Metres quadrats llogats	Nombre total de metres quadrats de superfície llogats en les diferents plataformes logístiques incloses en l'abast de l'informe.

Els exemples de bones pràctiques inclosos en l'informe constitueixen un reflex de com es materialitzen la política i els resultats corporatius en les diferents unitats de negoci. Atesa la dimensió d'**abertis**, no és possible incorporar exemples de bones pràctiques de totes i cadascuna de les unitats de negoci, de manera que cada any se seleccionen les més representatives. Per facilitar-ne la contextualització tant històrica com corporativa, s'ha afegit un resum gràfic de la RSC d'**abertis** en el capítol quatre d'aquest informe.

Els continguts de l'informe han estat revisats per PwC, en un procés exhaustiu d'auditoria de les dades aportades. Cal destacar que el procés de verificació permet, no tan sols assegurar la coherència de les dades presentades (des del punt de vista històric i des del punt de vista de la comptabilització), sinó que, a més, durant el procés d'auditoria que es duu a terme en cada unitat de negoci es recullen propostes de millora enfocades a gestionar la responsabilitat social en el Grup.

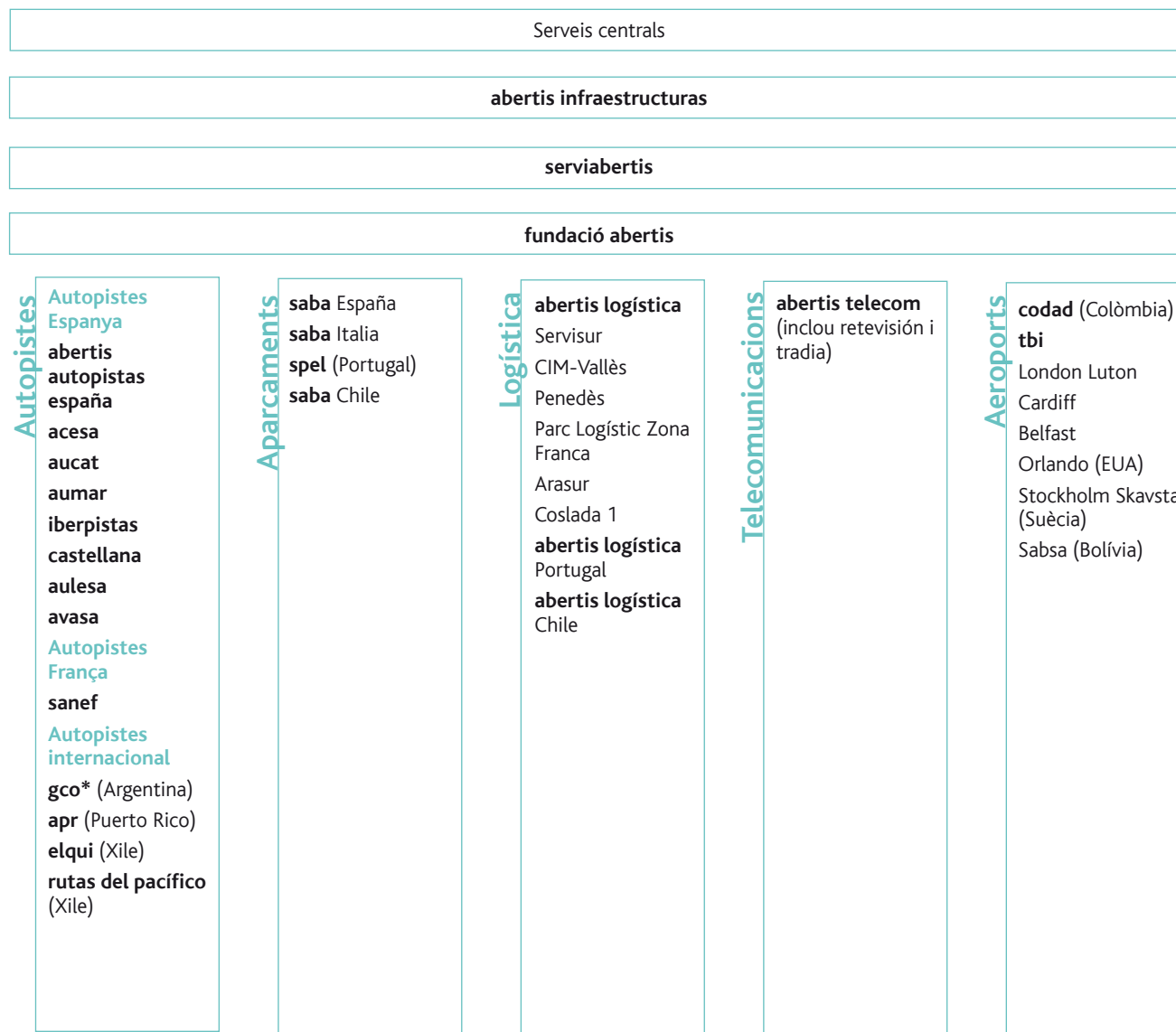
De la mateixa manera, l'organització GRI ha revisat el nivell d'aplicació de l'informe i assenjala que aquest informe correspon als requisits establerts per l'organització per arribar a un nivell d'aplicació d'A+.

Cobertura

La principal novetat pel que fa a la cobertura de l'informe de l'any 2010 correspon a la inclusió de dues noves autopistes, **elqui** i **rutas del pacífico**, les dues ubicades a Xile, que es van incorporar al Pla Estratègic de Responsabilitat Social a finals de l'any 2009. En la mateixa línia, s'han incorporat vuit parcs logístics a l'abast de l'informe, sis dels quals estan ubicats a Espanya, un a Portugal i un altre a Xile. Cal destacar que, en ser el primer any del procés de rendició de comptes per a les autopistes xilenes, hi ha hagut algunes dades que no s'han pogut incloure en l'abast de la memòria, atès que no ha estat possible verificar-les, cosa que s'especifica en l'indicador corresponent.

D'altra banda, **saba Rabat** (Marroc) s'ha exclòs de l'informe, ja que va ser adquirida per una altra organització el mes de juny de l'any 2010. No ha estat possible incloure en l'informe les dades corresponents als sis primers mesos de l'any.

En total, l'informe de l'any 2010 inclou 32 empreses, en les quals **abertis** disposa d'un control majoritari i una capacitat de gestió majoritària, cosa que equival a un 94% de la xifra de negoci del Grup.

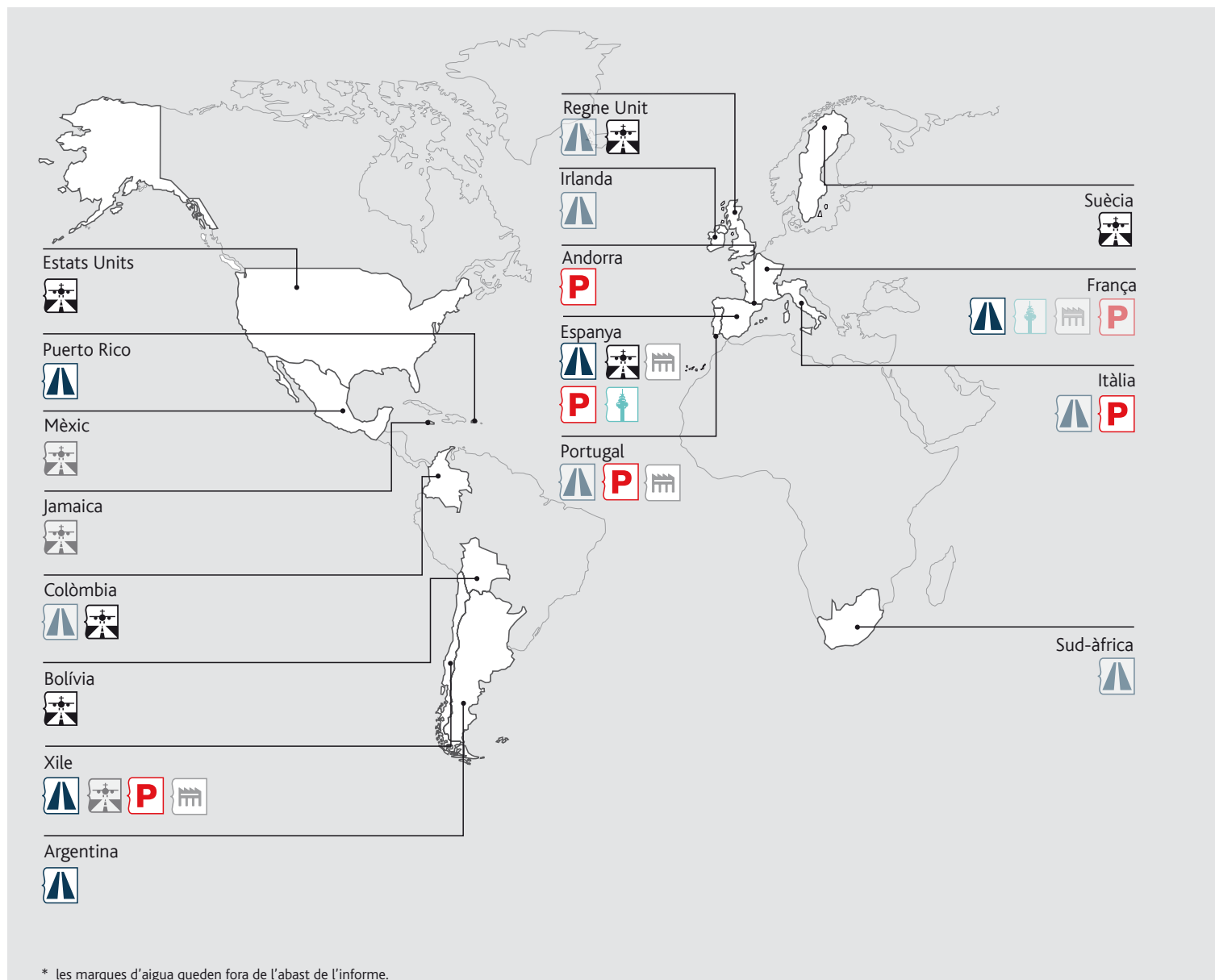


*gco gestiona l'Autopista del Oeste.

Abast i context de sostenibilitat

La dimensió internacional d'**abertis** comporta fer un esforç per contextualitzar els impactes econòmics, socials i ambientals que suposa per a les diferents realitats globals i locals, tot prioritant els que estan vinculats directament al Pla Estratègic de RSC. La millora del manual d'indicadors, exposada anteriorment, s'encamina en aquesta línia.

L'extensió de la missió, els valors i l'estratègia de RSC d'**abertis** a totes les empreses del grup, tenint en compte les especificacions de cada un dels disset països on opera, permet crear una cultura i uns criteris d'actuació responsables comuns.



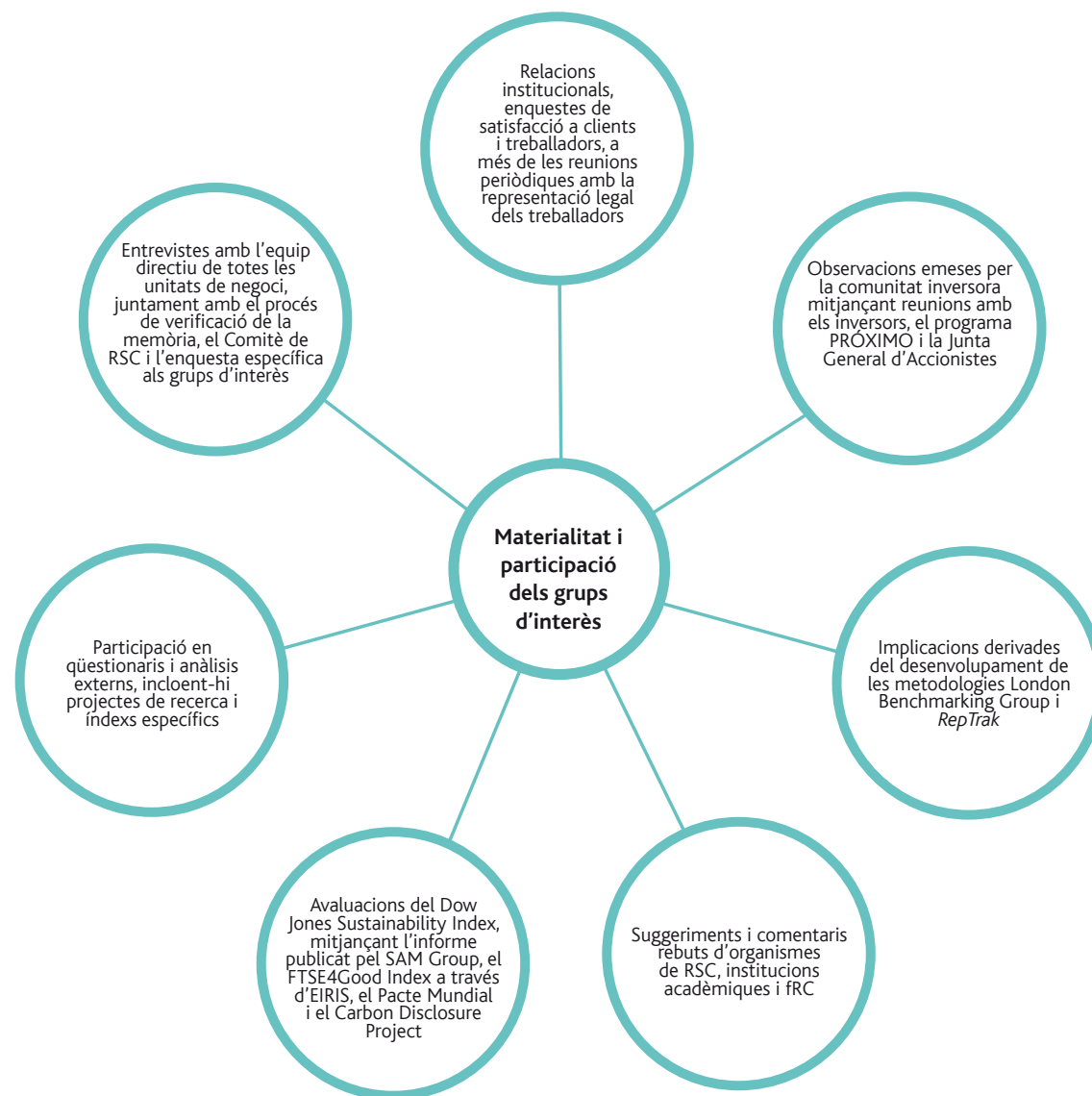
Materialitat i participació dels grups d'interès

Els temes inclosos en aquest informe s'han escollit partint de factors interns i externs, entre els quals destaquen la participació directa dels grups d'interès. En aquesta línia, la implicació dels grups d'interès resulta fonamental per determinar la materialitat dels temes presentats i identificar els que resulten més rellevants.

Seguint les recomanacions de l'estàndard AA1000 d'AccountAbility, la relació amb els grups d'interès es duu a terme durant tot l'any mitjançant diferents canals establerts en l'operativa diària de l'organització, dels quals s'informa en cadascun dels capítols de l'informe.

De manera específica, per a l'elaboració de l'informe de responsabilitat social es duu a terme una enquesta de materialitat que té com a objectius identificar els temes més rellevants per als grups d'interès d'**abertis** i que l'informe respongui a les expectatives d'aquests.

Aquesta enquesta s'ha dut a terme seguint les recomanacions tècniques d'AccountAbility i s'ha distribuït a tots els grups d'interès a través dels coordinadors de RSC de les unitats de negoci que constitueixen el Comitè de RSC. La qualitat de les aportacions i les valoracions permeten que l'anàlisi estadística de les dades sigui altament interessant.



La participació en l'enquesta de materialitat d'aquest any ha estat un 20% més elevada que l'obtinguda l'any 2009, amb una representació més àmplia de grups d'interès i amb aportacions qualitatives molt enriquidores, relatives tant a l'informe com a l'estratègia de responsabilitat social de l'organització.

Els temes i els comentaris més destacats de l'enquesta inclouen:

- Cal aprofundir en la manera com la gestió dels impactes ambientals, socials i de bon govern comporta efectes directes sobre la gestió de l'activitat de l'organització.
- Cal potenciar el caràcter didàctic de l'informe, incloent-hi informació que permeti contextualitzar els impactes de les actuacions implantades en els diferents àmbits.
- Cal sintetitzar al màxim la informació continguda en l'informe, mantenir-ne l'estructura i incloure-hi fonts per ampliar la informació presentada.

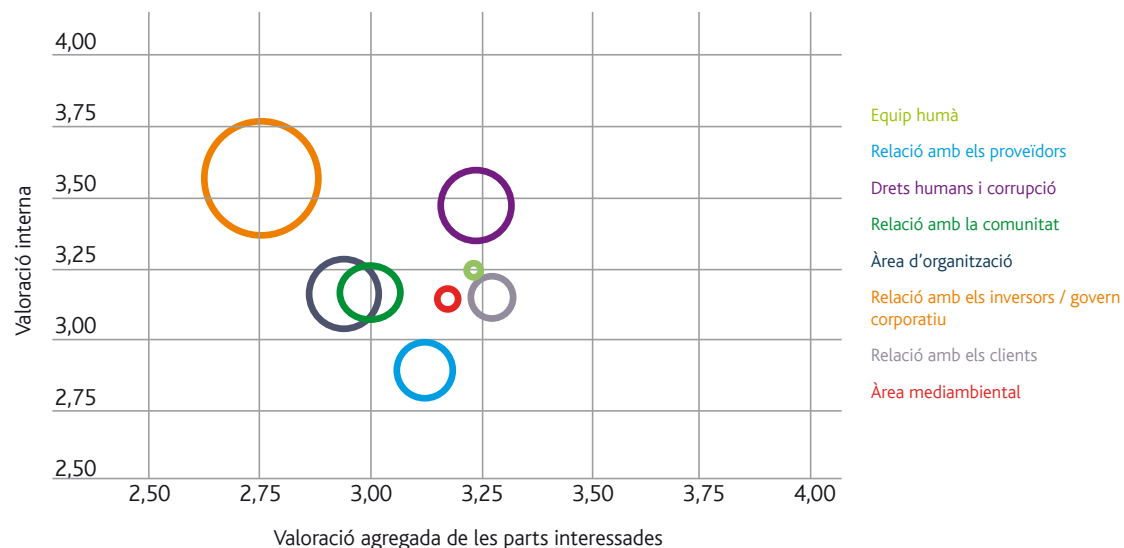
S'observa un increment de la prioritat en els temes que impliquen grups d'interès de primer nivell (entesos com els grups amb què l'organització manté una relació directa) respecte a l'any 2009, principalment persones treballadores i empreses proveïdores. Destaca també la rellevància de la relació amb els clients, la valoració de la qual és elevada per part de gairebé tots els grups d'interès, juntament amb l'àrea mediambiental i els temes de drets humans i corrupció.

Cal destacar que, respecte a l'any 2009, s'ha registrat una convergència en les valoracions interna i agregada, especialment en temes de medi ambient i equip humà.

	Equip humà	Clients	Accionistes	Proveïdors	Adm. públiques	Comunitat	Altres
Àrea d'organització	③	③	①	③	③	③	③
Aspectes socials	②	②	②	②	②	②	②
Equip humà	①	①	①	②	②	②	①
Relació amb els clients	①	①	①	①	①	③	①
Relació amb els proveïdors	③	②	①	①	②	②	②
Relació amb els inversors / govern corporatiu	②	③	③	③	③	③	③
Participació amb la comunitat	③	②	③	②	①	①	③
Drets humans i corrupció	①	①	①	①	②	①	①
Àrea mediambiental	②	①	②	①	①	①	②
Valoració per part dels grups d'interès							
Relativa	③						
Mitjana	②						
Elevada	①						
Valoració més elevada	①						

1. Inclou sindicats, mitjans de comunicació i organitzacions col·laboradores.

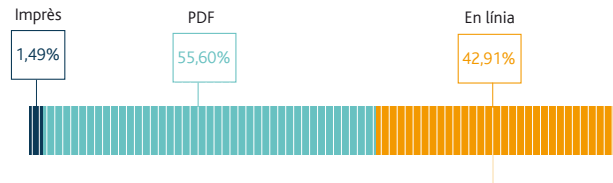
MATRIU DE MATERIALITAT



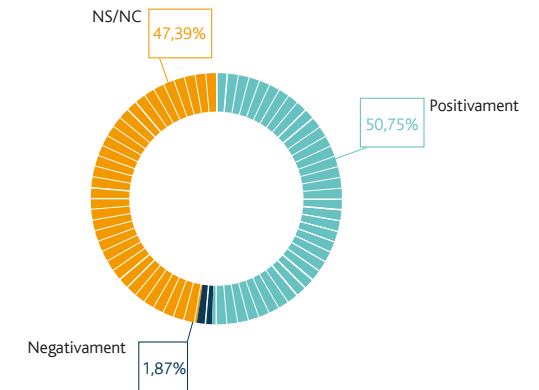
Atès que la informació respecte d'accionistes i govern corporatiu es tracta àmpliament en les publicacions d'**abertis** que completen aquest informe –concretament, l'informe anual, els comptes anuals i l'informe de govern corporatiu– i valorant els resultats de l'enquesta de materialitat, la informació relacionada amb la comunitat inversora s'ha referenciat en aquests informes.

L'enquesta de materialitat que s'ha dut a terme el 2010 ha inclòs quatre qüestions relatives a l'elaboració dels informes de responsabilitat social: el format; els estàndards i els procediments utilitzats; la verificació externa, i la conveniència d'elaborar un informe integrat.

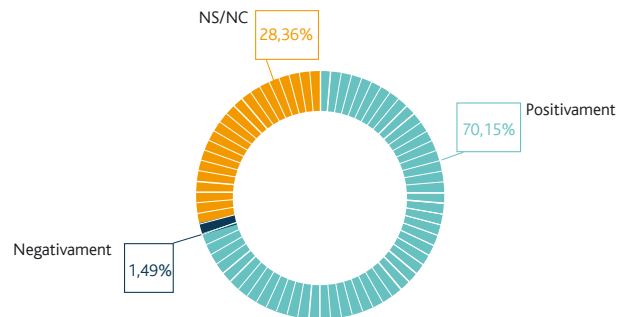
FORMAT DE L'INFORME



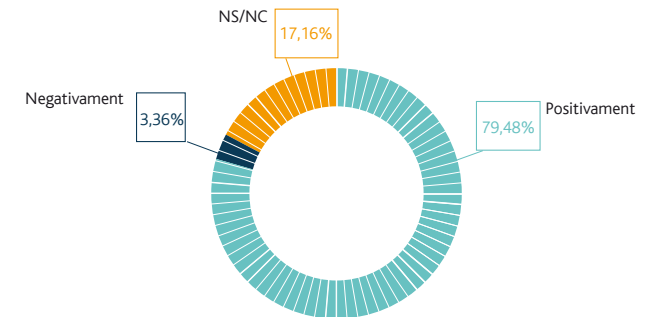
VALORACIÓ DEL GRI



VALORACIÓ DE LA VERIFICACIÓ EXTERNA



VALORACIÓ DE L'INFORME INTEGRAT



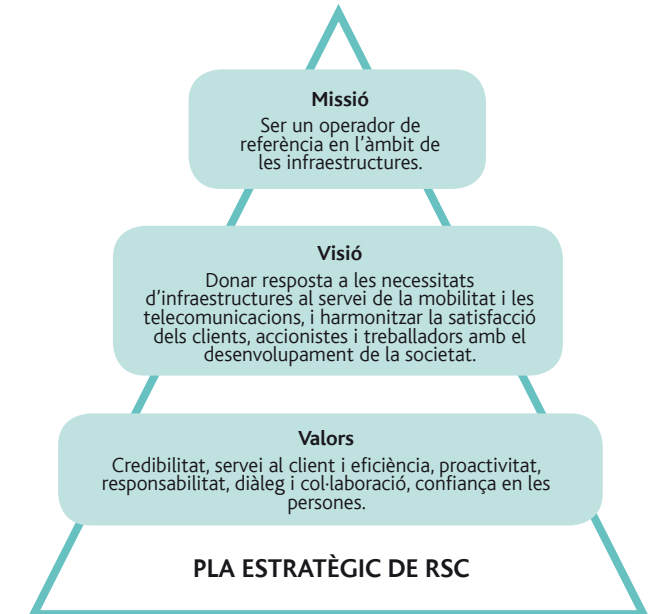
3 abertis i la responsabilitat social corporativa

LÍNIA
ESTRATÈGICA
7: fomentar i
sistematitzar els
canals de diàleg.

LÍNIA
ESTRATÈGICA 8:
garantir el
seguiment i control
de la implantació
del Pla Estratègic
de RSC.

L'any 2003 la responsabilitat social a **abertis** s'estructura mitjançant el Pla Estratègic de RSC, que està estretament vinculat amb la missió, visió i valors de l'organització, i d'aquesta manera permet el naixement orgànic de la RSC a partir de la cultura corporativa del Grup.

A mesura que l'organització ha evolucionat, s'han desenvolupat eines de formalització dels compromisos, entre les quals es troben el Codi Ètic i la Política de responsabilitat social elaborats l'any 2007, juntament amb la norma i el procediment de gestió dels riscos de frau i corrupció que es van desenvolupar l'any 2009. Aquests documents recullen de manera explícita els compromisos i el comportament que cal tenir amb cada un dels grups d'interès del Grup, juntament amb compromisos concrets de respecte als drets humans i lluita contra la corrupció.



Així doncs, la responsabilitat social corporativa a **abertis** és un marc flexible que permet la incorporació de noves unitats de negoci en un cicle de millora contínua, independentment de quin sigui el seu punt de partida. D'aquesta manera, la complexitat del Grup no es converteix en un obstacle per poder treballar en aquest sentit i la participació de les unitats de negoci en la promoció de bones pràctiques, que responguin als impactes locals d'acord amb uns principis corporatius globals, es converteix en l'eix d'implantació de la responsabilitat social que persegueix la seva integració estratègica.

Cal destacar que durant l'any 2010 es va redefinir el text del codi ètic d'**abertis**, amb l'objectiu de millorar-ne la difusió i el desenvolupament a nivell internacional i l'adequació a la legislació vigent en els diferents països on opera el Grup.

L'actual codi ètic, que defineix les pautes d'actuació i comportament que, en consonància amb els valors corporatius, han de regir el comportament laboral dels treballadors del Grup, com també de tots els agents que s'hi relacionen, recull els aspectes universals en un text marc, que té un desenvolupament específic, mitjançant un reglament a cada país.

A més, s'han definit i regulat la composició i el funcionament de la Comissió del Codi Ètic, un òrgan consultiu i de gestió de totes les qüestions relatives al codi i responsable del control del seu compliment.

A més dels canals de comunicació i consulta que ja estan en funcionament (una bústia de correu electrònic i una adreça de

correu postal), a partir del llançament de la nova intranet del Grup durant l'any 2011, es formalitzarà un canal ètic a través del qual tots els treballadors podran realitzar, de manera anònima, totes les consultes o comunicacions que desitgin.

També durant el 2011 es desenvoluparan accions específiques per donar a conèixer amb més profunditat el codi, els seus reglaments i les possibilitats del nou canal. Durant l'any 2010 s'han produït dos incompliments del codi ètic d'**abertis**, que s'han gestionat d'acord amb els principis establerts en el mateix document.

Estructura de gestió i concepció de la RSC

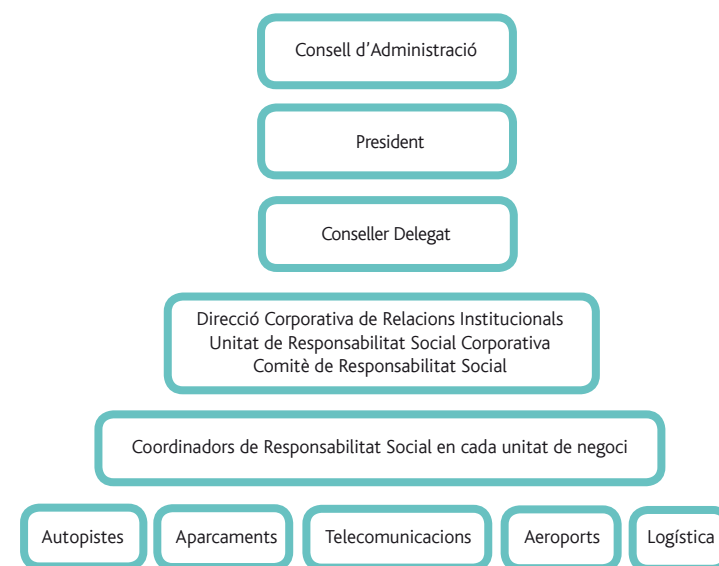
El Comitè de RSC, format per les persones coordinadores de la RSC de cada unitat de negoci, promou i dinamitza la responsabilitat social a **abertis** i depèn directament del màxim òrgan de govern de l'organització.

Durant l'any 2010 s'ha reunit en tres ocasions, en què s'han revisat, entre altres punts, les propostes de millora derivades de l'elaboració de l'informe de RSC anterior, juntament amb la realització de l'enquesta de materialitat, la participació dels índexs Dow Jones, el seguiment i l'ampliació de la sensibilització ambiental mitjançant «Aristos», les millores en la base de dades de responsabilitat social i la coordinació de la jornada «Voluntaris».

De la mateixa manera, el Comitè de RSC actua com a impulsor de comunicació entre els diferents grups d'interès de cada unitat de negoci. Pel que fa a aquests grups, **abertis** disposa de dife-

rents eines integrades en l'operativa diària del Grup que tenen com a objectiu mantenir relacions bidireccionals de manera continuada amb cada un d'aquests grups d'interès.

En aquest sentit, la integració de les pràctiques de RSC en l'operativa diària troba el seu màxim exponent en els sistemes integrats de gestió i els processos que hi estan vinculats. Durant el 2010, **abertis** ha adoptat un nou model de gestió interna per processos unificats per a les diferents empreses, que permet incrementar l'eficiència a nivell de grup perquè aporta una millora en l'organització, el desenvolupament i el control de la seva operativa.



PRINCIPALS CANALS DE COMUNICACIÓ I DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

Accionistes i comunitat inversora	- Programa PRÓXIMO - Sessions informatives/reunions - Notes de premsa - Telèfon de l'accionista - Portal web - Revista abertis - Junta d'accionistes
Persones treballadores	- Pla de comunicació interna - Intranet - Publicacions internes - Corresponsals - Comitès d'empresa i representació legal
Clients	- Atenció a les demandes dels clients a través del director de màrqueting o comercial - Diàleg i serveis d'assistència al passatger a les terminals d'aeroports - Oficines d'informació i telèfon d'atenció al client 24 hores - Punts específics d'atenció al client tant interactius com presencials a les autopistes - Centres de gestió a distància 24 hores als aparcaments - Enquestes específiques de qualitat - Comunicació via ràdio, premsa escrita i Internet
Comunitat	- Pertinença a diferents associacions i col·lectius de la comunitat (comerciants, veïns...) - Participació en els fòrums de RSC nacionals i internacionals - Promoció de l'accessibilitat cultural al conjunt de la comunitat - Coordinació d'un centre d'atenció ciutadana en matèria de telecomunicacions - Diàleg i col·laboració actius amb organitzacions, associacions, federacions i gremis - Col·laboració amb ONGs - Gestió i desenvolupament de patrocinis

Empreses proveïdores	- Comunicació per fomentar l'extensió del codi de conducta i les bones pràctiques entre els proveïdors
Administracions públiques	- Desenvolupament de convenis de col·laboració amb les administracions (central, autonòmica i local) - Relació amb ajuntaments - Diàleg i col·laboració actius per gestionar la planificació i el desenvolupament d'infraestructures
Mitjans de comunicació	- Publicacions i comunicacions als mitjans - Atenció bidireccional permanent

La comunicació amb la comunitat inversora

La comunitat inversora realitza anualment i per diferents vies peticions d'informació corporativa relacionada amb temes socials, ambientals i de bon govern. Habitualment, aquestes peticions es coordinen mitjançant qüestionaris o iniciatives institucionals que, posteriorment, tradueixen aquesta informació en valors quantitatius que permeten incloure l'organització en índexs borsaris responsables i rànquings de desenvolupament en matèria de sostenibilitat de diferents organitzacions.

En aquest sentit, alguns exemples inclouen la provisió d'informació al projecte Carbon Disclosure Project sobre l'empremta de carboni, així com les peticions d'informació de Sustainalytics i Vigeo, entre d'altres. Com a resultat de l'acompliment i els processos de rendició de comptes, **abertis** va ser inclosa l'any 2010 als índexs ECPI reconeguts en l'àmbit de la sostenibilitat, i posicionada entre les cent millors companyies pel que fa a la sostenibilitat en el rànquing G1000, promogut per CRD Analytics i Justmeans, que inclou les principals empreses que cotitzen en el mercat americà. Així mateix, **abertis** forma part d'altres índexs relacionats, com l'índex ASPI de Vigeo, i està tipificat com a inversió socialment responsable per Triodos Bank.

L'espai principal de participació per als accionistes és la Junta General, que de manera ordinària se celebra anualment. El 27 d'abril de 2010 es va celebrar la Junta General Ordinària, en què es va arribar a un elevat quòrum de constitució del 67,81% del capital social. Totes i cadascuna de les propostes van ser aprovades per més del 96% de les accions amb dret de vot.

Adicionalment, **abertis** va celebrar el 30 d'abril la segona edició de l'Investor Day («Dia de l'Inversor»). L'acte, dirigit a inversors

institucionals i analistes, va comptar amb l'assistència de 88 persones. De la mateixa manera, ha continuat amb el Programa PRÓXIMO mitjançant la realització de tres trobades en diferents ciutats espanyoles, i el Dia de l'Accionista.

En aquest sentit, s'han fet un total de 262 reunions amb gestores i 21 *roadshows* durant l'any 2010. Cal destacar que l'oficina de l'accionista ha rebut un total de 7.363 comunicacions, una xifra un 20% superior a la registrada l'any anterior, de les quals un 55% van ser rebudes per correu ordinari. Es pot consultar informació sobre aquestes qüestions i altres temes d'interès vinculats a la comunitat inversora a l'informe anual del Grup, l'informe de govern corporatiu i els comptes anuals.

Diplomàcia corporativa: un canal de diàleg i implicació amb els grups d'interès

La internacionalització de les activitats empresarials ha propiciat que totes les organitzacions sistematitzin els seus processos de relació amb els diferents grups d'interès en els països on operen. El concepte de diplomàcia corporativa, que és el que aspira a agrupar totes aquestes bones pràctiques, té com a objectiu principal facilitar els processos de relació i les activitats operacionals, posant un èmfasi especial en els aspectes socials, culturals i polítics dels diferents països.

L'estratègia de diplomàcia corporativa d'**abertis**, emmarcada dins de les relacions institucionals internacionals, planteja línies de treball en dos fronts principals: per un costat, analitzar la posició present i futura de les administracions públiques estrangeres i altres grups d'interès rellevants en els àmbits que afecten les activitats de la companyia i, per un altre, fer una tasca intensiva per donar a conèixer el Grup en els fòrums internacionals més representatius, ja siguin públics o privats.

Per aconseguir-ho, la interacció amb els cossos consulars i diplomàtics, tant nacionals com estrangers, té un paper clau en aquest procés, i és on el valor de la reputació d'una organització, així com el concepte de la marca-país assoleixen la màxima dimensió. Tot plegat recull i projecta la visió a llarg termini que **abertis** defineix i aplica en la seva estratègia com a operador global d'infraestructures.

Les bones pràctiques en aquest àmbit són, per tant, essencials per garantir la reputació, el prestigi i, sobretot, la sostenibilitat de qualsevol companyia amb implantació internacional. Per a **abertis**, a més, té un component imprescindible perquè els objectius de les seves activitats són els projectes de col·laboració públicoprivada i a més aquests estan directament imbricats amb els processos de creació de valor.

Alguns exemples d'aquestes pràctiques de l'any 2010 són les reunions bilaterals i multilaterals amb el cos diplomàtic estranger acreditat a Espanya, les diferents trobades amb els ambaixadors espanyols en els països d'interès per a **abertis**, les reunions amb ministres estrangers dels diferents sectors d'activitat de l'empresa, la intensa relació amb el Ministeri d'Afers Exteriors i de Cooperació, i la participació en diferents patronats de l'àmbit internacional, entre d'altres. Tot plegat està encaminat a consolidar una xarxa de relacions que faciliti iniciatives futures.

Així doncs, la bona actuació en el diàleg amb les administracions i els grups d'interès internacionals és essencial per a **abertis** per tal de facilitar els processos de creació de valor i per fer arribar la nostra missió, visió i valors als diferents grups d'interès i a les persones responsables de la presa de decisions.

La comunicació responsable a abertis

abertis és conscient de la importància de la comunicació amb els seus grups d'interès, per aquest motiu aplica accions per millorar-la d'una manera contínua. Un exemple d'això és la nova revista *link*, que es va renovar a principis de l'any 2010 amb l'objectiu d'apropar **abertis** a totes aquelles persones interessades: accionistes, administracions, usuaris de les infraestructures, clients, etc. A través d'aquesta revista el grup **abertis** vol estar present i participar en el debat públic sobre infraestructures, i poder donar així la seva visió de la realitat en què opera.

Un altre dels exemples que cal destacar és la revista digital *link autopistas*, a través de la qual s'informa els clients, les institucions i la societat sobre les novetats en infraestructures, a més de proporcionar informació sobre viatges, entrevistes, consells de seguretat viària, novetats del motor, etc. Es tracta d'una publicació digital avançada que permet la combinació de text, fotografia, vídeo i so, i d'aquesta manera facilita una lectura àgil i propera, alhora que redueix el seu impacte ambiental, atès que no s'imprimeix sinó que s'envia per correu electrònic.

La comunicació que porta a terme **abertis** i la seva transparència són un valor consolidat i reconegut tal com es desprèn dels resultats de l'últim estudi KAR (Key Audience Research) d'IPSOS, segons el qual **abertis** és l'empresa que millor es relaciona amb els mitjans de comunicació. A l'estudi es va sol·licitar l'opinió de més de 100 periodistes sobre la reputació corporativa de les empreses d'aquest sector, pel que fa a èxit empresarial, estratègia i Responsabilitat Social Corporativa (RSC) i les relacions entre empreses i mitjans de comunicació. Els resultats financers continuen sent el factor més valorat pels mitjans de comunicació, seguit de la qualitat dels productes i serveis, i el tracte o servei als clients.

Social guide: les xarxes socials a abertis

La Direcció Corporativa d'Estudis i Comunicació d'**abertis** ha elaborat una guia d'ús de les xarxes socials que té com a objectiu millorar la comunicació amb els grups d'interès i amb la societat en general i oferir una millor atenció al client, fent ús d'un dels principals canals de comunicació en l'actualitat, les xarxes socials.

Es tracta d'una guia d'ús de les xarxes socials per fomentar i donar suport tant a la corporació com a la resta d'empreses del Grup, en el procés de reflexió, decisió i gestió de l'estratègia de presència en aquestes xarxes. La guia incorpora recomanacions en relació amb la línia editorial, la imatge gràfica corporativa, la gestió dels espais, i la seva integració dins d'altres canals de comunicació del Grup, així com recomanacions d'ús de les xarxes socials en funció dels objectius establerts i de la unitat de negoci. A més, a la guia s'inclouen manuals d'ús i recomanacions per a les principals xarxes socials (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, Flickr, SlideShare, Foursquare).

La guia s'ha elaborat per a la Direcció mateixa, i per als departaments o responsables de Màrqueting i Comunicació de les diferents empreses del Grup. Amb l'objectiu de donar-la a conèixer, s'han realitzat sessions de formació als responsables de Comunicació i Màrqueting de les diferents unitats de negoci i de la **fundació abertis**, en què s'ha fomentat la participació activa dels assistents, i la seva aportació de dubtes i suggeriments.

La implantació d'aquesta guia s'inicia el gener de 2011, i amb ella una contínua monitorització de la presència d'**abertis** en les xarxes socials.

Comitè d'Innovació

El Comitè d'Innovació neix com a element transversal de coordinació, seguiment i potenciació de les activitats d'innovació a **abertis**.

Aquest Comitè, impulsat i presidit per la Direcció General de Negoci i Operacions, està format per la Direcció Corporativa d'Estudis i Comunicació i per representants de cada una de les unitats de negoci. Els membres representants de cada UN actuen com a punt d'enllaç amb les activitats d'innovació que es realitzen a cada UN i, en aquells casos en què existeixen, amb els processos formals implantats i els seus òrgans de gestió i seguiment (com en el cas dels comitès d'innovació d'**abertis telecom** i **abertis autopistas española**).

Els objectius de creació del Comitè són permetre una visió global de la innovació en el Grup, així com impulsar actuacions transversals en les quals estiguin implicades diverses unitats de negoci, i la formalització del procés d'innovació en totes les unitats.

Durant l'any 2010, el Comitè d'Innovació ha portat a terme les actuacions següents:

- Definició del concepte d'innovació per tal de fixar el marc de les activitats d'innovació.
- Creació d'un òrgan formal que serveixi de punt de referència per als processos d'innovació al Grup, amb especial atenció als processos amb un component transversal.
- Creació d'un inventari de projectes d'innovació. Aquest inventari, que s'actualitza periòdicament amb l'objectiu de fer un seguiment dels projectes d'innovació, ha permès identificar un total de 47 projectes actius i 37 iniciatives en diferents fases de definició. Cal destacar que el 15% aproximadament dels projectes tenen un component transversal i impliquen més d'una unitat de negoci, i que els recursos dedicats a aquests projectes durant el 2010 han representat aproximadament cinc milions d'euros i una dedicació equivalent d'unes 44 persones a temps complet.
- Anàlisi, a partir de l'inventari realitzat, de l'estat de la innovació del Grup, identificació de processos, iniciatives, projectes realitzats i recursos utilitzats.
- Creació d'un fòrum permanent en què discutir les temàtiques relacionades amb la innovació, així com fer un seguiment de les actuacions transversals i impulsar la col·laboració entre les unitats de negoci.

Cinquè any consecutiu amb presència en els índexs Dow Jones

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI World) inclou el 10% de les empreses amb millors criteris de sostenibilitat corporativa del món. En la revisió de 2010 es va invitar a 2.500 companyies de les quals en van ser seleccionades 318. En el cas del DJSI STOXX, que reuneix el 20% de les empreses més destacades en sostenibilitat, es va invitar a 600 empreses de les quals se'n van seleccionar 157.

En els dos casos **abertis** s'ha mantingut entre les empreses que formen part de l'índex per cinquè any consecutiu, i ha obtingut una puntuació superior a la mitjana en l'àmbit econòmic, mediambiental i social, i la màxima puntuació en les categories d'informació mediambiental i estratègia climàtica. Cal destacar les millores en el posicionament en categories com codis de conducta i ecoeficiència operativa, i la distinció Silver Class en el sector de transport industrial com a reconeixement del seu exercici en sostenibilitat i responsabilitat social corporativa.

Organitzacions externes i reconeixement

abertis participa activament en diferents organitzacions vinculades a la RSC, amb què col·labora de manera activa i a llarg termini. L'any 2010, es va celebrar a Amsterdam, la tercera conferència anual de sostenibilitat promoguda per l'organització Global Reporting Initiative, estàndard internacional en l'elaboració d'informes de sostenibilitat. Amb el lema, «Rethink, Rebuild and Report» es van reunir més de mil persones de més de cinquanta països, i **abertis** va estar present com a Organizational Stakeholder de GRI.

Durant el 2011 se celebrarà al castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**, la reunió anual d'Organizational Stakeholders de GRI.



Fòrum de reputació corporativa

L'any 2010 ha representat per al fRC un exercici de creixement orgànic i consolidació del seu posicionament com a referència en la gestió de la reputació corporativa. S'hi han incorporat nous membres, fins a arribar a un total de 15 empreses: Agbar, BBVA, Repsol, Telefónica, **abertis**, Ferrovial, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone, Sol Meliá, Adif i Criteria.

Des del mes de setembre, el fRC també coordina un espai setmanal de ràdio a la cadena Gestiona Radio, dedicat a la RSE i a la reputació corporativa, que impulsa el diàleg permanent amb els seus stakeholders i amb la societat.

En aquest sentit, el fRC ha participat activament en els grups de treball i en les sessions plenàries del Consell Estatal de la Responsabilitat Social Empresarial (CERSE). Entre les aportacions a la RSE, destaca la publicació d'un estudi comparatiu de normativa sobre els informes de sostenibilitat a la Unió Europea.

La dinamització d'activitats que realitza el fRC ha permès la realització de les activitats següents, entre d'altres:

- Impartir 53 hores de formació, un 160% més que l'any anterior, repartides en 12 activitats. Destaca la jornada sobre «Transparència: Recuperar la confiança», promoguda juntament amb el Centre de Govern Corporatiu de l'IE Business School i el seminari sobre «Gestió de la Reputació Corporativa», impartit pel Reputation Institute.
- Participació en la 13a Conferència Anual del Reputation Institute: «L'impacte de la sostenibilitat: un paper estratègic per a la gestió de la reputació», (Rio de Janeiro - Brasil).
- Participació en la Jornada: Evolució, desafiaments i eines de RSC a Espanya, Auditorio Unidad Editorial (Madrid).
- «Leadership Programme and Corporate Reputation», Oxford University (Regne Unit).

Reconeixement extern

- Distinció Silver a **abertis** en l'anuari de sostenibilitat elaborat per SAM Group i PwC, en el sector de transport industrial.
- Distinció Honos a **abertis** per la seva trajectòria de protecció del patrimoni arqueològic atorgada per l'Institut Català d'Arqueologia Clàssica.
- Menció honorífica a **abertis** en els IX Premis a l'empresa espanyola amb Millor informació financera a Internet atorgada per l'Associació Espanyola de Comptabilitat i Administració d'Empreses (AECA).
- L'aeroport de Belfast nomenat Gold Winner en la categoria de Millor aeroport del Regne Unit dels HolidayExtras.com Customer's Award 2010 atorgats pels consumidors del portal Holidayextras.com.
- L'aeroport de Cardiff ha estat reconegut com a guanyador Silver en la categoria Comunicacions en moments de crisi, concretament per la gestió de les comunicacions durant el període de cendres volcàniques. En els mateixos premis, l'aeroport va ser finalista en la categoria de Comunicacions integrades.
- Reconeixement a **abertis autopistas española** per part de la Societat de Prevenció d'Asepeyo en relació amb les millors pràctiques preventives en seguretat laboral.
- Menció especial en la categoria de Millor Obra Pública, al projecte «Ampliació de l'autopista de peatge AP-6. Tercera Calçada i Tercer Túnel de Guadarrama, entre l'enllaç del Valle de los Caídos i San Rafael», Concedit pel jurat dels Premis 2010 del Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Madrid.
- Medalla de plata al Mèrit de la Seguretat Viària atorgada pel Ministeri de l'Interior a la **fundació abertis**.
- Reconeixement com a la "Millor Pràctica Logística" a Xile a **abertis logística** Chile, atorgat pel Consorci Internacional TUR-BLOG.
- El projecte Europeu B21C, «Broadcast for the 21st Century», en què **abertis telecom** ha participat, ha estat guardonat amb el Celtic Silver Award. L'organització Celtic reconeix així la importància d'aquest projecte per al desenvolupament de les telecomunicacions europees.

4

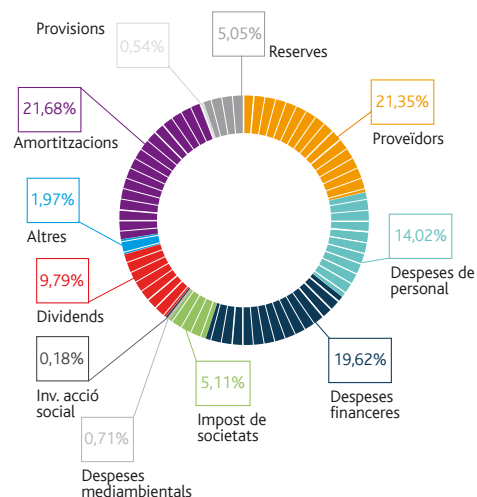
El triple balanç: una visió de conjunt

L'activitat d'abertis	L'entorn social – Equip humà
Pla estratègic	
Línies estratègiques 2, 4, 5, 7 i 8 • Mantenir la transparència amb la comunitat inversora • Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció • Estendre el compromís de responsabilitat social a proveïdors i empreses contractades • Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg • Garantir el seguiment i control del Pla de RSC	Línies estratègiques 3 i 7 • Assegurar la motivació i la implicació de l'equip humà en la millora contínua de l'empresa • Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg
L'entorn mediambiental	L'entorn social – La relació amb la comunitat
Pla estratègic	
Línies estratègiques 1 i 7 • Minimitzar l'impacte ambiental • Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg	Línies estratègiques 6 i 7 • Implicar-se amb la comunitat i amb el teixit social • Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg

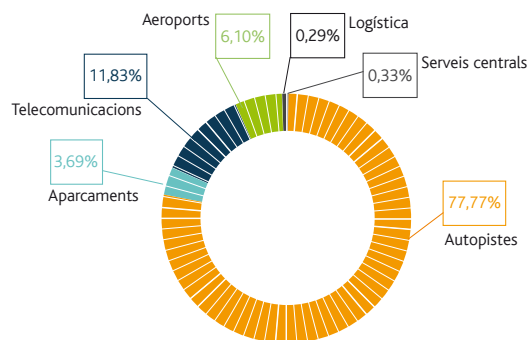
L'activitat d'abertis - Principals indicadors

Intensitat Mitjana Diària (IMD) en autopistes ²	Km d'autopistes gestionats	Centres de telecomunicacions	Passatgers que han transitat els aeroports	Vehicles que han utilitzat els serveis d'aparcaments	Metres quadrats de plataformes logístiques llogats
22.636	3.710	63.076	21.517.000	56.289.213	274.444

DISTRIBUCIÓ DEL VALOR ECONÒMIC CREAT¹



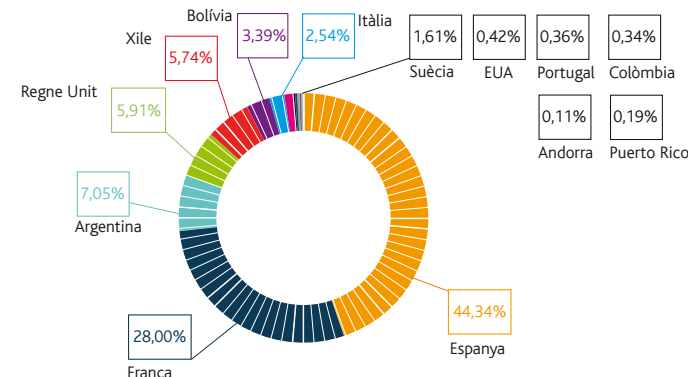
XIFRA DE NEGOCI



L'entorn social – Equip humà - Principals indicadors

87% de la plantilla amb contracte indefinit	12.284 persones en plantilla el 31/12	Índex de rotació de 7,9	453 reunions amb 57 comitès d'empresa i 17 RLT
---	---------------------------------------	-------------------------	--

PLANTILLA A 31/12



Sistema de gestió de la qualitat implantat en un 91% de la xifra de negoci	Valoració global de la satisfacció dels clients: 7,6	7.363 consultes i opinions gestionades per l'Oficina dels accionistes	2.198 proveïdors homologats d'acord amb criteris ambientals i socials	19,10 hores de formació per treballador	21% de dones en càrrecs directius i direccions	1.171.226 € invertits en activitats extralaborals	Sistema de seguretat i salut implantat en un 90% de la xifra de negoci
--	--	---	---	---	--	---	--

Exemples de les millors pràctiques

2009	Objectius estratègics d'abertis Les relacions institucionals en una empresa multinacional abertis i els índexs de sostenibilitat Punts d'informació a les autopistes espanyoles TDT SAT i l'«apagada analògica» Centre de gestió a distància als aparcaments ISO 27001 en telecomunicacions	«Talent» sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament per a directius Units pel canvi Projecte diversitat, fase d'implantació La promoció de la salut i la seguretat laboral a les autopistes
2010	Comitè d'innovació La diplomàcia corporativa Social guide: les xarxes socials a abertis Els índexs Dow Jones i la comunicació ASG per a inversors La xarxa de cobertura híbrida a Espanya Punts de recàrrega elèctrica als aparcaments Millora de la capacitat de resposta a les autopistes Portal d'homologació de proveïdors	Catàleg corporatiu de llocs de treball «Talent» sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament per a directius Neix linking Corresponsals a abertis Formació per a la gestió de conflictes als peatges Avaluacions de risc a les comunicacions

1. L'estat del valor afegit s'ha realitzat basant-se en el compte de resultats consolidat d'abertis (incloent-hi el percentatge de xifra de negoci que queda fora de l'abast d'aquest informe).

2. L'IMD correspon a les autopistes incloses en l'informe, i és diferent al valor corresponent al total del Grup i publicat en l'informe anual.

L'entorn mediambiental

Principals indicadors

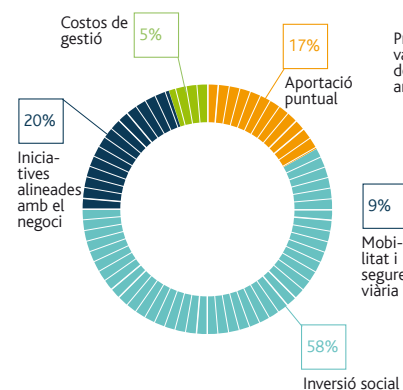
94% de la xifra de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat		31 milions d'euros invertits en medi ambient		50,64 t de CO ₂ per cada milió d'euros de xifra de negoci		340 m ³ de consum d'aigua per cada milió d'euros de xifra de negoci		122 MWh de consum elèctric per cada milió d'euros de xifra de negoci	
3.179 litres de consum de combustibles líquids per cada milió d'euros de xifra de negoci			176.933 t de residus generats, un 87% dels quals s'ha valoritzat			2.160 km han estat objecte d'estudi acústic		32% de transaccions realitzades amb VIA-T	
Emissions de CO ₂ per activitat	Autopistes (t/IMD)	Telecomunicacions (t/Centres tècnics)		Aeroports (t/Mil Pax)		Aparcaments (t/Mil vehicles)		Logística (tn/m ² llogats)	
2010	2,16	1,16		2,41		0,18		0,003	

L'entorn social – La relació amb la comunitat

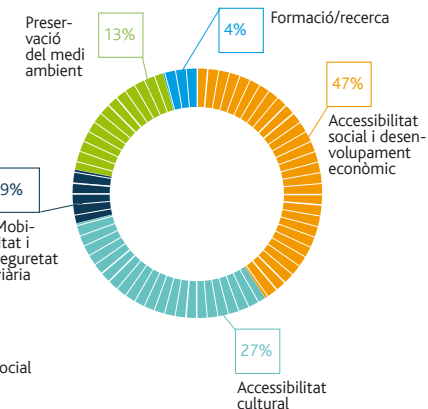
541 reunions mantingudes amb un total de 195 associacions de la comunitat

7,8 milions d'euros invertits en acció social, un 1,2% del benefici net consolidat

APORTACIONS LBG 2010 PER TIPUS



APORTACIONS A LA COMUNITAT 2010 PER ÀMBIT D'ACTUACIÓ



Exemples de les millors pràctiques

2009	Projecte Tutela Fòrum ambiental als aeroports Projecte Eurotoll Estalvi i eficiència energètica Pla de mobilitat corporatiu Aigües residuals als aeroports i autopistes Projecte de reducció de consum de paper DaMa en telecomunicacions Primera jornada de reforestació Sensibilització ambiental mitjançant ARISTOS	Projecte CHORIST «Et queda una vida, no la perdís a la carretera» Pla de voluntariat corporatiu 1% cultural a les autopistes Les càtedres abertis
2010	"Smart cities", ciutats intel·ligents El segon any del fòrum ambiental d'aeroports Paquet Vert, col·laboració público-privada a favor del medi ambient Pla de mobilitat 2011-2014 Pla d'estalvi i eficiència energètica Les instal·lacions d'aigües residuals a les autopistes Les zones ecosaba Protecció de la biodiversitat a les autopistes franceses L'observatori del soroll a les autopistes ARISTOS amplia els horitzons	Els aeroports i la comunitat local «Et queda una vida», a Madrid Voluntaris: una altra manera de fer les coses Les càtedres abertis La fundació abertis i la biodiversitat La metodologia LBG i la classificació de l'acció social

5

L'activitat d'abertis, un servei per als clients i la societat

LÍNIA
ESTRATÈGICA 4:
mantenir una relació
estreta amb el client
i garantir-ne la
satisfacció.

LÍNIA
ESTRATÈGICA 7:
fomentar i
sistematitzar els
canals de diàleg.

RESUM D'INDICADORS

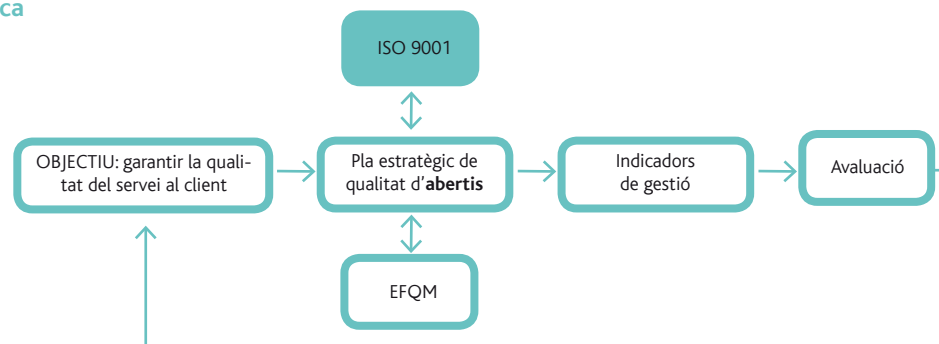
El **97%**
del total de
consultes, queixes
i suggeriments han
estat contestats

El **91%**
de la xifra de negoci
amb un sistema de
gestió de qualitat
implantat segons
l'ISO 9001

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

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques del 2010
Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció.	Millora del servei al client.	L'apagada analògica finalitza el 2010 La xarxa de cobertura híbrida a Espanya Punts interactius d'atenció al client a les autopistes Simulacres per millorar la capacitat de resposta en situacions d'emergència a les autopistes Punts de recàrrega elèctrica als aparcaments de saba La satisfacció del client als aeroports

La política



Nivell de certificació: ISO 9001				
		Any 2008	Any 2009	Any 2010
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistes Espanya ⁽¹⁾	→	✓	✓
	Autopistes França ⁽²⁾	✓	✓	✓
	Autopistes internacionals			
	gco	✓	✓	✓
	rutas del pacífico			→
	elqui			✓
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ⁽³⁾	→	→	→
Aparcaments	saba España	✓	✓	✓
	saba Italia	✓	✓	✓
	saba Chile			✓
Logística	abertis logística ⁽⁴⁾	✓	✓	✓
% xifra de negoci*		✓ 91% → 7,4%	✓ 92,55% → 5,97%	✓ 90,86% → 7,81%
		98,4%	98,5%	98,7%

(1) A Autopistes Espanya es troben incloses totes les autopistes gestionades per **abertis** a Espanya, exceptuant **aulesa** (**acesa, aucat, aumar, iberpistas** i **avasa**).

(2) La part certificada d'autopistes a França no inclou totes les activitats del Grup.

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

(4) Els centres que disposen d'un sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat són **abertis logística**, CIM-Vallès i Penedès.

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

✓ Implantat i certificat

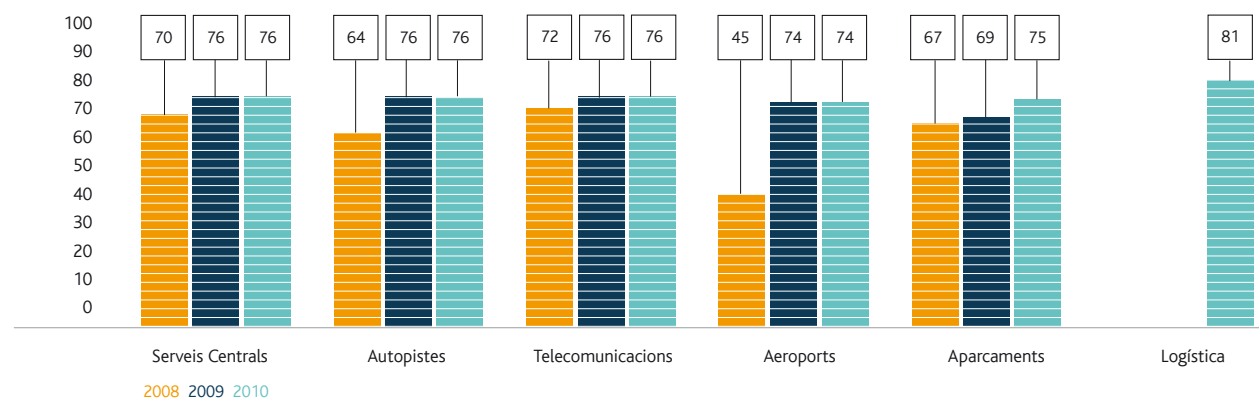
→ En procés d'implantació

La gestió de la relació amb el client pretén definir un cicle de millora continuada dins d'un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO 9001 i el model d'excel·lència EFQM. En aquesta línia, aquesta metodologia permet tant gestionar l'operativa diària que afecta la satisfacció dels clients com portar a terme una avaluació anual mitjançant els índexs de satisfacció i l'establiment de mesures de millora.

Índex de satisfacció dels clients d'abertis (escala de 0 a 10)			
	2008	2009	2010
Índex de satisfacció general dels clients	6,3	7,6	7,6

Seguint els mateixos paràmetres que l'any anterior, l'índex general de satisfacció dels clients és el resultat de ponderar cada un dels índexs de satisfacció de les unitats de negoci sobre la base de la xifra de negoci. Cal destacar la incorporació dels parcs logístics en el còmput de l'índex.

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT PER LÍNIA DE NEGOCI



Les comunicacions rebudes han augmentat un 23% en relació amb l'any anterior, ja que s'han incrementat les consultes i les queixes. En la mateixa línia, els percentatges de resposta han augmentat en els dos casos, tot i que és inferior el percentatge de suggeriments rebuts i contestats.

Consultes, queixes i suggeriments (2010)

	Rebuts	Contestats
Consultes	421.422	97,23%
Queixes	65.331	94,36%
Suggeriments	167	60,48%

Amb l'objectiu de millorar el servei als clients d'**abertis**, les unitats de negoci han establert per al 2011 diversos objectius, entre els quals cal destacar els següents:

Autopistes:

- Millorar les comunicacions amb els clients: durada de la trucada, temps de resposta, percentatge d'abandonament de trucades, resolució a la primera trucada, etc.
- Proporcionar més informació al client.

Telecomunicacions:

- Potenciar el servei al client millorant els àmbits de gestió interna, com ara el manteniment preventiu, l'homologació de proveïdors i productes o la informació al client.

Aeroports:

- Augmentar el grau de satisfacció del client i millorar la comunicació i la informació disponible.

Aparcaments:

- Integrar els processos de qualitat vinculats als clients, per formular, així, possibles millores.
- Optimitzar costos i millorar l'eficiència.

Logística:

- Incrementar la satisfacció del client a través d'accions relacionades amb les enquestes de satisfacció, enfocades a potenciar la comunicació directa amb el client.

Principals canals de comunicació i diàleg amb el client

Durant l'any 2010 s'han invertit un total de 2,2 milions d'euros en actuacions vinculades a la comunicació corporativa amb el client. Els principals canals de comunicació i diàleg inclouen els següents:

- Portal permanent a través d'Internet, amb pàgines web específiques en què s'ofereix informació de tota mena sobre el servei prestat i altres informacions rellevants, i s'hi inclouen mecanismes de contacte, com ara formularis, telèfons de contacte i correus electrònics d'atenció.
- Punts d'atenció a l'usuari presencials, telefònics i electrònics. Entre aquests destaquen els tòtems instal·lats a les autopistes, els punts d'atenció ubicats a les àrees de servei o els punts d'informació als aeroports.
- Gestor de comptes per clients.

- Revistes, fullets informatius i butlletins en línia.
- Panells d'informació variable a les autopistes, els aeroports i els aparcaments, juntament amb cartells específics per a diferents instal·lacions.
- Servei d'informació per ràdio a les autopistes (estat de la circulació, alertes, etc.).
- Xarxes socials i serveis d'atenció a través de telefonia mòbil, i tecnologia Bluetooth a les autopistes i els aeroports.
- Missatges a través de diferents mitjans de premsa escrita.

El servei que presta **abertis** transcendeix l'ús de les infraestructures i inclou la valoració dels territoris que aquestes travessen, mitjançant iniciatives com ara els *Passion weekends* –liderats per **sanef** en col·laboració amb els comitès regionals de turisme–, que tenen com a finalitat potenciar i descobrir el patrimoni cultural i arquitectònic proper a les autopistes.

sanef difon les alternatives turístiques mitjançant la pàgina web, les agències comercials i l'emissora de ràdio corporativa. De la mateixa manera, les autopistes espanyoles del grup **abertis** inclouen en la seva web informació dels territoris que travessen, així com a la revista *link autopistas*, i la publicació VIATOR, editada per la **fundació abertis**, fa un compendi de tot aquest patrimoni.

En aquesta línia, es programen, també, campanyes de promoció i sensibilització en relació amb aspectes ambientals, entre els quals destaquen la promoció de l'ús del Via-T a través de mitjans de comunicació i la recomanació de bones pràctiques ambientals també transmesa a través de diferents mitjans.

SERVEIS ADDICIONALS QUE S'OFEREIXEN ALS CLIENTS

Autopistes	- Pàgina web amb informació d'interès - Tòtems interactius amb informació d'interès a les àrees de servei - Ludoteca a l'àrea de servei de Sagunt durant els mesos d'estiu - Canal d'Atenció i Vendes a Empreses personalitzat - Seguiment a la web dels passos que segueixen els vehicles de cada client - Atenció en cas d'accident o avaria en menys de trenta minuts - <i>Passion weekends</i> - 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 Direcció General de Trànsit i la Creu Roja - Plataforma electrònica per accedir a les factures - Enviament de justificants de pas per peatge per correu electrònic a clients de Via-T - Informació continuada sobre el temps de recorregut, les possibles perturbacions i l'estat de la circulació - Coordinació de l'assistència mecànica i sanitària - Duplicació de factures
Aeroports	- Servei d'objectes perduts - Tarifes especials per a les escoles d'aviació i per als concessionaris que lloguin espais publicitaris als aeroports - Primers auxilis a passatgers i empleats - Serveis de traducció en 150 idiomes - Instal·lacions adaptades per a un fàcil ús en el cas de persones amb mobilitat reduïda (taulells especials, personal d'ajuda, reserva de seients, sales d'espera, etc) - Disponibilitat d'una guia per a passatgers amb discapacitats - Programa d'ajuda a viatgers amb dificultats econòmiques - Servei llançadora des de tots els aparcaments fins a la terminal - Senyalització i anuncis de megafonia multilingües

Un dels compromisos d'**abertis** en matèria de responsabilitat social és treballar en la millora continuada de la seguretat viària en tots els països en què el Grup gestiona aquesta mena d'infraestructures.

Durant el 2010 s'han portat a terme un total de trenta-una campanyes per reduir la sinistralitat a les vies de comunicació, en col·laboració amb les institucions públiques relacionades. Algunes de les actuacions implantades en aquestes campanyes han inclòs:

- L'emissió de falques radiofòniques i la distribució de fullets amb recomanacions en operacions especials de trànsit.
- La posada en marxa de campanyes d'educació viària en centres escolars.
- Consells de seguretat viària mitjançant vídeos a la pàgina web, a la revista digital, a les factures de telepeatge i als mitjans de comunicació.
- Introducció de millores a les carreteres, com, per exemple, la rehabilitació del ferm, el reforç de malles de tancament, la protecció d'àrees de descans, la intensificació de reflectors o la inclusió d'arquetes a les mitjanes per recollir les aigües pluvials.
- Inserció de vídeos sobre conducció segura davant circumstàncies atmosfèriques adverses als punts interactius de les àrees de servei.
- Inclusió de consells de seguretat al mapa «Pas de l'Estret» i en plafons de senyalització variable.

La revisió continuada del compliment de la legislació vigent és un dels punts fonamentals d'un sistema de gestió. El 2010 **abertis telecom** ha rebut una sanció per 143.000 euros, emesa per la Comissió Nacional de Competència el dia 26 de gener del 2010, que actualment està en fase de recurs.

SERVEIS ADDICIONALS QUE S'OFEREIXEN ALS CLIENTS

Aparcaments	- Premsa gratuïta i suplement de la revista de saba - Zones de reciclatge - Recàrrega de vehicles elèctrics - Lloguer de paraigües - Reserva de places - Cobertura de telefonia GSM - Pagament mitjançant VIA-T - Sistema de guiatge de vehicles - Serveis especials per a discapacitats - Pàrquing VIP - Servei d'informació turística - Serveis auxiliars (botigues, taller, etc)
Logística	- Estacions de servei - Pàrquing vigilat - Serveis de seguretat i videovigilància - Serveis de manteniment integral - Serveis de restauració - Serveis de transport públic - Serveis bancaris - Servei <i>truck center</i>

L'apagada analògica finalitza el 2010

El març del 2010 va finalitzar el Pla de Transició d'Espanya a la TDT iniciat el setembre del 2007, de manera que es va avançar dos anys respecte al termini establert per la Unió Europea. Aquest ha estat un procés complex a causa de la dificultat tècnica derivada de la simultaneïtat analògica i digital, i per la dimensió del projecte, que ha afectat 46 milions de persones.

abertis telecom ha liderat el pas a la televisió digital a Espanya i ha desplegat les extensions de cobertura a totes les comunitats autònomes, excepte Castella-la Manxa, Galícia i el País Basc, i parcialment a Andalusia i les Canàries, comunitats on es disposa d'un operador de telecomunicacions regional. Així, s'ha proporcionat una cobertura al 98% i al 96% de la població per a les televisions públiques i les privades, respectivament. Actualment, **abertis telecom** gestiona el 52% dels centres emissors de TDT.

El volum del projecte ha requerit la implicació de tota l'organització, amb més de 700 persones treballant-hi de manera directa, a més de 2.000 tècnics i professionals externs. L'èxit del procés ha estat possible gràcies al compromís i l'aval de tots els actors involucrats, i a la important tasca d'informació al ciutadà que s'ha dut a terme.

La TDT ha suposat un canvi tecnològic que ha obert la porta a noves aplicacions i serveis, com ara la TDT mòbil o la televisió en 3D. Serveis en què **abertis telecom** aporta tota la capacitat d'innovació i desenvolupament.

La complexitat del projecte ha suposat unes quantes dificultats tècniques, vinculades a la falta de senyal digital en determinades zones, i certs endarreriments en l'anomenada apagada analògica respecte a la previsió inicial, derivats de problemes atmosfèrics que van impedir que es duguessin a terme els treballs. En els dos casos, **abertis telecom** va utilitzar els recursos disponibles per resoldre la situació i perquè aquesta generés el mínim impacte per a les persones usuàries.

La xarxa de cobertura híbrida a Espanya

La Fira de Barcelona va acollir del 15 al 18 de febrer la cinquena edició del Mobile World Congress 2010 (GSMA), el qual reuneix les principals empreses i organismes internacionals vinculats al desenvolupament de les comunicacions mòbils. **abertis telecom** és soci oficial de Xarxes de TV Mòbil del GSMA des de la primera edició del congrés, el 2006, i el 2010, com en les edicions anteriors, va facilitar i va gestionar la infraestructura de la xarxa de difusió i transport de TV mòbil per rebre serveis de televisió i serveis interactius en terminals mòbils durant el congrés.

Com a novetat d'aquesta edició, **abertis telecom** va desplegar tres xarxes per donar cobertura als serveis que van formar part de les demostracions de TV mòbil en els estàndards disponibles: DVB-H (Digital Video Broadcasting Handheld), DVB-SH (Digital Video Broadcasting Satellite Handheld) i MediaFLO (Media Forward Link Only). Durant el desenvolupament del congrés es van portar a terme demostracions de televisió mòbil amb tecnologia DVB-SH, que combina la xarxa terrestre i la dels satèl·lits.

abertis telecom, a més de coordinar el Projecte FURIA per al desenvolupament de la televisió mòbil, finançat per l'Agència Espacial Europea (ESA) i el Ministeri d'Indústria, participa en altres projectes relacionats, com ara WingTV, B21C i J-Ortigia. L'objectiu del projecte SafeTrip, en què participen dinou empreses —entre les quals **abertis telecom** i **abertis autopistas**—, és desenvolupar un sistema basat en un receptor DVB-SH per als vehicles, el qual permeti rebre i transmetre informació, com ara l'estat de les carreteres, o indicar la posició GPS.

Punts interactius d'atenció al client a les autopistes

El 2010 les autopistes d'**abertis** a Espanya van implantar el projecte d'atenció al client iniciat el 2009 i **guardonat amb el premi Total Media al millor sistema d'atenció al client** al Saló Internacional de Digital Signage.

L'objectiu d'aquests punts d'informació és **millorar el servei al client i respondre a les necessitats d'informació** que tingui. El projecte consisteix en punts d'informació interactius ubicats a les àrees de servei en els quals, mitjançant un mapa d'Europa, el client pot navegar per les diferents aplicacions i obtenir informació en temps real sobre l'estat de les carreteres, la previsió atmosfèrica, els serveis a les autopistes i els consells de seguretat, així com informació sobre els punts d'interès turístic situats en el trajecte o a la ciutat de destinació. A més, disposa d'una aplicació que permet al client descarregar-se aquesta informació turística al telèfon mòbil mitjançant Bluetooth.

El projecte s'ha implantat a les àrees de servei de Porta de Barcelona (AP-7, Barcelona), la Jonquera (AP-7, Girona), Altube (AP-68, Àlaba), Villacastín (AP-6, Segòvia) i Sagunt (AP-7, València), i ha rebut una bona acceptació entre els usuaris i usuàries de les àrees de servei. Com a exemple, des que es va implantar el 22 de juliol del 2010, el punt informatiu ubicat a l'àrea de servei de Porta de Barcelona ha rebut 87.181 sol·licituds d'informació, s'hi han visualitzat 190.277 vídeos i s'hi han descarregat 1.334 guies turístiques.

Una altra manera d'informar a l'AP-6 és el sistema que permet als clients de les autopistes d'**abertis** a Espanya estar informats en temps real del temps mitjà de recorregut durant el desplaçament per l'autopista. Aquest sistema es basa en la tecnologia Bluetooth, que, mitjançant sensors ubicats en plafons de missatges variables i en altres punts estratègics, detecta els dispositius Bluetooth en moviment a la via i permet, així, conèixer el temps mitjà de recorregut. Els clients són informats d'aquests temps a través de la xarxa de panells de missatges variable perquè puguin controlar el desplaçament que fan.

Simulacres per millorar la capacitat de resposta en situacions d'emergència a les autopistes

Amb l'objectiu de verificar els plans d'actuació, així com l'equipament i la capacitat de resposta en situacions d'emergència, el 2010 **acesa-aucat** ha portat a terme dos simulacres: un simulacre d'emergència per accident i un simulacre de viabilitat hivernal.

El 21 d'abril del 2010 es va portar a terme el simulacre d'emergència a l'interior del túnel Peña de Llamp de l'autopista C-32, a l'altura del municipi de Sitges. Hi van participar diversos turismes i un camió, així com més de cent persones, entre personal operatiu, figurants, observadors i assistents. L'objectiu del simulacre, organitzat per la Direcció General de Protecció Civil del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació de la Generalitat de Catalunya i **aucat**, era comprovar l'operativitat del **Pla d'Autoprotecció d'aucat** i del **Pla de Protecció Civil de Catalunya (Procicat)**, activats durant l'exercici, i avaluar la coordinació dels diversos grups que participarien en una emergència d'aquestes característiques. Al seu torn, el simulacre esmentat va permetre avaluar l'eficiència i el bon funcionament dels sistemes de detecció automàtica d'incidències i de gestió d'emergències, tant al punt de la zona afectada (protocols d'arrencada/parada/reversibilitat dels ventiladors del túnel afectat) com a les zones no afectades directament de què disposa **aucat** a les instal·lacions de l'autopista C-32.

L'objectiu del simulacre de viabilitat hivernal va ser comprovar que l'operativa, les comunicacions i la coordinació entre els diferents agents implicats són correctes, així com el compliment del temps de resposta i el correcte funcionament de la maquinària i els equips utilitzats. Aquest simulacre permet, al seu torn, detectar possibles modificacions o correccions de l'operativa per adaptar-la a nous entorns i/o condicions, així com necessitats de millora. Durant el simulacre es va simular una alerta atmosfèrica del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT) i de l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), i es va activar el protocol intern d'alerta II, de manera que es van mobilitzar els recursos necessaris per a aquest nivell d'alerta (personal, maquinària pròpia i externa), els quals van simular l'actuació quan es va iniciar el període de risc marcat per l'alerta atmosfèrica.

Punts de recàrrega elèctrica als aparcaments de saba

saba està en procés de desenvolupar noves actuacions dirigides a potenciar la sostenibilitat i els avenços tecnològics a la seva xarxa d'aparcaments, amb la finalitat de millorar el servei als clients i la cura del medi ambient.

Una d'aquestes accions és la implantació, a partir del 2011, de punts de recàrrega elèctrica als aparcaments de què disposa a Espanya. De moment, s'han instal·lat un total de vuit punts de recàrrega per a automòbils i quatre per a motocicletes en diversos aparcaments de Barcelona. Concretament, l'aparcament de Lluís Companys disposa de quatre places per a automòbils, els aparcaments de la Rambla de Catalunya i del carrer de la Diputació tenen dues places cadascun, i el de la catedral concentra els quatre punts de recàrrega per a motocicletes elèctriques. Aquests punts disposen d'una senyalització diferenciada, de color blau i amb rètols lluminosos, per facilitar-ne una ràpida identificació a l'interior de l'aparcament.

La satisfacció del client als aeroports

Els aeroports gestionats per **abertis airports**, concretament, els tres aeroports del Regne Unit, el d'Orlando, el de Suècia i els tres aeroports de Bolívia, participen en el programa ASQ Survey, que mesura la satisfacció dels clients en cada aeroport i els posiciona en relació amb tots els aeroports que participen en el programa.

La particularitat d'aquest programa és que avalua tots els participants sota la mateixa metodologia, cosa que garanteix que les mostres són representatives i permet, així, comparar les dades entre aeroports. D'aquesta manera, el resultat obtingut inclou les valoracions de la resta d'aeroports participants en el programa, cosa que facilita identificar bones pràctiques i mesurar el funcionament d'una manera precisa.

Actualment, un total de cent noranta aeroports, en més de cinquanta països, formen part d'aquesta xarxa, que permet avaluar la satisfacció dels clients d'una manera global en relació amb l'aeroport i valorar aspectes específics, com ara l'accés, la facturació, el control de seguretat, l'entorn i els serveis de l'aeroport. Aquesta avaluació de paràmetres té com a finalitat identificar les àrees de millora que repercuten en la satisfacció d'un usuari de l'aeroport, considerant que els factors que hi incideixen són molt diversos.

6

L'equip humà d'abertis

LÍNIA
ESTRATÈGICA
3: assegurar la
motivació i la
implicació de
l'equip humà en la
millora contínua de
l'empresa.

LÍNIA
ESTRATÈGICA 7:
fomentar i
sistematitzar els
canals de diàleg.

RESUM
D'INDICADORS

El **87%**
de la plantilla amb
contracte indefinit

3.987.568
euros invertits en
formació

El **90%**
de la xifra de negoci
amb un sistema
de gestió de riscos
laborals implantat
d'acord amb OHSAS
18001

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques del 2010
Assegurar la motivació i la implicació de les persones en la millora contínua de l'empresa	L'equip humà d' abertis	Catàleg corporatiu de llocs de treball
	Gestió del talent i desenvolupament professional	«Talent»: sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament per a directius
	Generant cultura comuna	Neix <i>linking</i> : Ens connectem? Corresponsals: els periodistes interns d' abertis
	Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	Pla sènior per a la promoció de la feina a persones més grans de 57 anys
	Satisfacció dels treballadors i millora contínua	
	Extensió dels beneficis socials	Pla d'entrega d'accions i plans d'opcions
	Foment de la salut i seguretat laboral	Formació per a la gestió de conflictes als peatges Avaluacions de risc en telecomunicacions

6.1 L'equip humà d'abertis

La política

abertis, en línia amb els seus valors, a més 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.

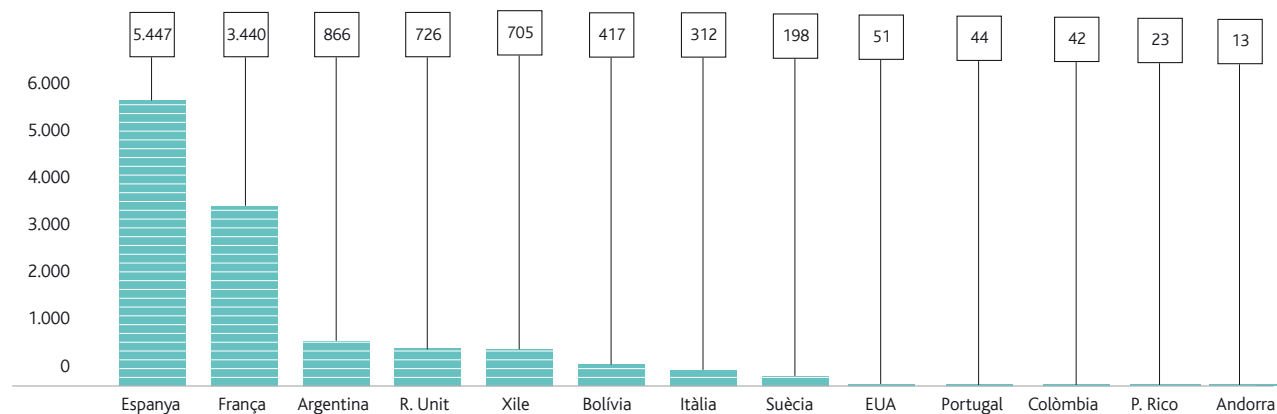
Els resultats

PERFIL DE LA PLANTILLA

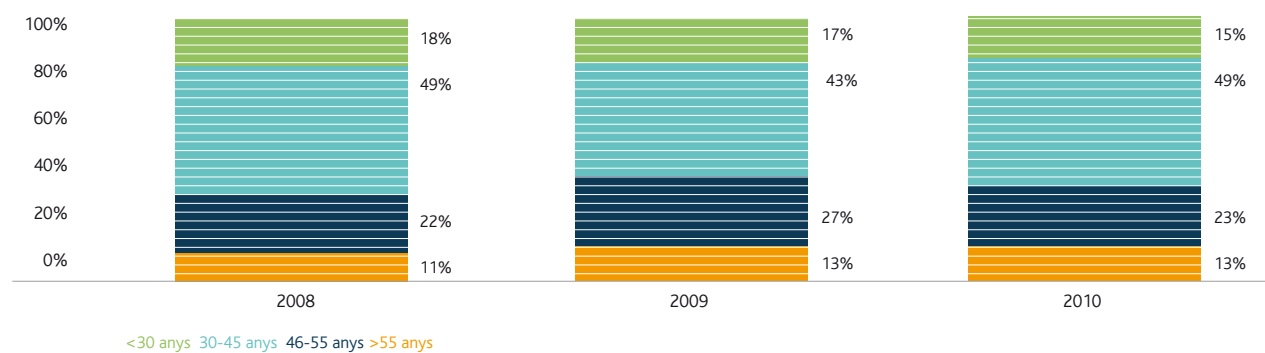
	Total abertis	Abast informe RSC
Plantilla a 31 de desembre	13.289	12.284
Plantilla mitjana equivalent	12.401	11.343

La plantilla mitjana equivalent de l'abast de l'informe ha augmentat un 4,7% en relació amb l'any anterior, a causa de les variacions que s'han produït en l'abast de l'informe. Entre aquestes, cal destacar la incorporació de les autopistes xilenes i l'exclusió de l'aparcament de Rabat.

NOMBRE DE TREBALLADORS PER PAÍS (PLANTILLA EL 31/12)



DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER GRUPS D'EDAT



El 87% del total de la plantilla disposa d'un contracte indefinit, la qual cosa implica una taxa de variació del percentatge de plantilla amb contracte indefinit del 7% respecte l'any anterior. També ha augmentat l'índex de rotació, que se situa en un 7,9, principalment a causa del seu augment als aeroports i aparcaments.

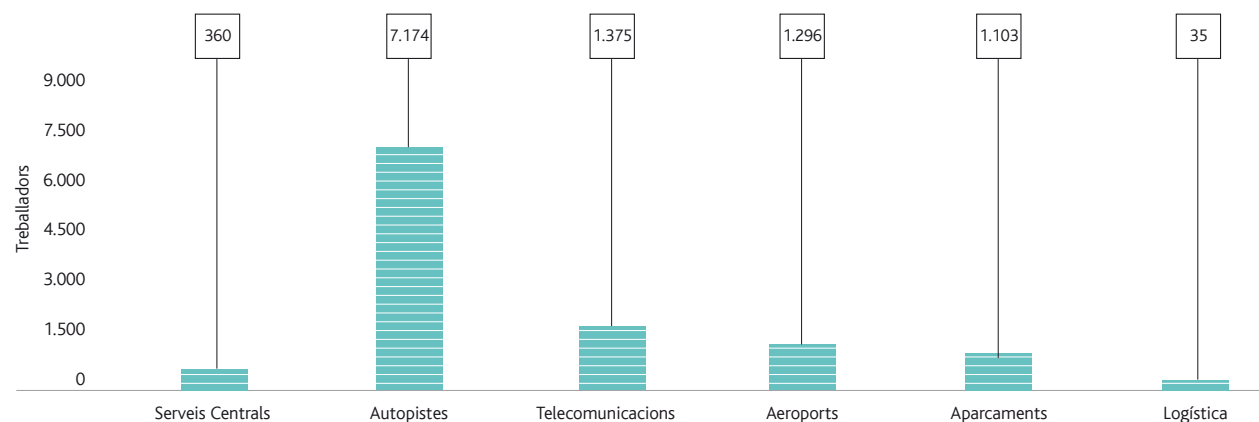
També relacionat amb l'activitat diària, amb la mobilitat professional i amb la integració de diferents sectors i perfils d'activitat al Grup, el procés que es va definir durant el 2009 per compartir i comunicar les **vacants internacionals i entre negocis** ha donat com a resultat la publicació global de més d'un centenar de places al Grup.

Relacions entre empresa i treballadors

Una de les eines de què disposa **abertis** per gestionar les relacions laborals de manera formal entre l'organització i l'equip humà són els convenis col·lectius. El 93% de la plantilla total està coberta per un conveni col·lectiu, mentre que entre el 7% de la plantilla restant es troben aquelles categories professionals amb una contractació que queda fora de la negociació col·lectiva (principalment càrrecs directius i algunes direccions) juntament amb col·lectius professionals d'altres països en què es desplega un marc de relacions laborals corporatiu equivalent en gran mesura als convenis col·lectius.

Durant l'any 2010, s'han mantingut un total de 453 reunions amb 57 comitès d'empresa i 17 representacions legals dels treballadors.

PLANTILLA MITJANA EQUIVALENT PER LÍNIA DE NEGOCI



En cas que es produeixin canvis organitzatius significatius, les diferents unitats de negoci disposen d'un període de preavís que oscil·la entre un mínim de 8 dies i un màxim de 90 dies, sempre d'acord amb la legislació vigent.

Pel que fa al Comitè d'Empresa Europeu, s'ha continuat treballant per aconseguir la seva constitució, que es formularà durant el 2011.

Catàleg corporatiu de llocs de treball

abertis disposa d'un sistema de classificació professional, basat en la metodologia Hay, que permet clarificar i validar la correcta distribució de les funcions dins de les diferents àrees i adreces, evitant duplicitats o buits d'activitats.

De la mateixa manera, el sistema permet la normalització dels llocs de treball, amb l'objectiu d'assegurar la coherència dins de les diferents empreses del Grup.

Com a resultat d'aquest procés de classificació, durant el 2010 s'ha publicat i desplegat el Catàleg Corporatiu de Llocs de Treball, i ha arribat al 100% dels empleats de totes les unitats de negoci a Espanya (**abertis infraestructuras** i serveis compartits, **abertis autopistas española**, **abertis telecom**, **saba** España i **abertis logística**). A més s'ha iniciat el desplegament a nivell internacional, que ja s'ha completat a totes les unitats de negoci a Xile i també a **saba** Italia, i està en procés als diferents aeroports i a **sanef**.

Els resultats d'aquesta classificació s'utilitzen com a base per a diferents processos de gestió organitzativa i desenvolupament de persones.

6.2 Gestió del talent i desenvolupament professional

La política

abertis consolida la seva aposta per la formació, un aspecte fonamental per al desenvolupament professional de l'equip humà, i desplega programes de desenvolupament professional per potenciar i garantir el talent del seu equip humà.

Els resultats

La millora en la capacitació dels empleats és un repte que a **abertis** s'estructura mitjançant diferents plans de formació. Invertir en formació suposa per a l'empresa una millora en la competitivitat del seu equip humà.

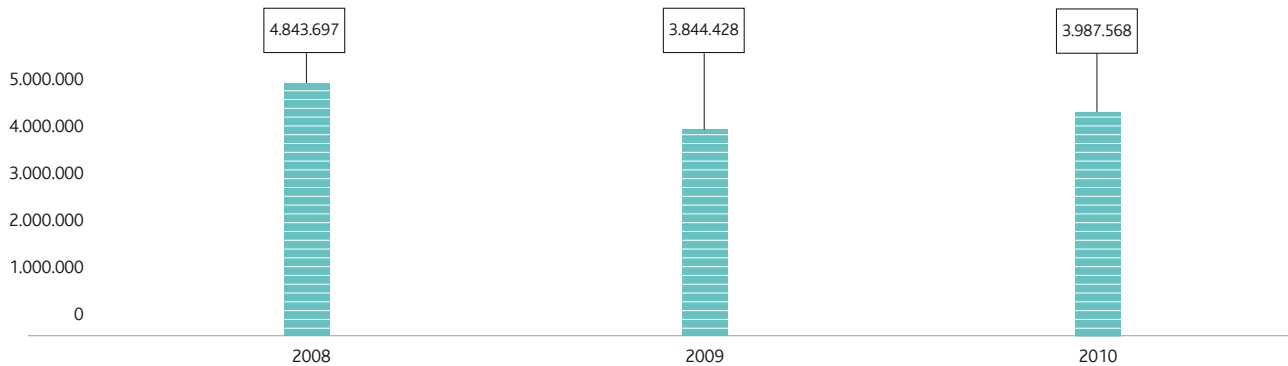
Els plans de formació recullen les necessitats formatives previstes a curt termini, juntament amb aquella formació contínua que es realitza any rere any.

En aquest sentit, la inversió en formació ha augmentat un 4% després de l'ajust de l'any 2009, i ha situat la mitjana d'hores de formació per persona treballadora en un total de 19,1 hores. En aquest context, el 82% de la plantilla del Grup ha rebut formació.

En el marc de la gestió per a l'exercici professional, **abertis** aplica el model d'avaluació de Direcció per Objectius, que permet:

- Establir quines són les contribucions individuals als objectius del Grup i de l'empresa.

EVOLUCIÓ DE LA INVERSIÓ EN FORMACIÓ (€)



	Càrrecs directius	Comandaments intermedis	La resta d'empleats
Mitjana d'hores de formació per categoria professional	32,37	25,26	13,59
Percentatge de cobertura de l'indicador	77,18%	86,77%	85,2%

PERSONES TREBALLADORES INCLOSES EN EL MODEL DE DIRECCIÓ PER OBJECTIUS

Càrrecs directius	95%
Comandaments intermedis	91%
La resta d'empleats	17%

- Facilitar la consecució dels objectius estratègics definits a **abertis**, i alinear i integrar l'esforç realitzat pels diferents col·lectius de l'organització.
- Potenciar l'estil de direcció orientat al desenvolupament de les persones.

Durant l'any 2010, **abertis** ha continuat amb l'extensió d'aquest model principalment en els col·lectius de directius i direccions. El procés forma part del Model de Gestió del Grup.

«Talent»: sistema de gestió per competències

Després de la prova pilot realitzada l'any 2009, durant el 2010 s'ha realitzat la primera avaluació de l'eina «Talent» a **abertis infraestructuras** (100%), **abertis logística** (100%), **abertis telecom** (50%) i **saba** (personal d'oficines i càrrecs intermedis). Han realitzat l'avaluació un total de 1.200 treballadors, dels quals més del 90% han finalitzat el procés d'avaluació i establert un pla de desenvolupament per realitzar durant l'any en curs.

«Talent», el sistema de gestió del desenvolupament professional a **abertis**, permet a càrrecs directius i càrrecs intermedis gestionar el desenvolupament dels seus equips, oferir-los *feedback* a través de reunions sobre les seves competències i coneixements. Aquest procés de gestió permet realitzar una autoavaluació, consensuar-la amb el responsable i definir conjuntament un pla de desenvolupament personalitzat. La informació resultant també serveix de base en altres processos relatius a recursos humans com són la selecció, promoció o plans de carrera, entre d'altres.

A partir de l'enquesta realitzada sobre el procés, amb una taxa de resposta que va arribar a un 53%, un 79% ha manifestat estar d'acord o molt d'acord a l'hora de catalogar el procés com a útil. Els aspectes que les persones treballadores han valorat més positivament són disposar d'un espai establert per a l'autoreflexió i mantenir una conversa amb el cap directe.

Durant l'any 2011 es consolidarà el procés i es millorarà l'eina en el sistema amb l'objectiu de donar una resposta favorable a les expectatives dels empleats en relació amb el desenvolupament professional al seu lloc de treball. Així mateix, es completaran els percentatges en aquelles unitats en què la implantació ha estat gradual.

Així mateix, està previst continuar el desplegament del sistema en altres negocis del grup **abertis**. S'iniciarà amb un projecte pilot a **sanef**, a **abertis autopistas española** i a **abertis Chile**.

Programes de desenvolupament per a directius

L'any 2010 s'ha seguit avançant en aquest programa, un dels seus objectius és preparar la nova generació de líders. El nou col·lectiu de quadres intermedis identificats (*abantis*) el 2009 ha participat en el primer cicle de la III i IV edició de l'**abertis** Executive Program, un programa estable, d'alt nivell, impartit en gran part pels directors generals del Grup i els directius corporatius. El programa pretén desenvolupar professionals més polivalents, amb millor visió de grup i del sector d'infraestructures i amb un alt nivell competencial, i està destinat a aquells que podrien ser els directius del demà.

Els *abantis* que cobreixen el cicle complet de l'Executive Program, tenen accés a la segona fase de desenvolupament del programa de directius, l'Oficina de projectes. Es tracta de desenvolupar projectes-estudi de caràcter corporatiu amb l'objectiu d'adquirir un coneixement més gran del Grup i ampliar la xarxa de contactes dins i fora del mateix. A més, el format de l'Oficina de projectes permet beneficiar-se de la relació amb el mentor: un director que acompanya el col·laborador en el desenvolupament del projecte, li transmet els seus coneixements i saber fer i el patrocina facilitant-li nous contactes.

Durant l'any 2010, es van presentar set propostes de projectes corporatius al Comitè de Projectes *abantis* de les quals cinc han estat aprovades i estan en desenvolupament, amb l'objectiu de defensar els projectes durant el primer trimestre del 2011.

Per completar el desenvolupament d'aquest col·lectiu, el mateix personal participa en un procés d'avaluació 360°, que els proporciona un informe final confidencial sobre el qual definir un pla d'acció. Durant aquest any s'han establert entrevistes individuals amb els 72 participants per al seguiment dels seus plans, detectant així necessitats de formació i desenvolupament. Aquestes entrevistes també tenen com a objectiu tenir informació significativa de les expectatives de desenvolupament i dels interessos de mobilitat del col·lectiu.

6.3 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

Durant el 2010, **abertis** ha treballat en diferents projectes orientats a potenciar la comunicació i l'intercanvi entre les unitats de negoci, a buscar canals nous o millors per acostar i incorporar la cultura corporativa, i integrar els diferents col·lectius que formen el Grup.

En aquest sentit s'ha aprofundit i concretat el marc comú de treball amb els **Corresponsals abertis**. La xarxa de corresponsals de Comunicació Interna s'estén per tot el territori en què **abertis** està present. Amb ella és possible conèixer i transmetre a la resta de col·laboradores i col·laboradors el que passa a prop i lluny de la seva activitat diària.

Juntament amb la revista interna de recent creació, *linking*, l'altre gran canal de comunicació és la intranet corporativa des de la qual s'ha continuat donant veu durant el 2010 al projecte de «**Voluntaris**», el programa de voluntariat corporatiu, a través de la proposta de participació en diferents activitats voluntàries de caràcter general («voluntaris et proposa»), o en

accions molt més concretes, com l'ajuda organitzada per companys afectats en els terratrèmols de Xile.

Igual que en l'anterior edició, la intranet ha estat el principal canal de difusió de les iniciatives organitzades al voltant de la discapacitat per a la celebració del **II Dia del Voluntariat**, organitzat per la **fundació abertis**, el 2 de desembre, sota el lema «Una altra manera de fer les coses», i que enguany va ampliar les seves fronteres amb l'adhesió d'altres centres de treball, entre ells els d'**abertis** Chile.

Les comunicacions en línia de la campanya de conscienciació mediambiental «**Aristos**», que periòdicament presenta els diferents aspectes que impacten en el medi ambient i les accions que **abertis** porta a terme com a empresa, així com propostes concretes d'actuació per a les persones que treballen en aquesta seu, han continuat fent servir aquest mitjà per comunicar-se.

A causa de la seva versatilitat i flexibilitat, i del gran abast que té en una població tan dispersa geogràficament, durant el 2010 s'ha impulsat de forma consistent el desenvolupament de la nova plataforma en línia, la **intrabertis 2.0**. Quan finalitzi el seu desplegament arribarà al 90% de l'equip humà d'**abertis**, i estarà disponible en set idiomes, per acostar la cultura del Grup a tots els seus col·laboradors i també oferir més espais participatius i d'intercanvi.

Finalment, durant l'any 2010 s'han tancat les últimes fitxes que componen el **Llibre Taronja**, i amb aquesta última entrega s'ha arribat també als empleats de **sanef**. El Llibre Taronja va arren-

car el 2007, en forma de fitxes col·leccionables, per tal de donar a conèixer la identitat del grup **abertis** i la de totes les seves unitats de negoci als col·laboradors del Grup. Durant aquests anys s'han anat completant els seus continguts i s'ha ampliat la seva distribució, en aquest moment està disponible en vuit llengües diferents, i arriba a un total d'11.000 col·laboradors en deu països: l'Argentina, Bolívia, Xile, Espanya, els Estats Units, França, Itàlia, Portugal, el Regne Unit i Suècia.

Neix *linking*: Ens connectem?

Després d'intensos mesos de col·laboració entre totes les unitats de negoci del grup **abertis**, l'abril de 2010 va néixer *linking*, la nova revista interna del Grup. Relacionada amb *link abertis* —la renovada revista *abertis*, que està dirigida a accionistes, clients, institucions, premsa, etc.— el públic objectiu de *linking* són els 12.500 col·laboradores i col·laboradors que formen part del Grup.

Amb una periodicitat quadrimestral, traduïda a sis idiomes i distribuïda en tretze països, ens uneix en l'aspecte positiu, superant fronteres i sumant la diversitat, gràcies a l'activa tasca dels nostres corresponsals.

El seu objectiu és mostrar i compartir els sentiments de totes les persones treballadores, compartir l'experiència comuna i acostar visions, objectius i inquietuds, i d'aquesta manera fomentar el sentiment de pertinença. *linking* suposa un nou canal d'interacció entre les treballadores i treballadors del Grup, ja que disposa de seccions a través de les quals el personal pot fer arribar les seves inquietuds a experts del Grup, companys/es i directius/ives.

Corresponsals: els periodistes interns d'abertis

Els **Corresponsals abertis** són persones curioses i inquietes per tot allò que passa al seu voltant i que estan en contacte amb un ventall ampli de col·laboradors, que tenen la intuïció per captar aquelles informacions destacables a nivell de Grup, la comunicació de les quals aporta un valor afegit a totes les persones que la reben.

Entre les seves funcions es troben la identificació de fets rellevants, la recerca proactiva d'oportunitats informatives, l'auditoria de les accions de comunicació corporativa, la canalització del retorn per part de l'equip i la participació activa en les comunicacions de Xarxa.

Amb l'objectiu de consolidar el programa «Corresponsals» i de facilitar als participants eines que facilitin la seva tasca, durant l'any 2010 s'han elaborat dos manuals de gestió, la Guia del corresponsal i la Guia per a la gestió de la Xarxa. Tots dos tenen com a eix central els corresponsals, i especialment en el segon cas, presenten consells de gestió de xarxes, tant de nova creació com d'altres ja existents, juntament amb altres recomanacions que defineixen la figura dels corresponsals com a agents de dinamització i cohesió del Grup.

6.4 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 en relleu en les quatre àrees del projecte de Gestió de la Diversitat: gènere, generacional, ètnia i discapacitat a totes les empreses del Grup, més enllà del que estableix la llei.

Els resultats

El compromís d'**abertis** en matèria d'igualtat ha adquirit notorietat de forma paral·lela a les diferents regulacions que s'han desenvolupat en la matèria, especialment pel que fa a la igualtat d'oportunitats entre homes i dones.

A Espanya, la llei d'igualtat regula aquest àmbit en funció dels grups d'interès implicats, i entre altres mesures requereix l'elaboració de plans d'igualtat d'oportunitats a empreses públiques i empreses privades de certa mida.

De la mateixa manera, existeixen diferents legislacions que donen cobertura a alguns aspectes de la igualtat en els països on opera **abertis**. Entre aquesta legislació es troben la Sex Discrimination Act, o l'Equality Act al Regne Unit, la llei d'igualtat salarial entre homes i dones a França, la llei d'igualtat en el dret al treball a Puerto Rico, la llei xilena sobre igualtat salarial, o la normativa nord-americana promoguda per la

Comissió per a la igualtat d'oportunitats en l'ocupació, totes aquestes normatives estan en línia amb el codi ètic i els valors corporatius.

De les unitats de negoci d'**abertis** que operen a Espanya, tenen pla d'igualtat **abertis telecom**, **saba** i **aumar**. La resta d'unitats de negoci es troben en fase de negociació dels plans d'igualtat, d'acord amb els criteris comuns establerts en el "Projecte Diversitat". Entre les accions que s'inclouen en aquests plans es troben:

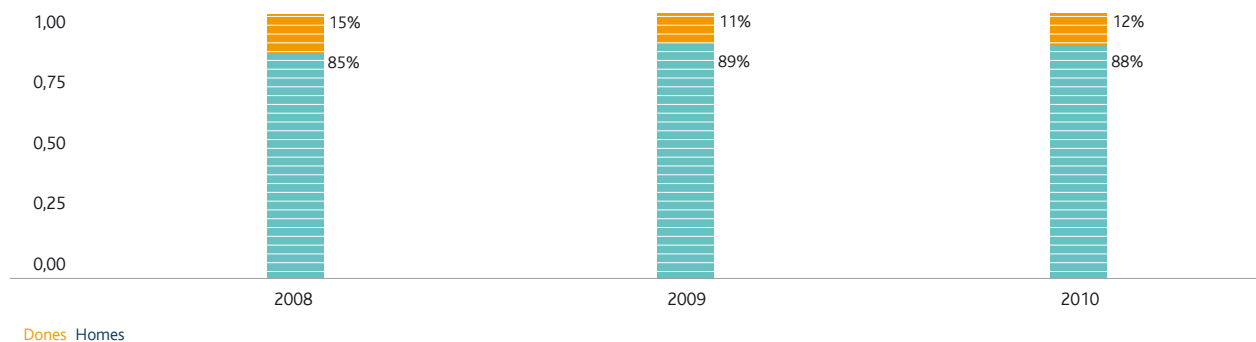
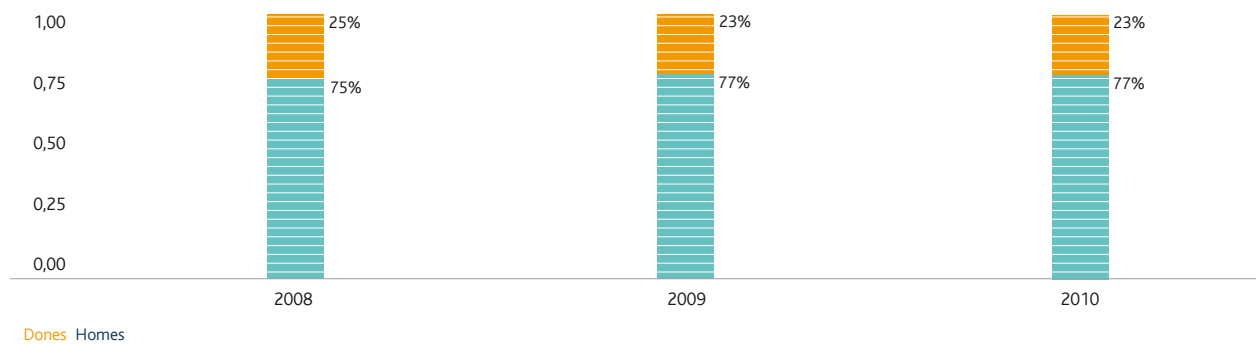
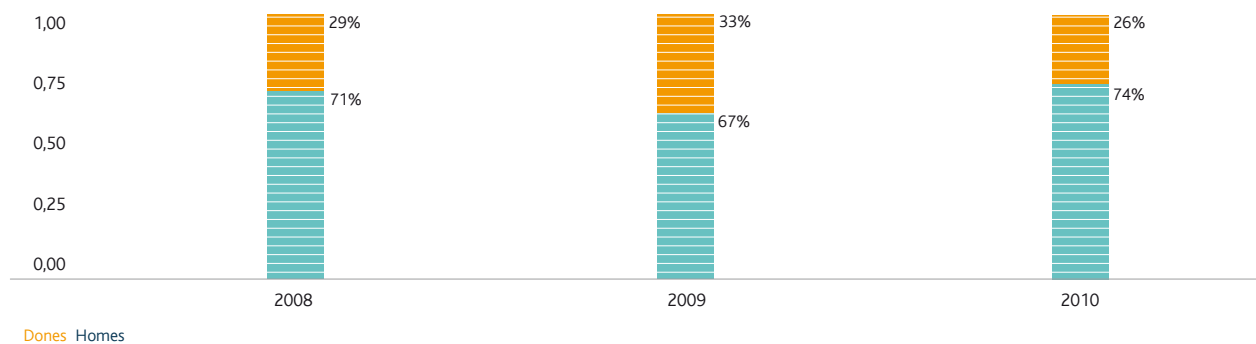
- Incorporar informació relativa a la igualtat d'oportunitats en els plans de formació.
- Incloure en les enquestes de clima aspectes relacionats amb la igualtat d'oportunitats.
- Desenvolupar la perspectiva de gènere en els processos interns de gestió de l'equip humà, des de la selecció fins a la promoció i avaluació.
- Millorar l'obtenció d'indicadors relacionats amb la perspectiva de gènere.

D'altra banda, a la resta de països es disposa de polítiques de foment de la igualtat d'oportunitats que estableixen els principis i actuacions del Grup en aquest sentit, i que determinen els processos interns de gestió de l'equip humà. Entre altres accions cal destacar la formació continuada en la matèria.

Forma part de la igualtat d'oportunitats i la diversitat, el grau d'implicació de la comunitat local en l'operativa de

l'organització. En aquest cas, cal destacar que el 95% del total de càrrecs directius provenen de la comunitat local, així com la contribució salarial de l'organització en relació amb el salari mínim a cada un dels països. La política salarial d'**abertis** no fa discriminacions entre gèneres.

	Salari inicial/Salari mínim
Espanya	188%
França	100%
Anglaterra	100%
Gal·les	154%
Irlanda	127%
Itàlia	100%
Suècia	120%
Portugal	109%
Estats Units	117%
Argentina	320%
Puerto Rico	113%
Xile	100%
Bolívia	283%

EVOLUCIÓ DE LA PRESENCIA DE DONES EN CÀRRECS DIRECTIUS**EVOLUCIÓ DE LA PRESENCIA DE DONES EN COMANDAMENTS INTERMEDIS****EVOLUCIÓ DE LA PLANTILLA SEGONS EL GÈNERE**

Integració de persones discapacitades

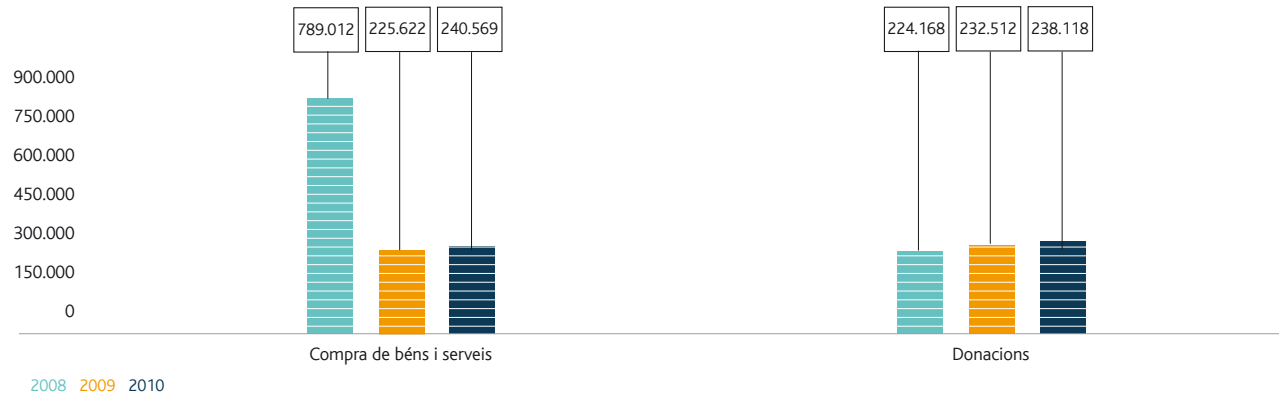
La integració de persones discapacitades és un aspecte que forma part de la legislació de diferents països en què opera **abertis**. La Disability Discrimination Act al Regne Unit, el sistema de protecció de persones discapacitades a l'Argentina o l'Americans with Disabilities Act als Estats Units, reconeixen que les persones amb discapacitat han de disposar d'un lloc de treball adaptat, a més de considerar una organització responsable si es produeix discriminació en el procés de contractació.

No obstant, és a Espanya i França on la llei determina una quota de contractació de persones amb discapacitat. A França, **sanef** ha establert un acord amb AGEFIPH, l'organització francesa que promou l'ocupació de persones discapacitades, mitjançant finançament d'una banda i com a centre especial d'ocupació de l'altra.

D'altra banda, a Espanya, la LISMI estableix que les organitzacions amb 50 o més persones en plantilla han de reservar, com a mínim, un 2% dels seus llocs de treball a persones amb discapacitat. A **abertis** aquest percentatge s'ha assolit tant mitjançant la contractació directa com mitjançant les mesures alternatives que contempla la llei.

Percentatge de treballadors amb discapacitat contractats directament per abertis a Espanya	1,35%
Percentatge de treballadors amb discapacitat contractats a Espanya, tant directament com mitjançant mesures alternatives	1,98%

COMPRA DE BÉNS I SERVEIS I DONACIONS A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL (€)



Gestió d'impatriats i expatriats

L'any 2010 s'ha mantingut el flux d'assignacions internacionals i a finals d'any la presència de persones expatriades a empreses del grup **abertis** s'ha mantingut en la desena.

D'altra banda, el nombre d'impatriats durant l'any es va reduir a dos professionals, perquè un d'ells va consolidar el seu estatus com a treballador local a Espanya, i per tant va deixar la seva consideració d'impatriat.

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

Pla sènior per a la promoció de la feina a persones més grans de 57 anys

Dins de l'àmbit de la reforma del pla de pensions, **sanef**, com la resta d'empreses franceses, va plantejar diferents opcions per gestionar-la. En aquest sentit, **sanef** ha desenvolupat el seu propi Pla Sènior, amb objectius concrets i mesures per promoure l'ocupació entre el personal de més edat.

Mitjançant aquest pla, **sanef** pretén millorar les condicions de treball mitjançant mesures com la supressió de tasques difícils a petició dels treballadors d'autopistes de més de 57 anys, o facilitar l'accés als més grans de 50 anys a un dia de descans adicional.

Un altre dels objectius del pla és la contractació de personal més gran de 57 anys mitjançant un tipus de contracte de durada determinada anomenat sènior, que permeti a aquests treballadors optar a millors condicions per percebre el 100% de la jubilació.

6.5 Satisfacció dels empleats i millora contínua

La política

És voluntat d'**abertis**, segons s'estableix al Pla Estratègic, contribuir al benestar dels empleats.

Els resultats

Arran dels resultats de la **I Enquesta d'Opinió d'Empleats**, les unitats de negoci han estat treballant per al disseny i implantació de solucions i millores que puguin revertir en la millora de la satisfacció dels empleats.

Les propostes recollides se centren principalment en:

- Optimitzar i clarificar els processos de gestió.
- Millorar la qualitat directiva dels directors.
- Formalitzar d'una manera més adequada la informació i la comunicació interna en el Grup i els negocis.

Els plans d'acció dels diferents negocis s'han completat en un alt percentatge, i com a resultat de la seva implantació han sorgit nous canals de participació amb els empleats, que afavoreixen l'alineament, el compromís i l'eficiència organitzativa.

Així mateix, s'han iniciat processos de millora que veuran la llum durant el 2011 i que suposaran un canvi important per avançar en processos de gestió integrats en les unitats de negoci i en la seva relació amb el grup **abertis**.

6.6 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 motivació amb la companyia.

Els resultats

El pla de beneficis socials de l'organització cobreix diferents àmbits dirigits principalment a la millora de la qualitat de vida de les persones treballadores de l'organització, juntament amb la millora de la satisfacció de l'equip humà.

En aquest sentit, s'inclou el suport corporatiu en casos de persones treballadores amb menors o persones dependents al seu càrrec, suport continuat en la formació especialitzada amb programes de flexibilitat horària en funció de cada una de les tasques en l'organització.

Durant l'any 2010 s'ha continuat amb el desenvolupament de la retribució flexible i s'han inclòs nous col·lectius. Mitjançant aquest sistema el treballador té l'opció de triar una sèrie de beneficis socials amb avantatges fiscals, com ajuda de menjar, tiquet guarderia, assegurança de salut, assegurança de vida i/o accidents, lloguer d'habitatge, etc.

Adicionalment, durant el 2010 s'ha donat una assegurança mèdica a tots els empleats subjectes al Conveni Col·lectiu del sector d'autopistes a Espanya, amb un col·lectiu aproximat de 2.300 professionals.

Dins de l'àmbit de la previsió social complementària, cal destacar la creació d'un grup de treball compost pels representants dels diferents promotors del Grup a Espanya, representants dels participants dels diferents plans de pensions, i amb la participació de la unitat de responsabilitat social i també amb les seccions sindicals més representatives del Grup, amb l'objectiu de desenvolupar la inversió socialment responsable dins del protocol de gestió del fons de pensions.

Finalment, cal destacar els programes d'activitats extralaborals desenvolupats per les unitats de negoci, que cobreixen activitats diverses enfocades a la millora de la capacitat professional i personal de les persones, juntament amb el seu benestar personal i altres activitats que fomenten la cohesió de grup. Destaquen activitats esportives, culturals i de formació en idiomes.

Inversió total en activitats extralaborals	1.171.226 €
--	-------------

Pla d'entrega d'accions i plans d'opcions

El 2010 es va posar en marxa un nou pla d'entrega d'accions d'**abertis** amb les mateixes característiques que els plans anteriors. Aquesta política està dirigida a uns 765 empleats del Grup a Espanya les posicions dels quals engloben des de llocs directius fins a tècnics experts. L'adhesió a aquest pla és voluntària.

De la mateixa manera, s'ha seguit amb un altre pla d'opcions sobre accions, amb les mateixes condicions que els plans anteriors i dirigit a directius i empleats clau d'Espanya i d'altres països com França, Xile, Puerto Rico, Bolívia, Portugal, Argentina, Colòmbia, Suècia, EUA, Itàlia i Regne Unit. El col·lectiu inclòs el 2010 en aquest sistema de retribució a llarg termini arribava ja a 205 professionals.

És important recordar que els principals objectius d'**abertis** per establir una política de retribució a llarg termini com el pla d'entrega d'accions i el pla d'opcions 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 nivell 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.

6.7 Foment de la salut i seguretat laborals

La política

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

Els resultats

Les comissions de seguretat i salut són l'òrgan que coordina els temes de riscos laborals en cada una de les unitats de negoci. Amb la idea d'una gestió conjunta comuna, l'adopció d'un sistema de seguretat i salut constitueix el paraigua per a una gestió correcta dels riscos laborals a l'organització.

Cal destacar que durant l'any 2010 els aeroports han continuat el treball conjunt coordinat pel fòrum de seguretat i salut, que té com a objectiu implantar un sistema de seguretat i salut comú als aeroports del Grup. També és important mencionar que **avasa** va implantar i va certificar el seu sistema de gestió de riscos. Així doncs, el 2010, un 90% de la xifra de negoci disposa d'un sistema de seguretat i salut implantat.

D'acord amb el seguiment del compliment legislatiu que inclouen tots els sistemes de gestió, durant l'any 2010 **rutas del pacífico** ha rebut diverses sancions vinculades a la falta de registres i a l'incompliment del codi sanitari per import de 7.381 €. D'altra banda, **elqui** ha rebut sancions del Ministeri d'Obres Públiques relacionades amb temes de salut laboral per valor de 5.704 €.

NIVELL D'IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA DE SEGURETAT I SALUT, I CERTIFICACIÓ OHSAS 18001

		Any 2008	Any 2009	Any 2010
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
	abertis infraestructuras	✓	✓	✓
	fundació abertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistes Espanya ⁽¹⁾	→	✓	✓
	Autopistes França	✓	✓	✓
	Autopistes internacionals			
	rutas del pacífico			→
	elqui			✓
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ⁽²⁾		→	→
	codad			✓
Aparcaments	saba España	✓	✓	✓
	saba Chile	✓	✓	✓
	saba Italia	→	✓	✓
Logística	abertis logística	✓	✓	✓
% xifra de negoci*		✓✓✓ 68,1%	✓✓✓ 88,74%	✓✓✓ 89,74%
		→ 21,9%	→ 9,06%	→ 7,81%

(1) Autopistes Espanya inclou totes les concessionàries que operen a Espanya (**acesa, aucat, aumar, aulesa, iberpistas i avasa**). L'any 2010, totes elles han completat la implantació i certificació d'un sistema de seguretat i salut.

(2) Belfast i Cardiff disposen d'un sistema de gestió implantat, mentre que la resta d'aeroports es troben en procés d'implantació.

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

✓✓✓ Implantat i certificat

✓ Implantat

→ En procés d'implantació

A nivell intern, els comitès de seguretat i salut, formats per representants de l'empresa i de l'equip humà, gestionen les qüestions diàries vinculades a l'operativa d'**abertis** i que poden afectar aspectes de seguretat i salut. Un 91% de la plantilla es troba coberta per aquest tipus de comissions.

Els principals índexs de seguretat i salut, calculats segons els accidents laborals que es produeixen, les hores treballades i les jornades perdudes per baixa laboral, i ponderats per la plantilla mitjana

equivalent, s'han mantingut en nivells similars a l'any anterior.

En total s'han invertit 742 mil euros en projectes de millora de l'entorn laboral a les diferents unitats de negoci.

	Any 2009	Any 2010
Índex d'incidència	32,98	31,76
Índex de freqüència	17,06	17,14
Índex de gravetat	0,52	0,54

Formació per a la gestió de conflictes als peatges

Amb la finalitat de donar solucions a les situacions d'abús verbal i de conflictes que es generen a les estacions de peatge entre clients i treballadors, dues empreses del grup **abertis**, **sanef** i **acesa**, han impartit formació durant el 2010 al seu personal vinculat als peatges, en relació amb la gestió d'aquests conflictes.

En el cas d'**acesa**, amb l'objectiu de dotar d'eines els cobradors de peatge per a la gestió diària de conflictes i afrontament emocional, s'ha realitzat un curs d'una jornada de gestió de les emocions, impartit per una doctora en psicologia de la Universitat de Barcelona. Mitjançant aquesta formació, els cobradors disposen d'una millor preparació per afrontar els conflictes externs de cara al client, i al seu torn els conflictes interns que se li puguin plantejar.

sanef durant el 2010 ha continuat amb la formació iniciada el maig de 2009 mitjançant la qual s'està formant al personal per a la prevenció i gestió de la conducta agressiva, fins i tot violenta, i també de la gestió després de la lesió. Fins al moment s'han format un total de 60 persones.

Avaluacions de risc a abertis telecom

El propòsit de les avaluacions de riscos realitzades a **abertis telecom** és identificar quins riscos hi ha al lloc de treball, tenint en compte la naturalesa de l'activitat que es realitza en cada un dels seus emplaçaments i centres de treball, per poder adoptar les mesures preventives que garanteixin la seguretat i salut dels treballadors. Aquestes avaluacions se sotmeten periòdicament a revisió a fi de garantir-ne l'actualització.

S'ha establert el criteri de fer revisions de les avaluacions de riscos cada tres anys als centres on el personal presta serveis de manera permanent, i cada sis anys a la resta de centres.

El procés d'avaluació de riscos està format per les etapes següents:

- Anàlisi del risc: s'identifica el perill, es valora el risc, valorant a la vegada la probabilitat i les conseqüències en cas que es materialitzi el perill. En conseqüència, aquesta anàlisi proporciona la informació necessària per conèixer la magnitud del risc.
- Valoració del risc, segons el valor del nivell de risc obtingut, i en relació amb el valor del tipus de risc, s'emet un judici sobre si aquest és acceptable o no, i el tipus d'accions que cal realitzar.

Amb aquest objectiu, durant el 2010 s'han efectuat un total de 108 avaluacions, portades a terme pels tècnics de la unitat de prevenció de riscos.

Així mateix, es va realitzar la implantació dels plans d'emergències de les diverses zones, que consisteixen a oferir i impartir un curs d'extinció d'incendis a tots els treballadors que conformen els equips d'emergències de totes les seues d'**abertis telecom**, juntament amb la realització d'un simulacre d'evacuació.

7

Adaptant-nos a les necessitats del nostre entorn

LÍNIA
ESTRATÈGICA 1:
minimitzar
l'impacte
ambiental.

LÍNIA
ESTRATÈGICA 7:
fomentar i
sistematitzar els
canals de diàleg.

RESUM D'INDICADORS

Reducció de les
emissions de gasos
d'efecte hivernacle
d'un
12%
en relació a la xifra
de negoci

4,7%
del benefici net
consolidat invertit
en medi ambient

94% de la
xifra de negoci amb
un sistema de gestió
mediambiental
implantat

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques del 2010
Minimitzar l'impacte mediambiental	Gestió mediambiental	«Smart cities», ciutats intel·ligents El segon any del fòrum mediambiental d'aeroports «Paquet Vert»: la col·laboració pública i privada a França a favor del medi ambient
	La resposta al canvi climàtic	Pla de Mobilitat 2011-2014 L'empremta de carboni de les autopistes Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica «Smart cities», ciutats intel·ligents
	La gestió dels residus i de les aigües residuals	Millora de l'emmagatzematge i la gestió dels residus a l'AP-7 Les instal·lacions de depuració d'aigua en autopistes Zones ecosaba
	La gestió de la biodiversitat	Integració paisatgística de la zona afectada per l'ampliació de l'AP-6 al municipi d'El Espinar Protecció de la biodiversitat a les autopistes franceses Els aeroports i els seus hàbitats
	La gestió del soroll	L'observatori del soroll a les autopistes Els aeroports i la gestió del soroll
	L'extensió del compromís mediambiental	Espai Terra: el medi ambient a les llars Aristos amplia horitzons

La política

L'objectiu principal d'**abertis** pel que fa al compromís amb el medi ambient és incrementar el percentatge de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat segons la norma ISO 14001, per millorar la gestió i minimitzar l'impacte mediambiental de les activitats que desenvolupa.

Els resultats

La gestió mediambiental d'**abertis** és una part imprescindible de l'activitat de l'organització, tant pel que fa a identificar nous riscos i oportunitats de negoci com a minimitzar els impactes menys favorables per al medi ambient.

El compromís amb aquesta gestió s'ha consolidat en el Grup, que durant l'any 2010 ha destinat un total de 31 milions d'euros a inversions i despeses mediambientals, un 4,7% del benefici consolidat net. L'increment en relació amb l'any anterior té com a causa unes actuacions específiques realitzades als trams d'ampliació d'autopistes franceses.

Un sistema de gestió mediambiental permet a una organització identificar els aspectes ambientals significatius i establir un procés de millora continuada que coordini la implantació d'accions i l'establiment i la revisió d'objectius.

Actualment, el 94% de la xifra de negoci inclosa en l'abast de l'informe té un sistema de gestió ambiental implantat, xifra que es manté en relació amb la de l'any 2009 i que, si es considera l'increment de l'abast, implica que el percentatge de xifra de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat s'ha incrementat respecte de l'any 2009.

Al llarg del 2010, els aeroports de Bolívia, el Regne Unit i Orlando han continuat el procés d'implantació d'un sistema de gestió ambiental; **saba** Chile i Coslada 1 n'han fet la implantació, i **avasa** ha certificat el seu sistema.

Nivell de certificació: ISO 14001

		Any 2008	Any 2009	Any 2010
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
	fundació abertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistes Espanya ⁽¹⁾	→	✓	✓
	Autopistes França ⁽²⁾	✓	✓	✓
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ⁽³⁾	✓	✓	✓
Aparcaments	saba España	✓	✓	✓
	saba Chile			✓
Logística	abertis logística ⁽⁴⁾	→	✓	✓
% xifra de negoci*		✓✓ 74,9%*	✓✓ 96,50%*	✓✓ 94,04%*
		22,02%	1,10%	

(1) A Autopistes Espanya es troben incloses totes les autopistes gestionades per **abertis** a Espanya, exceptuant **aulesa**. (**acesa**, **aucat**, **aumar**, **iberpistas** i **avasa**).

(2) La part de **sanef** que disposa d'un sistema implantat són **sapn** i **sanef**, però no estan certificats.

(3) La part implantada de **tbi** correspon a Cardiff, Luton i Suècia, però el sistema no està certificat, mentre que Orlando, Belfast i Bolívia estan en procés d'implantació.

(4) Els centres que disposen d'un sistema de gestió ambiental implantat i certificat són **abertis logística**, CIM-Vallès i Penedès. Coslada 1 es troba en procés de certificació.

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

✓ Implantat i certificat

✓ Implantat

→ En procés d'implantació

Els objectius establerts l'any 2009 s'englobaven en quatre grans línies d'actuació per a l'any 2010. Durant el període reportat, s'han fet avenços positius en tots els àmbits, encara que cal seguir treballant en el marc del cicle de millora continuada dels sistemes de gestió ambiental.

Objectius del 2010	Grau de compliment
Millora de la gestió dels recursos energètics i hídrics	S'han introduït millores en el control i el seguiment del consum d'aigua i energia, cosa que facilitarà portar a terme actuacions orientades a reduir-lo.
Reducció del consum de recursos i materials	Les empreses d' abertis han pres mesures amb l'objectiu de reduir el consum. Si bé s'ha aconseguit una disminució important del consum energètic, cal continuar treballant en la resta d'àmbits.
Extensió del compromís ambiental a persones treballadores, clients i contractistes	S'han fet diverses actuacions de conscienciació ambiental, enfocades a la segregació de residus i a la implantació de bones pràctiques entre diferents grups d'interès, tant interns com externs.
Reducció de la contaminació acústica i d'emissions de CO ₂	Les emissions totals del Grup s'han reduït respecte a l'any 2009 un 12% en relació amb la xifra de negoci, i tant en aeroports com en autopistes s'han practicat diverses actuacions amb l'objectiu de reduir l'impacte acústic de les activitats en l'entorn.

MESURES MEDIAMBIENTALS IMPLANTADES PER LÍNIA DE NEGOCI

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2010
Serveis centrals	Consum de recursos Generació de residus Contaminació atmosfèrica	- Reducció del consum de recursos naturals en disminuir el cabal de les aixetes i en programar que la il·luminació s'encengui i s'apagui automàticament. - Actuacions de sensibilització ambiental global, entre les quals la campanya de comunicació via «Aristos». - Millora del percentatge de residus recollits selectivament i reducció del pes de la fracció banal.
Autopistes	Contaminació de l'aigua Generació de residus Consum de recursos Contaminació atmosfèrica Contaminació acústica Afectació del sòl Emergències Impacte en la biodiversitat Afeccions de salut	- Accions per reduir l'impacte de les aigües residuals, entre les quals destaquen la canalització de les aigües dels tallers de manteniment, la millora de les depuradores i la implantació d'un protocol d'actuació i disposició dels mitjans necessaris en cas de vessament accidental. - Implantació i millora de la recollida selectiva de residus, així com la reutilització de materials i la prioritització del reciclatge com a via de gestió final. A més, a l'hora d'escollir un producte, es treballa per considerar els residus que generarà. - Control del consum de combustible. - Substitució d'equips amb gas refrigerant de tipus R-22 (HCFC) per d'altres amb HFC. - Reducció de les emissions atmosfèriques a través de la implantació d'un sistema de regulació de la velocitat per evitar problemes de congestió. - Reducció de la contaminació acústica gràcies a la reforestació dels marges de l'autopista, la creació d'un observatori del soroll i la instal·lació de proteccions acústiques als punts amb més densitat d'habitatges. - Substitució dels dipòsits de gasoil per dipòsits amb sistema de contenció per evitar possibles abocaments. - Elaboració d'auditories de biodiversitat. - Ampliació de la vigilància ambiental en alguns trams de determinades autopistes.
Telecomunicacions	Consum de recursos Generació de residus Emergències Impacte en la biodiversitat Contaminació acústica	- Ampliació de la instal·lació fotovoltaica de Jaizkibel, de manera que s'ha duplicat la potència que hi havia. - Minimització del consum d'energia i d'aigua gràcies a l'elaboració d'auditories energètiques, l'aprofitament de l'aigua de la cisterna i la implantació de mesures d'eficiència energètica, com ara la instal·lació de plaques solars o la il·luminació mitjançant LED. - Elaboració d'una aplicació informàtica que permeti saber les dades referents a l'energia (consumida i produïda) pel centre, així com bones pràctiques o recomanacions sobre accions per reduir el consum. - Millora de la gestió dels residus gràcies a l'habilitació de contenidors de segregació en oficines i la distribució de cartells informatius per als punts d'emmagatzematge. - Instal·lació d'onze sistemes d'avís per quan els residus de llot de les fosses sèptiques estanques superin la seva capacitat. - Col·locació de mecanismes de contenció d'abocaments de gasoil en les operacions de càrrega i descàrrega dels dipòsits. - Increment del control de les emissions electromagnètiques.

Un aspecte fonamental d'un sistema de gestió ambiental és controlar i seguir el compliment de la normativa ambiental que és d'aplicació a l'organització. Les unitats de negoci que formen **abertis** fan aquest seguiment i registren els incompliments que es detecten en aquest àmbit.

L'any 2010 **avasa** ha rebut una sanció per un import de 727 euros en relació amb les aigües de sanejament de les àrees de servei de Logronyo i San Asensio, i **aumar** ha rebut una sanció per un import de 16.182 euros vinculada als problemes tècnics de la depuradora de l'àrea de Sagunt.

La visió de l'any 2011 pel que fa a la gestió dels aspectes mediambientals inclou com a objectiu general del Grup continuar treballant per reduir el consum, juntament amb els següents objectius específics per a cada línia de negoci:

- **Serveis centrals:** incrementar els percentatges de recollida selectiva de residus en les diferents fraccions i reduir el consum.
- **Autopistes:** en el cas d'Espanya, destaquen dos objectius principals: unificar els sistemes de gestió ambiental i homogeneïtzar les bones pràctiques ambientals a través del projecte «Aristos arriba a les autopistes».

D'altra banda, s'han d'esmentar objectius específics de cadascuna de les autopistes en l'àmbit nacional i internacional, com ara millorar la potabilitat de les aigües i l'emmagatzematge de productes químics, incrementar l'ús del Via-T i avançar més en la gestió dels residus.

MESURES MEDIAMBIENTALS IMPLANTADES PER LÍNIA DE NEGOCI

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2010
Aeroports	Contaminació acústica Consum de recursos naturals Contaminació atmosfèrica Contaminació de l'aigua Contaminació del sòl Generació de residus Emergències Afeccions de salut Impacte en la biodiversitat	- Reducció de l'impacte acústic gràcies a l'aprovació de plans d'acció que inclouen la col·locació de pantalles acústiques, la definició de rutes preferents i la limitació de l'ús de pista en horari nocturn. - Control del consum hídic i energètic, i accions per reduir-lo, entre les quals destaquen el desenvolupament de plans d'acció energètics i la instal·lació de reductors del consum d'aigua dels sanitaris o de sanitaris sense aigua. - Accions de sensibilització dels usuaris i usuàries sobre els recursos que consumeixen i els residus que generen. - Inclusió de criteris d'eficiència energètica en les obres. - Control de les emissions derivades dels vehicles. - Adequació de les polítiques de manteniment de les zones afectades a les necessitats dels hàbitats locals
Aparcaments	Generació de residus Consum de recursos Contaminació atmosfèrica Contaminació de l'aigua Emergències	- Recollida selectiva dels residus gràcies a la instal·lació de zones ecosaba, punts verds a l'interior dels aparcaments. - Elaboració d'un estudi d'eficiència energètica en un aparcament pilot per implantar després les mesures identificades als diferents aparcaments. - Seguiment i control dels gasos generats.
Logística	Consum de recursos naturals Contaminació de l'aigua Contaminació acústica Contaminació del sòl Generació de residus Contaminació atmosfèrica	- Actuacions encaminades a reduir el consum d'energia i d'aigua, entre les quals destaquen la instal·lació d'un sistema de reg per degoteig. - Accions de sensibilització ambiental de la plantilla. - Homologació i control dels proveïdors des del punt de vista ambiental. - Millora de la comunicació i la gestió ambiental amb els clients. - Anàlisi del cicle de vida d'un parc logístic i organització d'un taller de treball sobre sostenibilitat per identificar possibles actuacions que es poden portar a terme en les fases de construcció i explotació.

- **Aeroports:** els objectius establerts per als diferents aeroports són millorar la gestió de residus i reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle, i alhora potenciar actuacions de sensibilització de la plantilla.
- **Aparcaments:** continuar implantant les zones ecosaba –per millorar la recollida selectiva–, els punts de recàrrega elèctrica i el servei Via-T als aparcaments.
- **Logística:** homologar i controlar els proveïdors des del punt de vista ambiental, millorar la comunicació i la gestió ambiental amb els clients, i desenvolupar un programa de sensibilització ambiental.
- **Telecomunicacions:** continuar treballant per millorar l'eficiència energètica i gestionar els aspectes significatius identificats.

«Smart cities», ciutats intel·ligents

Aplicar a les ciutats les repercussions de les noves tecnologies de la informació sobre la gestió dels recursos suposa optimitzar-los en gran manera, considerant el conjunt urbà de manera global i identificant àrees de millora que potenciïn la sostenibilitat urbana. La transformació de les ciutats i dels territoris en general cap a un model de gestió conjunta que consideri tots els agents implicats i les relacions que hi ha entre ells, juntament amb la promoció i la implantació de les noves tecnologies, dona lloc a territoris intel·ligents, o "Smart cities".

abertis telecom, juntament amb l'empresa Indra i els ajuntaments de Lleida i Sant Cugat del Vallès, han establert un conveni per desenvolupar i impulsar projectes de "Smart cities", amb l'objectiu de convertir aquestes dues ciutats en referents en el procés d'implantació i ús de les noves tecnologies. El conveni preveu, a més, crear un centre de referència a Catalunya per desplegar i operar solucions, tecnologies i serveis associats a les "Smart cities".

Les "Smart cities" representen les urbs del futur, en les quals una gestió eficient dels recursos econòmics en la planificació, la gestió i l'operació dels diferents serveis municipals permetrà millorar la qualitat de vida dels ciutadans i les condicions de sostenibilitat mediambiental, i incrementar la participació ciutadana, l'eficiència dels serveis públics i les oportunitats que la ciutat ofereix a les persones i a les organitzacions.

Aquestes millores, derivades de l'ús intensiu de la tecnologia d'avantguarda, permetran aprofitar al màxim els serveis municipals i desenvolupar projectes específics, com ara programar de manera eficient el reg en parcs i jardins en funció de les condicions ambientals, llegir els comptadors amb un sistema remot, optimitzar la recollida d'escombraries i el control del nivell de deixalles dels contenidors, gestionar l'enllumenat sincronitzant-lo amb les hores solars i organitzar la mobilitat controlant les zones d'aparcament lliure i les estades en zones de càrrega i descàrrega.

Una altra de les característiques de les ciutats intel·ligents és que disposen d'una administració més proactiva, flexible i adaptable, amb més capacitat de resposta a les necessitats més complexes de la ciutadania.

El segon any del fòrum mediambiental d'aeroports

L'espai de participació i col·laboració intern iniciat el 2009 per als aeroports d'**abertis** ha continuat l'activitat durant l'any 2010. Participen activament en el fòrum els aeroports de Luton, Cardiff, Belfast, Suècia, Orlando i Bolívia.

Mitjançant tres trobades presencials a Barcelona i diverses reunions en línia, els aeroports del Grup han consolidat el manual de gestió ambiental comú que cadascun ha d'aplicar a la seva realitat, juntament amb els procediments, la política i altres elements que habitualment constitueixen un sistema de gestió ambiental segons la norma internacional ISO 14001. La implicació en aquest fòrum ha permès compartir els coneixements entre els diferents aeroports i generar així sinergies positives enfocades a millorar l'impacte ambiental de les activitats que duen a terme.

En aquesta línia, fruit de la implantació dels sistemes de gestió ambiental, cada aeroport ha desenvolupat un Pla d'Acció Mediambiental amb un horitzó de tres anys, amb l'objectiu de millorar l'impacte ambiental de les activitats que duu a terme. Així, destaquen actuacions com la creació d'una intranet mediambiental a l'aeroport de Suècia, que permetrà gestionar i registrar tots els esdeveniments rellevants vinculats a la gestió mediambiental, i un manual de bones pràctiques energètiques a l'aeroport de Belfast, per distribuir-lo entre totes les organitzacions concessionàries, amb l'objectiu d'implicar tots els agents en la millora mediambiental comuna de l'aeroport.

«Paquet Vert»: la col·laboració pública i privada a França a favor del medi ambient

La col·laboració pública i privada en el finançament d'infraestructures és un mecanisme que permet als ens públics controlar el dèficit públic i conservar i ampliar la capacitat d'inversió en projectes socials. Aquesta col·laboració és possible a través de les concessions entre l'Administració pública i el sector privat.

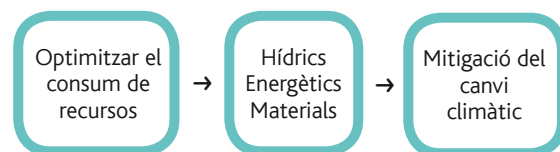
El «Paquet Vert», inclòs en el Pla de Rélance (pla de reactivació econòmica) impulsat pel Govern francès, és un exemple de col·laboració pública i privada. Mitjançant aquest acord, que pretén afavorir la inversió mediambiental privada a curt termini i facilitar-ne el retorn en uns quants anys, **sanef** es compromet a invertir un total de 250 milions d'euros els pròxims tres anys i a prolongar un any les dues concessions.

La inversió es destinarà a implantar millores a la xarxa d'autopistes, especialment mesures d'innovació per afavorir el desenvolupament sostenible. Entre les millores que s'aplicaran destaquen:

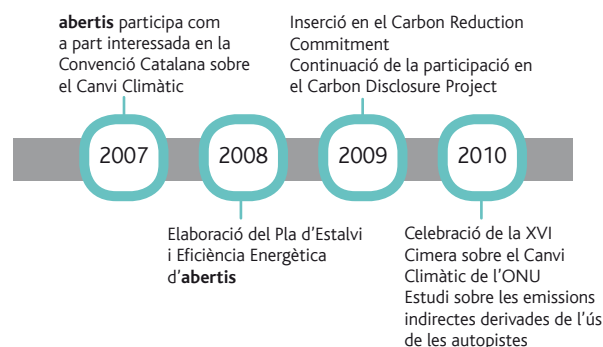
- La **implantació de serveis al client** ja existents en determinats trams d'autopista, com és el cas del telepeatge sense parades. Aquesta mesura permetrà, juntament amb d'altres, com ara la creació d'un punt de combinació de mitjans de transport i d'aparcaments de vehicles privats d'ús compartit, reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle.
- El **desenvolupament de les àrees ecoresponsables**: s'aplicaran les tècniques de protecció del medi ambient implantades als dos prototips d'àrees de què disposa **sanef** (optimització energètica, classificació de residus, etc.) a la resta d'àrees de la xarxa.
- La **conservació dels recursos hídrics**: es tractaran els abocaments regulars i accidentals a les autopistes i s'augmentarà la capacitat d'emmagatzematge d'aigües pluvials.
- La **protecció acústica a les autopistes**: s'aplicaran solucions a més de 550 punts negres de contaminació acústica i s'instal·laran quatre noves pantalles acústiques.
- El **manteniment i el desenvolupament de la biodiversitat** mitjançant accions com l'elaboració d'una auditoria de la biodiversitat als espais verds de **sanef**, la creació d'una via addicional per a animals salvatges o la valorització i el desenvolupament del patrimoni d'arbres (es plantaran 10.000 exemplars de varietats locals).

7.1 La resposta al canvi climàtic

La política



Cronologia de la resposta al canvi climàtic



Els resultats

La notorietat del canvi climàtic ha augmentat durant l'any 2010, en què l'ONU ha celebrat la XVI Cimera a Cancun sobre canvi climàtic. L'objectiu principal d'aquesta trobada ha estat debatre les possibles mesures que convindria adoptar per combatre el canvi climàtic.

El 2005 **abertis** va definir l'estratègia de mitigació del canvi climàtic, que ha servit d'eix vertebrador per a les actuacions que han portat a terme les empreses del Grup al llarg dels anys en aquest àmbit. Aquesta estratègia engloba tres grans línies d'actuació:

- Optimitzar el consum de recursos naturals i materials.
- Fomentar la implantació d'energies renovables i l'ús de combustibles de menys impacte ambiental.
- Estendre el compromís de mitigació del canvi climàtic a les persones treballadores, als clients i als proveïdors del Grup.

RESUM D'ACTUACIONS IMPLANTADES L'ANY 2010

Optimització del consum de recursos naturals i materials.	abertis
Foment de les energies renovables i de l'ús de combustibles de menys impacte ambiental.	
Extensió del compromís de mitigació del canvi climàtic a les persones treballadores, als clients i als proveïdors del Grup.	abertis

De manera específica, algunes de les actuacions més destacades implantades durant l'any 2010 han inclòs:

- La continuació del **Pla d'Estalvi Energètic**. En l'àmbit d'aquest pla, les unitats de negoci han anat establint un control i un seguiment del consum que generen les seves activitats, i alhora

han anat implantant mesures encaminades tant a reduir el mateix consum com a millorar-ne l'eficiència, amb mesures com ara la instal·lació de reductors del consum d'aigua o de sistemes d'apagament automàtic de la il·luminació.

- La promoció de les **energies renovables**, especialment des d'**abertis telecom**, on s'han instal·lat plaques solars fotovoltaïques en un total de 33 centres de telecomunicacions i on 9 centres disposen d'aerogeneradors. També a **abertis logística**, on s'ha implantat energia fotovoltaica a les cobertes dels parcs logístics.
- L'elaboració del **pla de mobilitat** per al període 2011-2014, a través del qual es vol fomentar una mobilitat més sostenible entre el personal, tant in itinere com in labore.

- El **foment de l'ús del Via-T** com a sistema de pagament als peatges, mitjançant diverses campanyes informatives dirigides als clients, en què se'ls informa de la reducció de les emissions emeses pel vehicle que suposa l'ús del Via-T, que són del 9% en vehicles lleugers i del 31% en vehicles pesants. Aquest sistema de pagament està disponible a totes les autopistes gestionades per **abertis**, excepte **apr** i **elqui**. El 2010, el total de trànsits que han utilitzat el sistema Via-T en autopistes ha arribat al 32% del total d'operacions, cosa que suposa un 36% dels ingressos totals de peatges³.

	Any 2008	Any 2009	Any 2010
Mitjana de pagaments Via-T (teletac) en autopistes	31%	32%	32%

3. La metodologia per calcular aquest indicador s'ha modificat, de manera que s'han adequat els valors de l'indicador d'anys anteriors per permetre'n la comparabilitat.

- La **inclusió de criteris de construcció sostenible**, especialment a **abertis logística**, com ara utilitzar sistemes d'il·luminació de baix consum, aïllar tèrmicament tancaments i cobertes, revaloritzar els residus de construcció o potenciar la il·luminació natural. Criteris que permeten consumir menys recursos i generar menys residus durant tota la vida de la infraestructura.
- La **promoció i la impartició de sessions de formació** internes i externes destinades a sensibilitzar els grups d'interès, relacionades tant amb bones pràctiques ambientals com amb la segregació de residus o la conducció sostenible.
- La **promoció de l'ús de biocombustibles** en detriment de l'ús de combustibles fòssils, com fan les autopistes substituint el dièsel dels vehicles per biodièsel, o els aeroports fent servir gas natural en comptes de combustibles fòssils. S'han consumit un total de 45.284 litres de biodièsel.
- La **promoció d'un estudi de càlcul de l'empremta de carboni de les autopistes**, que defineixi un model per calcular les emissions indirectes derivades de l'ús de les autopistes juntament amb la capacitat d'absorció d'emissions dels embornals arbustius que hi ha en aquestes vies.

EVOLUCIÓ DE LES EMISSIONS DE CO₂ GENERADES A abertis

Emissions CO ₂ (t)	Any 2008	Any 2009	Any 2010
Directes (Scope 1)	30.826	34.087	36.882
Indirectes (Scope 2) ⁴	159.158	171.145	150.976
Totals	189.984	205.232	187.858
Per milió d'euros de xifra de negoci	56,21	57,89	50,64

4. El consum d'electricitat de **rutas del pacífico** no s'hi ha inclòs en no disposar de la dada verificada.

L'origen de les emissions d'**abertis**, d'acord amb el que estableix el *Greenhouse Gas Protocol* (principal estàndard de comptabilitat d'emissions de gasos d'efecte hivernacle), correspon a:

- Scope 1: emissions directes que provenen del consum directe d'energia (gas natural, combustibles líquids i gasos líquats del petroli).
- Scope 2: emissions indirectes derivades només del consum d'electricitat. El factor de conversió de les emissions derivades del consum d'electricitat varia en funció del país on s'ha generat l'electricitat, i, per tant, en funció de les fonts d'energia que utilitzi el país per generar-la.

Les emissions totals de CO₂ de l'activitat d'**abertis** han minvat respecte a l'any 2009 un 12% respecte de la xifra de negoci, a causa principalment de la disminució de les emissions indirectes. Aquest descens té dues causes principals: la reducció del consum, especialment l'elèctric a Espanya, i la variació favorable del mix elèctric espanyol. Si el factor de conversió espanyol s'hagués mantingut igual que l'any 2009, la reducció d'emissions hauria estat d'un 4% respecte de la xifra de negoci, tenint en compte que l'abast de les dades ha augmentat.

EVOLUCIÓ DE LES EMISSIONS TOTALES DE CO₂ PER SECTOR D'ACTIVITAT⁶

	Autopistes (t/IMD)	Telecomunicacions (t/centres tècnics)	Aeroports (t/mil Pax)	Aparcaments (t/mil vehicles)	Logística (t/m ² llogats)
2009	2,22	1,66	2,21	0,17	-
2010	2,16	1,16	2,41	0,18	0,003

6. El consum d'electricitat de **rutas del pacífico** no s'hi ha inclòs en no disposar de la dada verificada.

La reducció total d'emissions de l'any 2010 d'**abertis** equival a les emissions de CO₂ generades per 2.235 ciutadans espanyols durant un any sencer⁵.

Cal destacar la nova normativa ambiental que s'aplica als aeroports que operen al Regne Unit, el Carbon Reduction Commitment. L'objectiu de la nova legislació és incloure les organitzacions amb un consum energètic significatiu i que no està regulat pel Protocol de Kyoto, per potenciar la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle al Regne Unit. A conseqüència d'aquest nou marc regulador, els factors de conversió de les emissions directes de **tbi** i les emissions indirectes generades al Regne Unit utilitzats s'han modificat respecte als de l'any 2009.

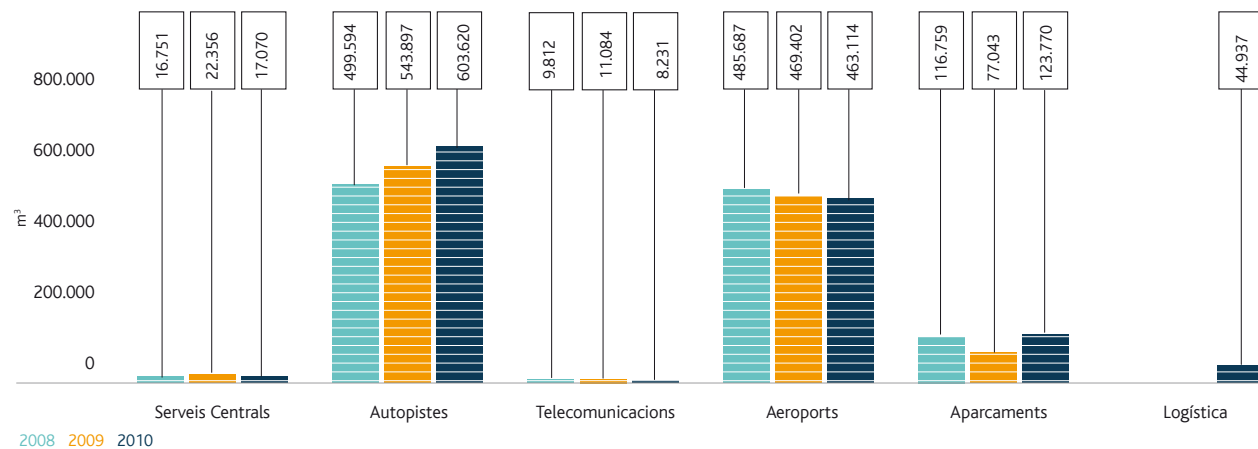
Així, els factors de conversió utilitzats en el càlcul de les emissions inclouen com a fonts principals el Greenhouse Gas Protocol, el Inventario Nacional de Emisiones i els factors de Carbon Trust per al cas de les emissions directes dels aeroports de **tbi** i les emissions indirectes del Regne Unit. Les emissions totals de serveis centrals, que no disposen d'un mesurament d'activitat directa, han disminuït un 20% i han passat de 3.657 tones totals l'any 2009 a 2.922 tones l'any 2010.

5. Dades de l'inventari de gasos d'efecte d'hivernacle 2009 i les dades de població de l'Institut Nacional d'Estadística.

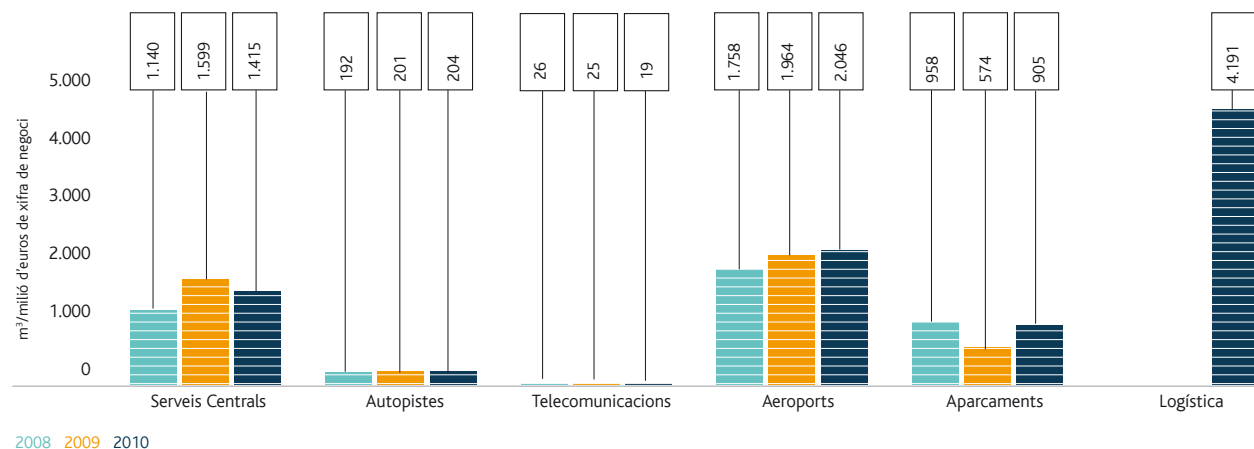
El consum d'aigua

La dada relacionada amb el consum d'aigua de l'any 2010 està afectada per les obres d'ampliació de l'autopista AP-7, que han inclòs la instal·lació de nous peatges al tram de l'autopista AP-7 Sud i l'ampliació d'un tercer carril en un tram de quaranta quilòmetres de l'autopista AP-7 Nord. D'altra banda, la dada corresponent al consum d'aigua de **routes del pacífic** i **elqui** no s'ha inclòs en el còmput en no disposar de les dades verificades.

CONSUM D'AIGUA PER SECTOR D'ACTIVITAT



CONSUM D'AIGUA RESPECTE DE LA XIFRA DE NEGOCI PER SECTOR D'ACTIVITAT ¹



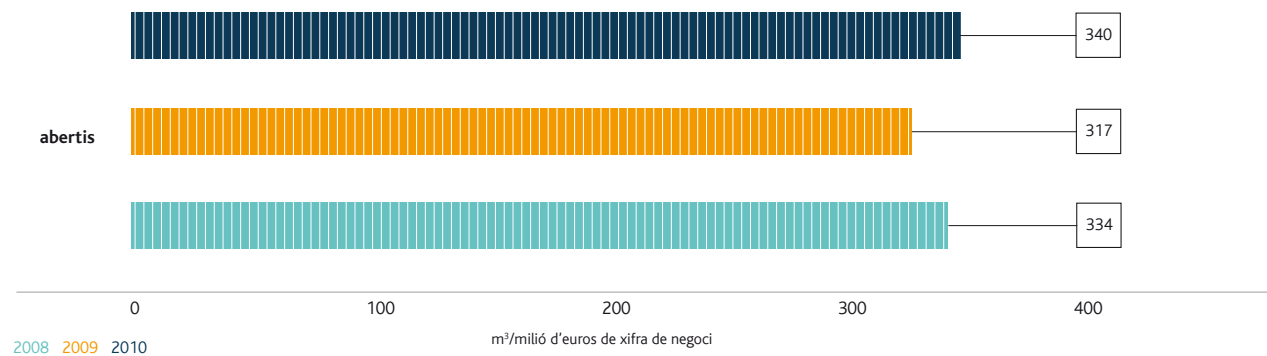
1. Serveis centrals inclou només les oficines centrals ubicades al Parc Logístic de la Zona Franca.

En aquesta línia, el consum agregat d'aigua respecte de la xifra de negoci ha augmentat un 7% principalment per l'increment del consum en aparcaments, que es deu sobretot al fet que se n'han obert de nous a Xile i a Itàlia, i al fet que s'ha ampliat l'abast de les dades i s'han realitzat les obres d'ampliació a **acesa**.

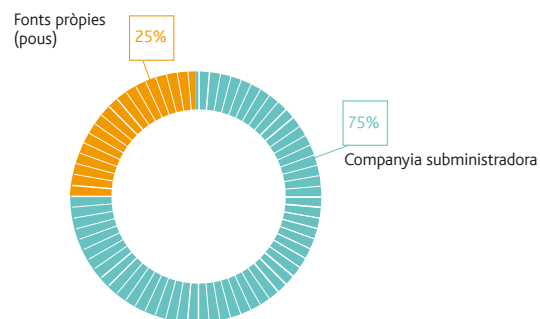
CONSUM D'AIGUA EN RELACIÓ AMB L'ACTIVITAT

	Autopistes (m³/IMD)	Telecomun. (m³/centres tècnics)	Aeroports (m³/mil Pax)	Aparcaments (m³/mil vehicles)	Logística (m³/m² llogats)
2009	24,15	0,20	20,78	1,37	-
2010	26,67	0,13	21,52	2,20	0,16

EVOLUCIÓ DEL CONSUM D'AIGUA A ABERTIS



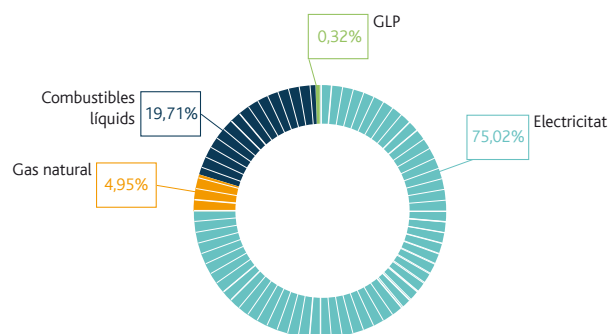
FONTS DEL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA



El consum d'energia

El consum energètic global d'**abertis** s'ha mantingut pràcticament constant, cosa que, tenint en compte que s'ha ampliat l'abast de les dades, implica que la intensitat energètica de l'activitat ha disminuït durant l'any 2010.

DISTRIBUCIÓ DEL CONSUM D'ENERGIA

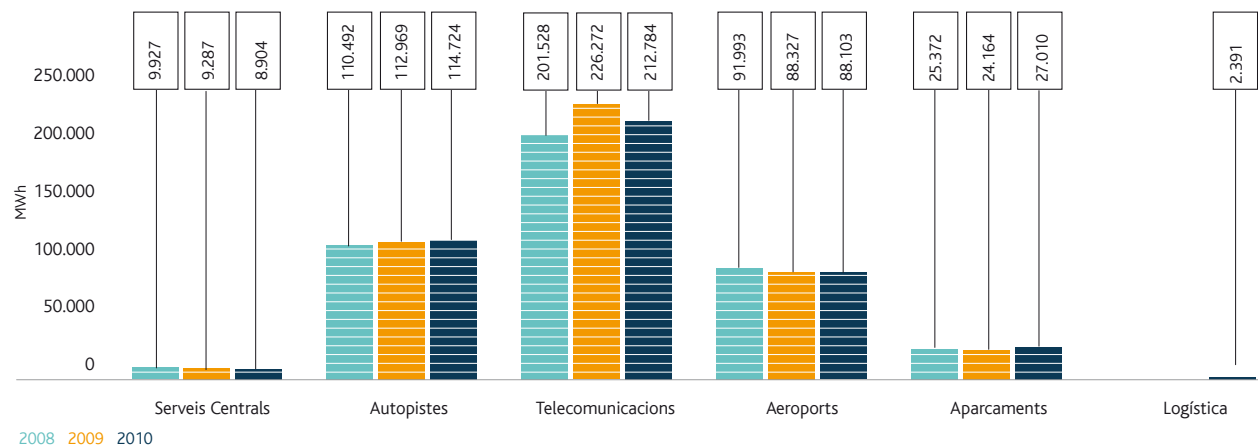


Electricitat

El consum d'electricitat s'ha reduït un 6% respecte de la xifra de negoci, a causa principalment de la disminució del consum d'electricitat de serveis centrals i telecomunicacions. Cal tenir en compte que el consum d'electricitat de **routes del pacífic** no s'ha inclòs en el còmput en no disposar de les dades verificades.

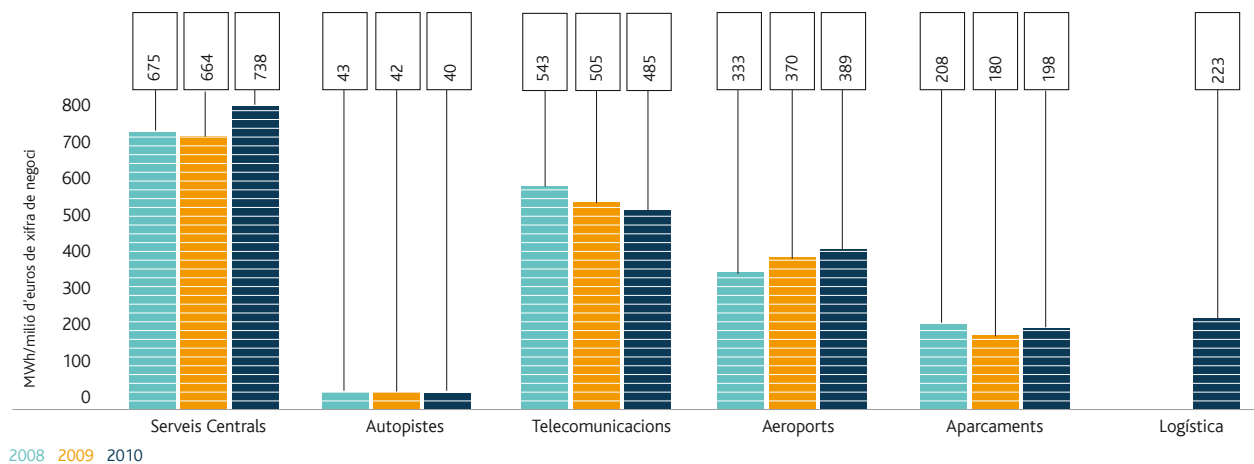
L'increment del consum absolut d'aparcaments es deu principalment al fet que se n'han incorporat de nous, així com al fet que ha augmentat el consum d'autopistes, fonamentalment per l'ampliació de l'abast de les dades.

CONSUM D'ELECTRICITAT PER SECTOR D'ACTIVITAT



La informació respecte el desglossament per fonts primàries correspon al mix elèctric de cada país, i es troba reflectida al càlcul d'emissions de CO₂ indirectes (Scope 2).

CONSUM D'ELECTRICITAT RESPECTE DE LA XIFRA DE NEGOCI PER SECTOR D'ACTIVITAT ¹

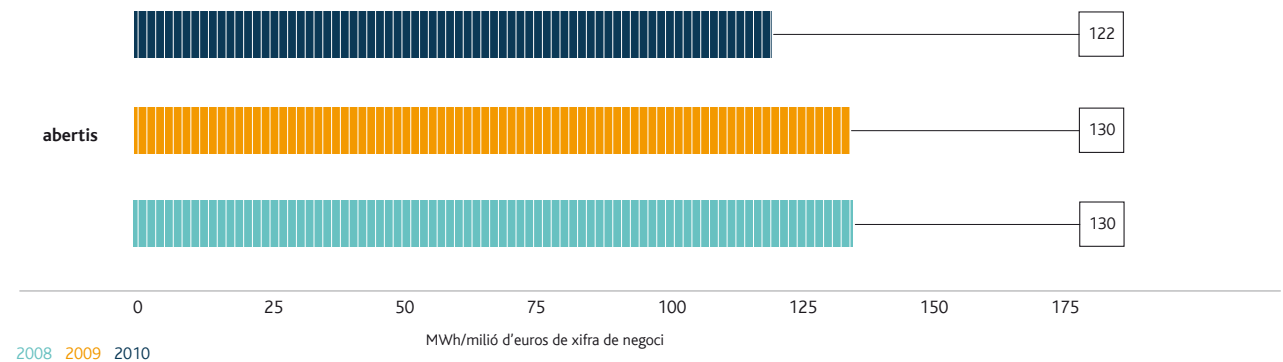


1. Serveis centrals inclou només les oficines centrals ubicades al Parc Logístic de la Zona Franca.

CONSUM D'ELECTRICITAT EN RELACIÓ AMB L'ACTIVITAT

	Autopistes (MWh/IMD)	Telecomun. (MWh/centres tècnics)	Aeroports (MWh/mil Pax)	Aparcaments (MWh/mil vehicles)	Logística (MWh/ m² llogats)
2009	5,02	4,08	3,91	0,43	---
2010	5,07	3,37	4,10	0,48	0,009

EVOLUCIÓ DEL CONSUM D'ELECTRICITAT A ABERTIS

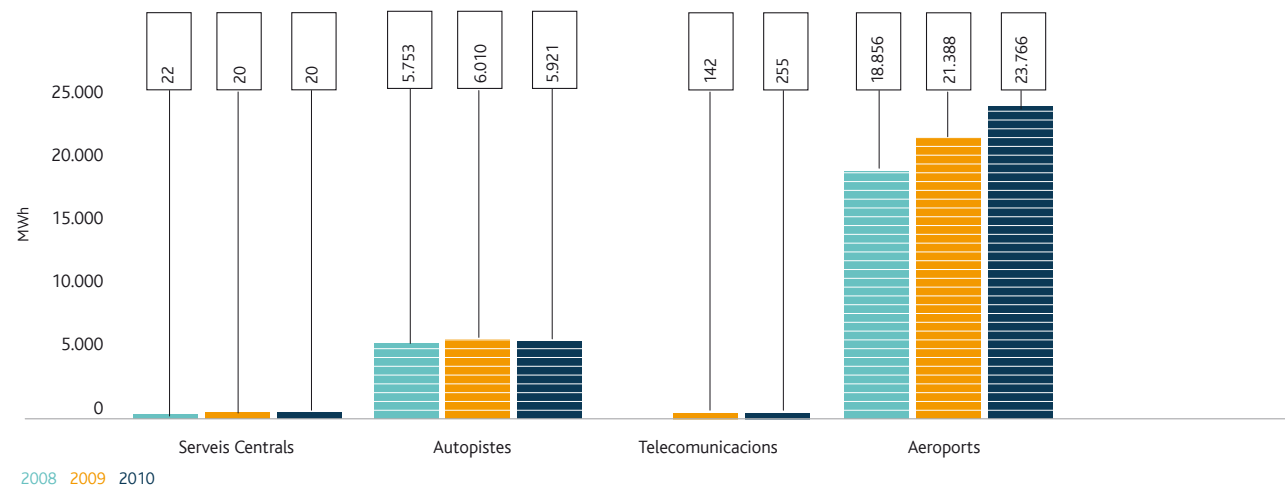


Gas natural

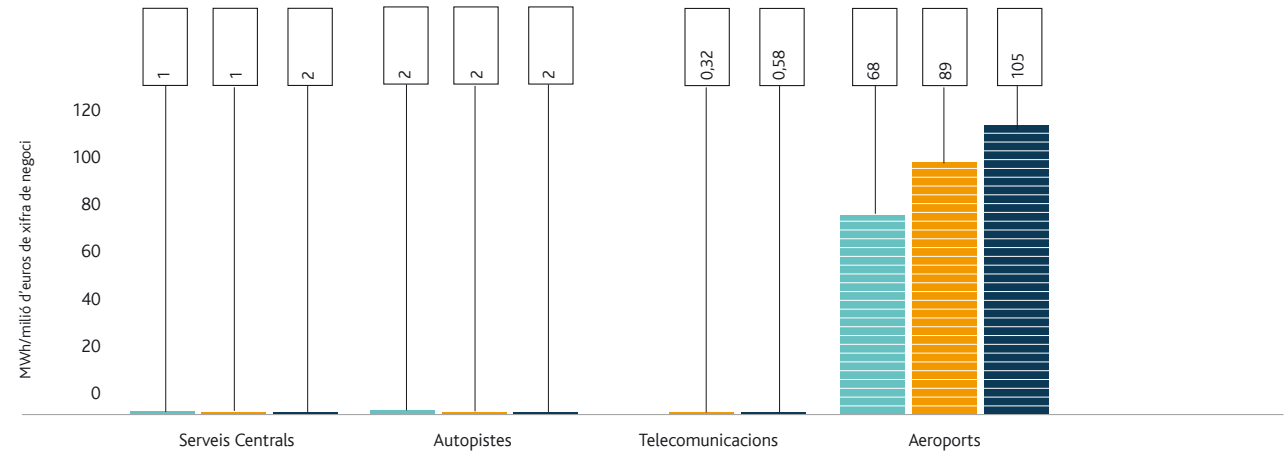
El consum de gas natural el 2010 s'ha incrementat un 4% en relació amb l'any 2009 respecte de la xifra de negoci. Aquest augment s'ha registrat en les línies de negoci d'aeroports i de telecomunicacions.

Aquests augments es deuen principalment a la circumstància que els mesuraments s'han fet més exhaustius, ja que en tots dos casos s'han instal·lat nous comptadors.

CONSUM DE GAS NATURAL PER SECTOR D'ACTIVITAT



CONSUM DE GAS NATURAL RESPECTE DE LA XIFRA DE NEGOCI PER SECTOR D'ACTIVITAT ¹



1. Serveis centrals» inclou només les oficines centrals ubicades al Parc Logístic de la Zona Franca.

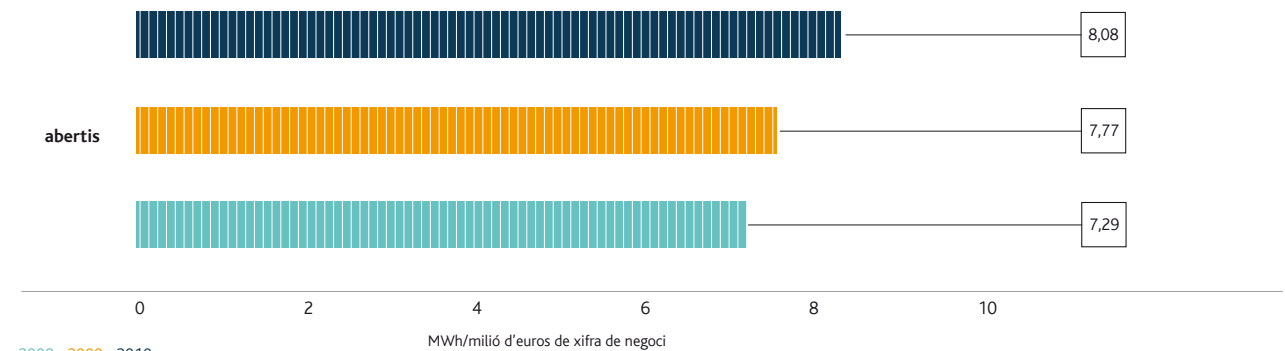
2008 2009 2010

CONSUM DE GAS NATURAL EN RELACIÓ AMB L'ACTIVITAT

	Autopistes	Telecomunicacions	Aeroports
	(MWh/IMD)	(MWh/centres tècnics)	(MWh/milers Pax)
2009	0,267	0,003	0,947
2010	0,262	0,004	1,105

Les unitats de negoci de logística i aparcaments no consumeixen gas natural.

EVOLUCIÓ DEL CONSUM DE GAS NATURAL A ABERTIS



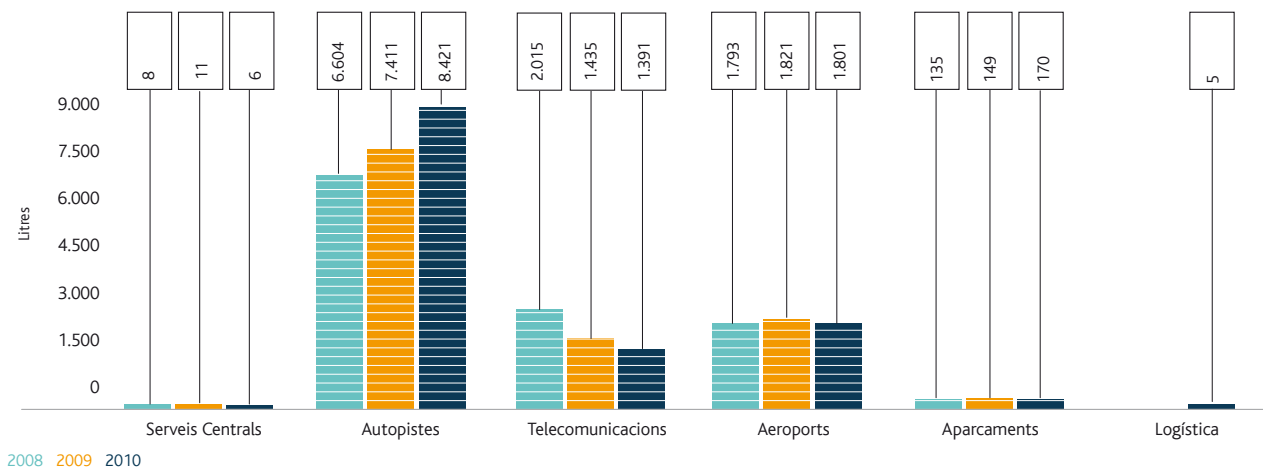
2008 2009 2010

Combustibles líquids

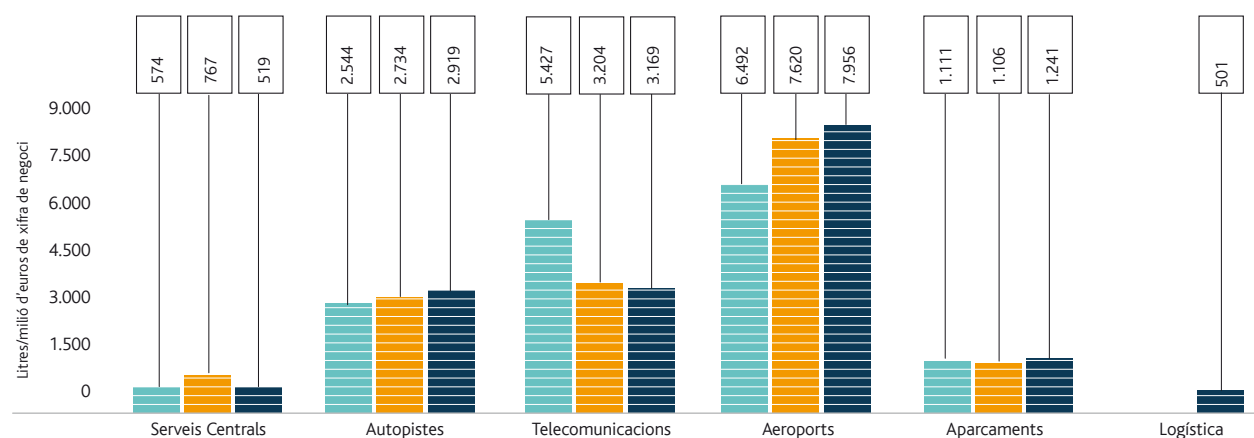
El consum de combustibles líquids, així com el d'aigua, també està afectat per les obres d'ampliació de l'AP-7. D'altra banda, s'ha incorporat el consum de biodièsel al consum de combustibles líquids de l'any 2010.

Considerant el consum agregat respecte de la xifra de negoci, ha augmentat un 4% respecte l'any 2009, principalment a causa de l'augment del consum d'autopistes. L'augment registrat en la línia de negoci d'autopistes es deu principalment a les obres d'ampliació de l'AP-7 i a l'ampliació de l'abast de les dades.

CONSUM DE COMBUSTIBLES LÍQUIDS PER SECTOR D'ACTIVITAT



CONSUM DE COMBUSTIBLES LÍQUIDS RESPECTE DE LA XIFRA DE NEGOCI PER SECTOR D'ACTIVITAT ¹

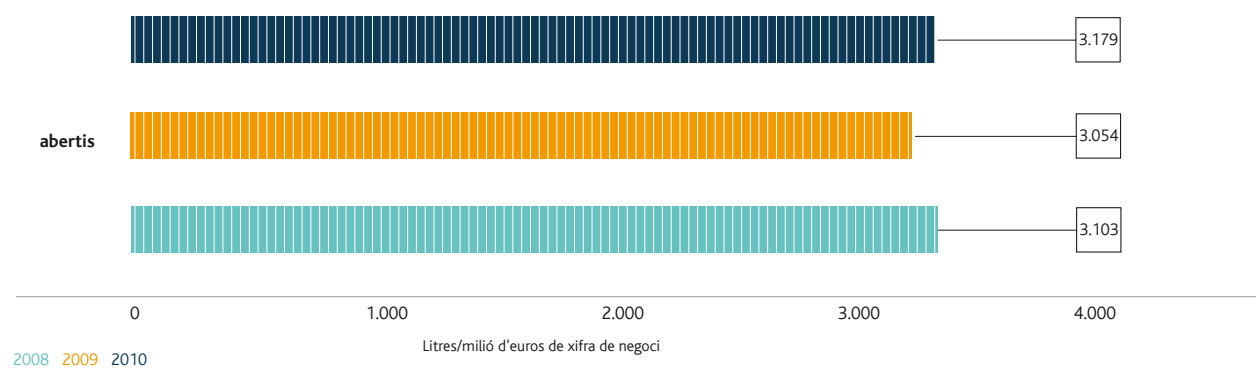


1. Serveis centrals inclou només les oficines centrals ubicades al Parc Logístic de la Zona Franca.

CONSUM DE COMBUSTIBLES LÍQUIDS EN RELACIÓ AMB L'ACTIVITAT

	Autopistes (litres/IMD)	Telecomun. (litres/centres tècnics)	Aeroports (litres/mil Pax)	Aparcaments (litres /mil vehicles)	Logística (litres/m² llogats)
2009	329,1	25,90	80,63	2,64	---
2010	372	22,05	83,68	3,02	0,020

EVOLUCIÓ DEL CONSUM DE COMBUSTIBLES LÍQUIDS A ABERTIS



El consum de materials

Els materials més consumits durant el 2010 han estat els granulats i l'aglomerat asfàltic, utilitzats en el manteniment de les autopistes, principalment, i la sal i el líquid anticongelant, utilitzats en autopistes i aeroports per evitar que es formin capes de gel que dificultin l'ús de les infraestructures. L'augment que s'ha registrat pel que fa al consum de granulats correspon a les autopistes franceses, en les quals s'han dut a terme obres de construcció de 23 ponts i 14 km d'autopistes. No ha estat possible incorporar en aquest còmput la dada de materials consumits de **routes del pacífic i elqui**, ja que no es disposa de les dades verificades.

D'altra banda, durant el 2010 s'han fet les obres d'ampliació de l'AP-7, que han suposat un important increment dels materials consumits per **abertis**. L'augment el 2010 del consum de materials com el granulat, els metalls o la pintura es deu a aquestes obres, que també han implicat el consum d'altres materials significatius, com ara 24.740 tones de tot-u, 8.500 tones de terra-plè i 2.836 tones d'arena.

Entre altres materials consumits, destaca el cautxú reutilitzat, que s'ha usat en algunes de les autopistes espanyoles per cobrir el ferm rígid de les vies; amb aquest material, a més de reutilitzar un residu, disminueix l'impacte acústic de les autopistes. El 2010 s'han fet servir un total de 5.196,16 t de mescla bituminosa, per a la fabricació de les quals s'han utilitzat un total de 20.784 pneumàtics fora d'ús. Aquest consum suposa un increment del 78,89% respecte al consum del 2009.

Materials consumits (t)	Any 2008	Any 2009	Any 2010	% de material consumit d'origen reciclat
Granulats	747.402,10	1.264.873	2.189.623	10,09%
Aglomerat asfàltic	562.758,20	1.113.702	866.396	10,00%
Formigó	239.685,30	1.774.605	303.502	2,42%
Metalls	4.904,70	8.575	27.225	0,00%
Pintures	986	625	12.699	0,00%
Paper	188,4	236	404	9,05%
Sal	57.394	95.559	151.057	0,00%
Líquid anticongelant	506	641	1.697	0,00%

El Pla de Mobilitat 2011-2014

Durant l'any 2010, **abertis** ha elaborat un Pla Integral de Mobilitat amb l'objectiu d'aconseguir un canvi d'hàbits en la mobilitat de les persones treballadores, tant quan van a la feina com durant la jornada laboral. El pla fomenta que es racionalitzi la utilització del cotxe privat i afavoreix l'ús de mitjans de transport alternatius. Aquest pla comprèn també les oficines de serveis centrals, on treballen un total de 1.100 persones.

A partir de la caracterització de la mobilitat d'accés al lloc de treball de les persones treballadores, basada en una enquesta detallada feta al 60% de la plantilla, i analitzant l'estat de les xarxes de mobilitat d'accés al centre de treball (caminar, bicicleta, transport col·lectiu, vehicle privat), es va idear un pla d'acció. Aquest pla s'estructura en sis línies estratègiques i més de vint accions correctores, de manera que fixa l'estratègia i el compromís d'**abertis** per fomentar una mobilitat més sostenible i segura durant el període 2011-2014.

Els avantatges principals que reportarà l'aplicació del pla d'acció són:

- Fer un ús més eficient del vehicle privat i incrementar-ne l'ocupació en l'accés al lloc de treball.
- Aconseguir un traspàs del vehicle privat al transport col·lectiu (d'empresa i transport públic), especialment en la mobilitat in itinere.
- Augmentar l'eficiència i l'ús de la flota de transport pròpia.
- Minimitzar la mobilitat generada durant la jornada laboral mitjançant videoconferències.
- Millorar la seguretat viària al voltant del centre de treball i per a cadascun dels mitjans de transport utilitzats.

L'empremta de carboni de les autopistes

Per tal de saber quin és el balanç de les emissions dels vehicles que circulen per les autopistes gestionades per **abertis** a Espanya, la **fundació abertis** ha impulsat un estudi dirigit pel professor Gumersindo Feijoo, catedràtic d'Enginyeria Química de la Universitat de Santiago de Compostela, en què s'analitza el cicle de vida de les emissions de CO₂ que es generen a la xarxa d'autopistes d'**abertis** i com es compensen amb la vegetació d'aquestes vies.

Anàlisi de les dades

- Per obtenir uns resultats més detallats, aquest estudi de la xarxa d'autopistes **abertis** s'ha fet per trams. Les dades de les emissions directes procedeixen dels fluxos de transport (intensitat mitjana diària de vehicles lleugers i pesants), així com del tipus de combustible. També es tenen en compte els principals gasos d'efecte hivernacle emesos. Aquest procediment es basa en la metodologia Tier 3, segons l'EMEP/CORINAIR Emission Inventory Guidebook, de l'Agència Europea de Medi Ambient.
- Les dades de les emissions indirectes s'han obtingut analitzant les emissions generades per la construcció i pel manteniment de les autopistes (materials de construcció de la calçada i d'obra civil).
- Finalment, s'analitza també la massa vegetal de cada tram estudiat, concretament, les diferents espècies que hi ha i el diàmetre del tronc (edat de la planta), ja que la capacitat de fixació de CO₂ varia en funció d'aquestes dades.

El resultat final és el balanç de les emissions totals en kilograms de CO₂ equivalent generades (directes i indirectes) davant la capacitat de fixació de la massa vegetal, que mostra si aquesta (embornal de carboni) és suficient per absorbir el total de les emissions de CO₂ de cada tram. En el tram model estudiat fins ara, Barcelona-la Jonquera, s'ha observat que del total de les emissions generades, un 3,65% queden compensades per la massa vegetal que hi ha. La xifra és positiva ja que és superior al llindar del 2% que marca el Tractat de Kyoto. L'estudi s'està ampliant a altres trams.

Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica

El 2009 **abertis** va definir un Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica, en què un dels objectius definits per a la lluita contra el canvi climàtic era reduir el consum energètic. Al llarg del 2010 s'han implantat diverses actuacions previstes en aquest pla, que té com a objectiu reduir el consum d'energia i millorar l'eficiència energètica de les empreses del Grup.

-Autopistes: millores a l'enllumenat exterior dels enllaços de l'autopista AP-7 Tarragona-València-Alacant, amb l'objectiu de disminuir la potència elèctrica consumida, la contaminació lumínica i les emissions de CO₂, i de disposar d'un sistema de control de l'enllumenat més racional i durador. Entre altres accions, s'ha substituït la totalitat de llums i s'ha instal·lat un equip estabilitzador/reductor de flux i un rellotge astronòmic digital. Aquestes millores han permès reduir un 14% el consum en enllumenat i un 10% la contaminació lumínica.

-Telecomunicacions: el 2009 es va elaborar una auditoria de gasos d'efecte hivernacle i aigua en un dels centres tècnics amb l'objectiu d'estudiar la viabilitat de l'aplicació de mesures energètiques. Les mesures d'estalvi energètic proposades en aquesta auditoria s'han incorporat durant el 2010, i, entre d'altres, s'ha de destacar l'ampliació de la instal·lació fotovoltaica de Jaizkibel (Hondarribia), que duplica la potència que hi havia, i la col·locació de 22 llums amb làmpades LED i d'un rellotge astronòmic. Aquests canvis han permès estalviar 32.120 kWh/any.

-Aeroports: Cardiff els últims anys ha aplicat mesures per millorar l'eficiència energètica, entre les quals destaca la substitució d'unitats de climatització, del gas refrigerant o de la caldera principal. També s'han completat nombrosos projectes que formen part d'un programa per millorar la gestió de l'energia. En àrees com el control d'il·luminació, els sistemes de ventilació o l'aïllament, en el moment de la selecció d'un producte es té en compte quanta energia consumeix per reduir l'impacte ambiental que suposarà.

Luton ha implantat un sistema de control del consum energètic, tant de gas com d'electricitat, fet que ha permès saber quins són els punts més susceptibles d'introduir millores per reduir el consum i, així, l'impacte ambiental de l'aeroport. Aquesta mesura ha permès disminuir un 8% les emissions de CO₂ el 2010 respecte al 2009. A més, s'ha instaurat un sistema de gestió de la climatització que, a través de sensors de detecció de carboni, permet detectar si no hi ha passatgers i, per tant, reduir la climatització i, consegüentment, el consum d'energia.

Sabsa ha constituït un grup de treball format pels caps de manteniment i supervisors elèctrics dels tres aeroports que gestiona, amb l'objectiu d'elaborar un projecte d'estalvi d'energia.

-Aparcaments: destaquen actuacions com el fet d'apagar la il·luminació de les plantes que no estan en ús o un projecte pilot per obtenir una proposta de mesures d'estalvi susceptibles de ser aplicades a la resta d'aparcaments, juntament amb la implantació del sistema de pagament Via-T.

-Logística: s'ha sistematitzat el control del consum elèctric i s'han analitzat les possibilitats d'implantar mesures d'estalvi. I, pel que fa a la construcció, logística ha anat incorporant criteris en els nous projectes que permeten estalviar energia durant l'ús del parc. Alguns d'aquests criteris fan referència a la instal·lació de plaques solars, a l'aïllament tèrmic o a la introducció de sistemes d'il·luminació de baix consum.

7.2 La gestió dels residus i 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 la reutilització i el reciclatge. En matèria d'aigües residuals, el propòsit és millorar-ne el tractament i la qualitat dia a dia.

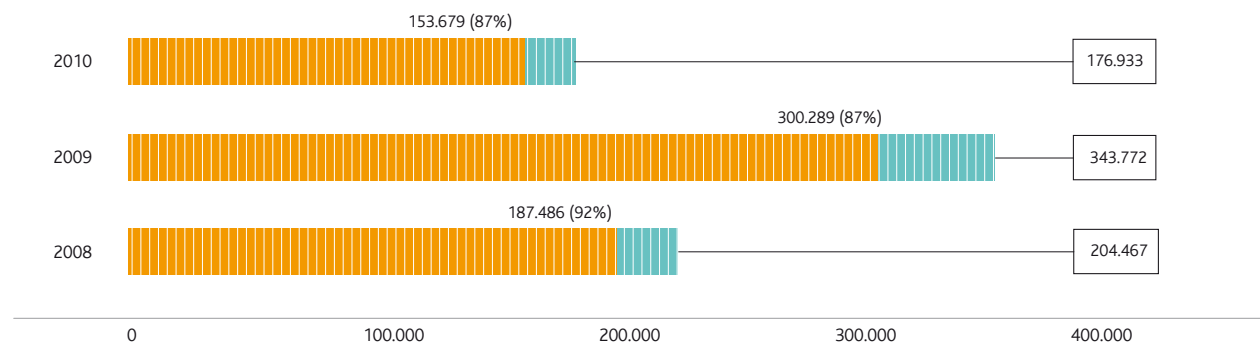
Els resultats

VALORITZACIÓ DE RESIDUS

	t generades	% valoritzat
Perillosos	2.301	72%
Dissolvents usats	10	88%
Olis minerals usats	39	47%
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	8	37%
Residus químics barrejats	559	99%
Llot d'emulsions aigua/oli	1.340	56%
Vehicles rebutjats (vehicles)	156	100%
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	151	96%
Piles i acumuladors	27	78%
Components i equips rebutjats	11	40%

	t generades	% valoritzat
No perillosos	174.632	87%
Residus metàl·lics (se n'exclouen els envasos)	1.741	83%
Envasos metàl·lics	38	65%
Envasos de vidre	149	93%
Residus de paper i cartró (se n'exclouen els envasos)	539	82%
Envasos de paper i cartró	79	94%
Residus de cautxú	151	79%
Residus plàstics (se n'exclouen els envasos)	157	80%
Envasos de plàstic	109	10%
Residus de fusta	153	45%
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	8	76%
Residus vegetals	4.738	39%
Residus domèstics i similars	7.190	25%
Llot comú sec	175	0%
Llot comú humit	5.399	37%
Residus de construcció i demolició	154.006	93%

EVOLUCIÓ EN LA GENERACIÓ I LA VALORITZACIÓ DELS RESIDUS



Residus valoritzats (tones) Total de residus generats (tones)

La generació global de residus d'**abertis** de l'any 2010 ha disminuït un 49% respecte de l'any 2009, com a conseqüència, principalment, de la disminució dels residus de construcció i demolició. No ha estat possible incorporar en el còmput la dada de residus generats i valoritzats de **rutas del pacífico** perquè no s'ha pogut verificar.

Cal destacar que, del total de residus de construcció i demolició generats l'any 2010, un 75% ha estat totalment reutilitzat com a material a les autopistes franceses. Amb l'objectiu de mantenir la comparabilitat amb les dades de l'any anterior s'ha mantingut aquesta quantitat com a residu.

Mètodes de tractament de les aigües residuals

L'activitat d'**abertis** genera, d'una banda, aigües residuals que van a la xarxa de clavegueram públic perquè són equivalents a les domèstiques, i, de l'altra, aigües residuals que requereixen un tractament abans d'abocar-les.

En aquesta línia, les tècniques que s'utilitzen per processar-les varien en funció de la localització i del tipus d'aigües residuals, i inclouen:

- La instal·lació d'estacions depuradores
- L'ús de decantadors i separadors d'hidrocarburs
- La creació de pous ohms i fosses sèptiques amb sistemes de decantació
- La creació de llacunes de tractament

Així, es monitoren els paràmetres més habituals en la gestió d'aigües residuals (DBO, DQO, sòlids en suspensió, etcètera) i contínuament s'estan instal·lant cabalímetres als punts de vessament amb la finalitat d'obtenir un indicador que reflecteixi el volum total d'aigües residuals abocades.

De la mateixa manera, autopistes França ha continuat la campanya activa de neteja de llot dels dipòsits d'aigües residuals.

Millora de l'emmagatzematge i la gestió dels residus a l'AP-7

Amb l'objectiu de millorar la gestió dels residus que genera l'activitat que desenvolupa, **aumar** ha portat a terme un projecte enfocat a dos objectius bàsics durant l'any 2010: millorar les zones d'emmagatzematge i la mateixa gestió dels residus.

Pel que fa a l'emmagatzematge, les actuacions s'han dirigit a condicionar els cinc punts nets de la xarxa de l'AP-7, amb l'objectiu d'homogeneïtzar i reduir l'impacte visual de les zones de provisió de les àrees de manteniment. Els punts nets són zones específiques per emmagatzemar els residus generats en la instal·lació. Per condicionar-los s'han reutilitzat materials, tant com ha estat possible, per exemple, estructures metàl·liques per a la teulada o tubs de formigó per fabricar testos. Paral·lelament, s'ha sol·licitat a l'Administració que amplii a un any el termini d'emmagatzematge de residus peril·losos, cosa que permetrà reduir els costos que comporta gestionar-los.

Pel que fa a la gestió dels residus, amb l'objectiu d'augmentar l'eficiència del tractament, s'han buscat alternatives, entre les quals s'inclouen els sistemes integrats de gestió de residus i la col·laboració amb ONG locals per retirar els residus d'aparells elèctrics i electrònics, així com altres productes susceptibles de ser reutilitzats.

El projecte ha inclòs una campanya de sensibilització de la plantilla de manteniment de l'autopista, encarregada de recollir i segregar els residus als punts nets de les àrees de manteniment.

Les instal·lacions de depuració d'aigua en autopistes

Amb l'objectiu de millorar la qualitat de les aigües abocades i obtenir així més rendiment de les instal·lacions, durant el 2010 s'ha renovat l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) de l'àrea de servei de la Ribera i la del peatge de Sagunt. La millora ha consistit bàsicament a instal·lar equips més moderns que faciliten el manteniment i permeten una gran efectivitat.

En el cas de l'EDAR del peatge de Sagunt, el projecte ha permès disposar d'una depuradora del tipus «oxidació total», formada per un sistema de desbast, una cambra anòxica, un reactor biològic aerobi i un decantador.

Les modificacions a l'EDAR de l'àrea de servei de la Ribera han inclòs el següent:

- S'ha instal·lat un nou tamís de cargol que permet rentar, extreure, deshidratar i premsar els components sòlids de les aigües residuals procedents de l'àrea de servei i dels pícnic.
- S'ha modificat el dipòsit intermedi que ja hi havia, instal·lant-hi dues bombes que actuen com a dipòsit d'homogeneïtzació.
- S'ha inclòs un nou dipòsit denominat selector anòxic, on té lloc el procés de nitrificació-desnitrificació.
- S'han col·locat tres noves bombes al dipòsit de decantació i tractament biològic.
- S'ha construït una caseta al dipòsit final de bombament des d'on s'impulsa l'aigua depurada fins al punt d'abocament, i s'ha instal·lat un cabalímetre digital.

Zones ecosaba

Les zones ecosaba són punts de recollida selectiva que s'han instal·lat com a prova pilot en dos aparcaments de **saba** España. Cada zona s'identifica amb una senyalística pròpia, sota la qual se situen diferents papereres per a la recollida selectiva de residus, concretament paper, rebuig i plàstic.

La creació d'aquestes zones ha consistit a reubicar els punts de recollida selectiva, de manera que s'han concentrat al màxim en punts concrets, amb l'objectiu de reutilitzar els contenidors que ja s'utilitzaven als aparcaments i fomentar l'ús d'aquests punts com a àrees per dipositar residus.

L'objectiu és continuar ampliant les zones ecosaba als diferents aparcaments del Grup, en funció de com rebin la iniciativa les persones usuàries dels aparcaments i en funció del desplegament de les accions mediambientals previstes per a l'any 2011.

7.3 La gestió de la biodiversitat

La política

En el 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 a potenciar-ne la conservació i la millora**.

Els resultats

Situació actual

L'afectació de la biodiversitat prové de l'activitat d'autopistes, telecomunicacions i aeroports, principalment, encara que aquests últims no desenvolupen directament l'activitat en zones o àrees protegides, i en menor mesura també es deu a l'activitat dels parcs logístics.

- 159,5 km d'autopistes gestionades per **abertis** a Espanya transcorren en espais de la Xarxa Natura 2000.
- 349,4 km d'autopistes gestionades per **sanef** a França discorren per espais protegits.
- 2,2 km d'autopistes gestionades per **abertis** a Puerto Rico (corresponen al pont de Teodoro Moscoso) passen per espais protegits.

- 72.003 m² d'espais protegits inclouen instal·lacions gestionades per **abertis telecom**. La reducció d'aquesta superfície respecte a la del 2009 es deu a un canvi en la normativa.

Els estudis d'impacte ambiental vinculats a les infraestructures i els plans de vigilància ambiental són eines bàsiques de gestió de l'impacte en la biodiversitat, juntament amb altres accions específiques.

IMPACTES EN LA BIODIVERSITAT I MESURES ESTABLERTES EN EL SECTOR DE LES AUTOPISTES, ELS AEROPORTS, LES TELECOMUNICACIONS I LA LOGÍSTICA.

Principals impactes en la biodiversitat en autopistes, aeroports, telecomunicacions i parcs logístics

Efecte barrera que fragmenta el territori i modifica les característiques dels passos i les obres de drenatge que utilitza la fauna.

Augment del soroll.

Augment de les emissions lumíniques.

Dispersió d'espècies.

Introducció d'espècies foranes.

Destrucció d'hàbitats i/o alteració d'hàbitats on hi ha espècies protegides.

Afectació en la qualitat de les aigües de les lleres: rius i rierols.

Afectació en la flora autòctona i els 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·lisió de fauna amb les aeronaus.

Principals mesures de preservació implantades

Mesures per assegurar la permeabilitat de la infraestructura, com ara l'habilitació de passos de fauna o la construcció de ponts.

Instal·lació de pantalles acústiques.

Mesures correctores pel que fa a la fauna.

Accions concretes per preservar els espais sensibles, com ara la creació de zones de refugi per a l'avifauna.

Minimització de l'impacte dels parcs logístics mantenint les condicions perquè en les línies d'aigua regularitzades creixi la vegetació natural del sistema.

Control de la qualitat de les aigües i s'han executat basses de protecció hidrològica a l'entorn de les lleres.

Plantacions de flora autòctona.

Revegetació i restauració paisatgística.

Realització d'un estudi d'integració paisatgística de les instal·lacions de telecomunicacions.

Restauració ambiental en zones d'obres, talussos i lleres.

Elaboració d'estudis previs a la construcció de la infraestructura per definir-ne un traçat millor.

Reducció de la freqüència en què es talla l'herba per afavorir la cria de llebres al perímetre de protecció de l'aeroport.

Mesures de prevenció d'incendis forestals.

Elaboració d'una anàlisi de cicle de vida en centres de telecomunicacions.

Integració paisatgística de la zona afectada per l'ampliació de l'AP-6 al municipi d'El Espinar

Les obres d'ampliació de l'autopista AP-6, el tercer carril i el tercer túnel de Guadarrama entre l'enllaç del Valle de los Caídos i San Rafael han rebut una menció especial en la categoria de "Millor Obra Pública", concedida pel jurat dels Premis 2010 del Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Madrid. Aquestes obres van afectar determinades zones del terme municipal d'El Espinar. Amb l'objectiu de recuperar el caràcter natural de l'entorn del riu Gudillos i de reduir l'impacte paisatgístic de l'aqüeducte de San Rafael, el quart trimestre del 2010 s'han començat les actuacions d'integració paisatgística consensuades amb l'Ajuntament d'El Espinar.

En el cas de l'entorn del riu Gudillos, s'ha projectat una restauració vegetal centrada en la vegetació de ribera, i per reduir l'impacte visual del viaducte, s'ha plantejat col·locar apantallaments vegetals des dels punts d'observació principals localitzats sota el viaducte.

Protecció de la biodiversitat a sanef

En el marc del compromís de protecció de la biodiversitat assumit per **sanef**, cal destacar la participació des del 2009 en la definició de l'estratègia nacional de la biodiversitat del Ministeri francès d'Ecologia, de l'Energia, del Desenvolupament Durable i del Mar. Les actuacions de **sanef** en l'àmbit de la biodiversitat s'agrupen en tres línies de treball:

- Encarregar estudis previs a la construcció de la infraestructura per definir el traçat de menys impacte ambiental.
- Assegurar la transparència de la infraestructura i la protecció de les espècies. **sanef** disposa al llarg de la seva xarxa d'un total de 139 passos per a fauna, el funcionament dels quals controlen periòdicament els equips d'explotació o associacions col·laboradores.
- Preservar els espais de més sensibilitat. Es gestionen extensivament les zones de talussos i vorals segant-los i limitant-hi els tractaments que s'hi fan. A més, es posen en marxa guarets per crear cobertes florides que serveixin de refugi per a l'avifauna o es col·labora amb el Conservatoire d'Espaces Naturels de Picardie i el Parc Naturel Régional Oise-Pays de France per gestionar de manera diferenciada els espais verds.

El 2010 s'ha iniciat una auditoria de biodiversitat de tota la xarxa de **sanef**, que permetrà consolidar la informació disponible, ampliar els coneixements que es tenen sobre la biodiversitat dels voltants de la xarxa d'infraestructures i estructurar un pla d'acció. En aquesta auditoria, englobada en el projecte «Compromisos verdes» del Ministeri francès de Medi Ambient, Desenvolupament Sostenible i Transport per al període 2010-2013, hi participen entitats implicades com ara els parcs naturals, associacions de protecció de la natura, representants de l'Estat o associacions de caçadors. El 2011 s'endegaran estudis per completar la informació disponible i el 2012 es redactarà el pla d'acció.

A més d'aquestes actuacions, en les obres d'ampliació a l'autopista A-13 s'han tingut en compte criteris per reduir l'impacte en la biodiversitat i l'estudi de la permeabilitat de la infraestructura ha permès desenvolupar actuacions per millorar la situació actual. Algunes d'aquestes actuacions han estat disposar ponts per a la fauna i obres hidràuliques, recol·locar tanques, crear corredors o plantar espècies locals. El 2010, els treballs de millora de la permeabilitat s'han portat a terme concretament a l'obra de la Fontaine de Routot. S'hi han aplicat tècniques d'enginyeria ecològica sobre els llits del riu i s'hi han instal·lat dispositius que permeten crear zones de descans dins de l'obra.

Els aeroports i els seus hàbitats

Les activitats aeroportuàries generen un impacte en la biodiversitat local. Amb l'objectiu de reduir-lo, els aeroports gestionats per **abertis** duen a terme diverses actuacions, entre les quals destaquen les que han posat en marxa els aeroports de Luton i de Belfast.

En el primer cas, l'hàbitat obert de les pistes de l'aeroport de Luton suposa una font d'aliment ideal per a ocells com ara les fredelugues i per a ocells que s'alimenten d'insectes que sobrevolen els alzinars, com ara els falcillots i les orenetes. Les àrees d'herba curta faciliten que els ocells localitzin l'aliment i els donen més seguretat, ja que permeten veure sense obstacles els depredadors potencials.

Com a part dels procediments operacionals de l'aeroport, Luton ha desenvolupat i ha implantat un pla de gestió d'hàbitats, amb l'objectiu de reduir el risc de la fauna salvatge, especialment la col·lisió d'ocells a les pistes durant l'aterratge o l'enlairament d'avions.

Es considera que adoptar un règim d'herba llarga és la tècnica de gestió d'hàbitats més efectiva que es pot aplicar en un aeròdrom, ja que permet que l'herba arribi a fer entre 150 i 200 mm i impedeix una bona visibilitat per als ocells, de manera que els dificulta que hi cerquin alimentació. Això no tan sols protegeix l'hàbitat local, sinó que garanteix un ambient segur en les operacions de l'aeroport.

En referència al règim de tall de l'herba, l'aeroport de Belfast aplica una gestió similar a la de Luton. D'altra banda, col·labora amb el Consell Local de Biodiversitat i ha assistit a algunes de les activitats que aquest organitza. Entre les activitats en les quals participa l'aeroport de Belfast, cal destacar el seminari mensual sobre biodiversitat i desenvolupament, l'objectiu del qual és conscienciar sobre diverses qüestions relatives a la biodiversitat i conèixer com la biodiversitat afecta un negoci, així com el que pot fer el negoci per conservar i millorar la biodiversitat. En aquests seminaris participen ponents de la NIEA (agència mediambiental d'Irlanda del Nord) i del sector industrial, que proporcionen consells sobre reglamentació i exemples de millors pràctiques.

Belfast ha rebut també diferents visites d'equips de rodatge de la BBC Natural History Unit per gravar les poblacions de llebre local, específiques de l'aeroport, i l'aeroport forma part d'un estudi de l'Agència de Protecció de la Salut, pel que fa a l'estudi de l'extensió del mosquit al Regne Unit.

7.4 La gestió del soroll

La política

L'objectiu d'**abertis** pel que fa a la contaminació acústica és **minimitzar l'impacte acústic de les activitats de l'organització**, prioritzant els efectes en les comunitats locals.

Els resultats

L'activitat que es porta a terme a les infraestructures gestionades per **abertis** genera contaminació acústica que afecta les comunitats locals i que es mitiga mitjançant actuacions diverses.

En el cas de les autopistes, destaquen la instal·lació de pantalles acústiques, l'ús d'asfalt sonoreductor, l'elaboració de mapes de soroll i les accions de sensibilització dels usuaris.

El percentatge de quilòmetres d'autopista que han estat objecte de seguiment de l'impacte acústic ha disminuït respecte a l'any 2009, i s'ha situat en un 58%, principalment perquè s'han ampliat els quilòmetres totals que comprèn l'informe i perquè s'ha reduït el nombre de quilòmetres que han estat objecte de seguiment de l'impacte acústic.

Els diferents aeroports han desenvolupat plans d'acció que inclouen el monitoratge de paràmetres acústics, la redistribució de rutes aèries en funció de l'impacte acústic i la implantació de polítiques de vols nocturns, així com l'elaboració de consultes entre la comunitat amb l'objectiu d'aprovar plans d'acció de minimització de sorolls.

L'observatori del soroll a les autopistes

L'observatori del soroll de **sanef**, que cobreix els 1.757 km lineals de les autopistes tant de **sanef** com de **sapn**, està en funcionament des de fa molts anys. Aquest observatori permet fer un seguiment de l'impacte acústic de les infraestructures de la xarxa de **sanef** als municipis limítrofs, així com donar resposta a les sol·licituds de tercers sobre l'impacte acústic del trànsit de les autopistes, i alhora dur a terme les mesures de protecció necessàries per complir la normativa.

L'observatori es compon d'una base de dades informàtica vinculada a un sistema d'informació geogràfica, cosa que permet cartografiar l'impacte sonor que genera el trànsit de l'autopista en el medi ambient. L'última versió es va dur a terme el 2007 per adaptar-se a la Directiva europea 2002/49/CE, que té com a objectiu evitar, prevenir o reduir les molèsties generades per l'exposició al soroll. Aquesta directiva, que el 2006 es va traslladar al Codi francès de medi ambient, exigeix que es facin mapes de soroll i que es publiquin en l'àmbit nacional, així com que s'elaborin i s'implantin plans de prevenció de soroll.

Mitjançant aquest observatori s'han elaborat i s'han publicat els mapes de soroll de les autopistes de **sanef**, cosa que permet identificar el grau de soroll a què estan exposades les poblacions dels municipis limítrofs de la xarxa de **sanef**. Sobre la base d'aquests mapes, s'han redactat els plans de prevenció de soroll en el medi ambient, els quals s'han tramès durant el 2010 a les administracions dels disset departaments pels quals discorre la xarxa de **sanef**. Aquests plans contenen:

- Una avaluació del nombre de persones exposades a un nivell de soroll superior als llindars establerts per la normativa.
- Un cens de les mesures previstes pel Grup per reduir els danys derivats de l'impacte acústic en els casos en què se superen els límits sonors permesos.

És previst actualitzar l'observatori l'any 2012 amb l'objectiu d'integrar-hi els canvis urbanístics que s'han experimentat i les noves hipòtesis de trànsit. Al seu torn, aquesta actualització permetrà complir l'obligació de la normativa europea de trametre a l'Estat cada cinc anys nous mapes de soroll i plans de prevenció.

Els aeroports i la gestió del soroll

Un dels impactes ambientals d'un aeroport és la contaminació acústica. Conscients d'això, els aeroports gestionats per **abertis** han actuat per reduir-lo.

L'aeroport de Luton, que té una llarga trajectòria en la gestió d'aquest impacte ambiental, ha desenvolupat un pla d'acció que incorpora les mesures que durà a terme per millorar la gestió del soroll provocat per la seva activitat, i ho ha sotmès a consulta pública perquè les persones interessades puguin fer-hi aportacions. D'altra banda, durant el 2010 s'ha publicat una política que no permet la circulació en horari nocturn de les aeronaus més sorolloses, i s'ha treballat amb les companyies aèries per millorar el manteniment de les aeronaus que operen a l'aeroport de Luton.

Un altre exemple visible és l'aeroport de Cardiff, que disposa d'un Comitè de Consulta constituït per representants de les autoritats locals i de diversos grups d'interès. Aquest comitè, que es reuneix trimestralment, tracta temes diversos relacionats amb les operacions de l'aeroport, entre els quals s'inclouen qüestions ambientals, com ara la gestió del soroll, projectes comunitaris i els serveis al client. L'aeroport de Belfast ha formalitzat un pla d'acció del soroll d'acord amb el protocol establert en la legislació mediambiental d'Irlanda del Nord que incloïa una consulta pública i accions concretes, entre les quals hi ha les que ja es porten a terme ara i d'altres a curt i a mitjà termini.

En el cas de l'aeroport de Stockholm Skavsta, s'han fet passos per complir la normativa de soroll aplicable als aeroports del país: s'ha elaborat un inventari de les zones dels veïnats de l'est i l'oest de l'aeroport que es beneficiarien d'una disminució del soroll, s'han calculat les corbes de nivell de soroll per crear una llista dels edificis que es beneficiarien d'aquesta reducció, s'han analitzat les mesures de reducció de soroll que serien més eficaces per als edificis identificats com a afectats i s'ha establert comunicació amb els propietaris d'immobles situats en aquests edificis, entre d'altres.

7.5 L'extensió del compromís mediambiental

La política

És un objectiu d'**abertis** estendre el compromís respecte del medi ambient a tots els grups d'interès, tant interns com externs. Per això les unitats de negoci porten a terme diverses actuacions de sensibilització mediambiental.

Els resultats

Seguint el compromís adoptat per **abertis**, les diferents línies de negoci han desenvolupat al llarg del 2010 diverses actuacions encaminades a conscienciar tant les persones treballadores com la resta dels seus grups d'interès, incloent-hi clients i proveïdors.

L'import invertit en campanyes específiques de sensibilització mediambiental destinades a clients el 2010 ha estat de 244.648 euros.¹¹

11. De manera agregada, la inversió en sensibilització ambiental s'inclou en la dada d'inversió ambiental.

Actuacions de sensibilització aplicades

• Autopistes

acesa i **aucat** han informat els clients de la reducció d'emissions de CO₂ derivada de l'ús del Via-T mitjançant fullets explicatius.

iberpistas ha organitzat diverses actuacions de caràcter voluntari, com ara la recollida de joguines, de telèfons mòbils o de taps de plàstic, o la instal·lació d'un contenidor de roba –idea suggerida per un col·laborador–, amb l'objectiu de donar un segon ús a aquests materials i allargar-ne la vida útil abans que siguin gestionats com a residus.

aumar ha ofert un curs de gestió de residus per a càrrecs intermedis i personal administratiu, i un d'específic per a personal de manteniment.

avasa, en el marc de la implantació del sistema de gestió ambiental, ha portat a terme diverses comunicacions internes al personal de sensibilització ambiental i específicament sobre la recollida selectiva dels residus.

sanef ha preparat una formació en conducció sostenible per a la plantilla i ha creat espais interactius que presenten els aspectes de la política ambiental a les principals àrees de servei. **sapn**, per la seva banda, porta a terme un programa d'ecologia per a escolars a la vall de Rogerville, part del qual el gestiona **sapn**.

gco ha ofert una sessió informativa en un centre escolar d'Itzaingo sobre els programes ambientals desenvolupats per l'empresa en què han participat el personal i els contractistes.

rutas del pacífico ha engegat campanyes de reciclatge de residus.

• Aeroports

Belfast ha dut a terme una campanya informativa entre els usuaris i usuàries de l'aeroport amb la finalitat que siguin conscients del consum i el cost de l'aigua i l'energia que gasten, així com dels residus que generen.

sabsa, al llarg del 2010, ha participat en el projecte «Ecoveïnats», de Swisscontact, de manera que ha repartit a la plantilla fullets de conscienciació ambiental. L'objectiu del projecte és millorar el sistema de recollida selectiva de residus, la gestió i els serveis ambientals associats, a través d'una intervenció sistèmica a les àrees urbanes dels municipis, particularment als barris, per generar ingressos i llocs de treball verds.

Cardiff ha publicat al seu web les rutes referents per disminuir la contaminació acústica.

• Serveis centrals

La **fundació abertis**, en l'àmbit del sistema de gestió ambiental, ha comunicat al personal de manteniment del castell de Castellet i als visitants la política ambiental i les normes d'ús que han de seguir. Per la seva banda, **serviabertis** ha desenvolupat accions derivades de la campanya de presentació d'Aristos relacionades amb la gestió de residus, el consum de recursos, el canvi climàtic, etc.

• Aparcaments

saba España ha organitzat diversos cursos de formació ambiental, com per exemple de gestió de residus o de sensibilització ambiental.

• Telecomunicacions

Durant el 2010 **abertis telecom** ha impartit una formació de control operacional ambiental a les zones d'explotació i una de requisits legals ambientals als responsables de l'aplicació Visor Natura a les zones d'explotació. També s'han dissenyat cartells de bones pràctiques en la segregació dels residus i s'han distribuït als punts d'emmagatzematge de residus.

• Logística

Actuacions portades a terme des d'**abertis logística** encaminen a la sensibilització de totes les àrees funcionals en referència a la minimització de l'impacte ambiental de la seva activitat.

Espai Terra: el medi ambient a les llars

Espai Terra és un programa de Televisió de Catalunya que es va començar a emetre l'abril del 2009 amb el patrocini de la **fundació abertis**. L'èxit del programa i els valors de protecció i respecte del territori que comparteix amb la fundació han contribuït a fer que es renovi el conveni de col·laboració. L'objectiu d'aquest espai televisiu és fer conèixer i divulgar la riquesa natural de Catalunya, així com acostar el territori a les persones i convidar els espectadors a observar-lo.

Espai Terra ha representat una eina de gran èxit per sensibilitzar l'audiència sobre la importància de valorar i respectar l'entorn natural, especialment mitjançant la participació en el programa enviant fotografies o contribuint al bloc. L'espai té una audiència mitjana de 260.000 espectadors i una quota de pantalla de l'11,6%, i ha rebut dos premis:

- Sol d'Or Especial del Festival Internacional de Cinema del Medi Ambient de Barcelona, com a reconeixement a l'aposta del programa per la sensibilització, l'educació i la informació mediambiental en una franja horària tan competitiva.
- Premi en la modalitat de Sostenibilitat atorgat per la fira internacional Ciència en Acció de Santiago de Compostela, com a reconeixement al reportatge sobre la recuperació de l'aqüífer del Parc Nacional de Las Tablas de Daimiel.

Dins de l'àmbit del programa, **abertis**, en col·laboració amb Televisió de Catalunya i el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, va convocar el concurs Paisatge i Entorn entre els treballs de recerca d'estudiants d'educació secundària obligatòria i batxillerat. El premi, que consistia en una estada i un curs d'anglès a Irlanda, el va entregar Sergi Loughney el dia 14 de juny a Castellet.

Un altre projecte en l'àmbit del programa amb el patrocini de la **fundació abertis** ha estat l'edició d'un llibre en què es recull una selecció de les fotografies enviades pels espectadors amb imatges de les quatre estacions de l'any.

Aristos amplia horitzons

El 2009 **abertis telecom**, en el marc del Pla de Sensibilització Ambiental, va desenvolupar una campanya de comunicació que tenia ARISTOS («el millor», en grec) com a imatge. La campanya consistia a enviar a tot el personal cada mes per correu electrònic o a través de la intranet comunicats informatius sobre diversos aspectes ambientals, com ara la gestió dels residus o dels recursos consumits, la compra i la contractació de serveis o el canvi climàtic.

Aquesta campanya es va estendre durant el 2010 a un total de 1.100 persones treballadores dels serveis centrals del Parc Logístic de la Zona Franca i també durant el 2010 el projecte s'ha internacionalitzat i ha arribat als aeroports gestionats per **abertis**. El primer aeroport d'implantar-la ha estat el de Cardiff però amb un sistema diferent. Els comunicats no s'envien als treballadors, sinó que

periòdicament s'aniran adaptant i incorporant a la revista que edita l'aeroport. Cal destacar que fins ara «Aristos» havia tingut un paper de sensibilització intern, entre la plantilla, però la incorporació de la revista permet portar el missatge sensibilitzador a altres grups d'interès de l'aeroport.

Durant el 2010 s'ha treballat en l'adaptació d'aquesta icona de difusió mediambiental entre totes les autopistes d'Espanya, difusió que sortirà a la llum el 2011.

8

Proveïdors

LÍNIA
ESTRATÈGICA 5:
estendre el compromís
de responsabilitat
social a proveïdors
i empreses
contractades.

LÍNIA
ESTRATÈGICA 7:
fomentar i
sistematitzar els
canals de diàleg.

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques del 2010
Estendre el compromís de responsabilitat social a proveïdors i empreses contractades.	Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades.	Portal d'homologació de proveïdors.

RESUM
D'INDICADORS

95%

de contractes amb
clàusules socials i
ambientals

2.198

proveïdors avaluats
amb criteris socials i
ambientals respecte a
l'any anterior

91%

de compres fetes a
proveïdors locals

La política

abertis estén el compromís de responsabilitat social als proveïdors i a les empreses contractades mitjançant la incorporació de clàusules socials i ambientals als concursos, als contractes i al procés d'homologació de proveïdors.

Els resultats

Tenint en compte la naturalesa de l'activitat d'**abertis**, les empreses proveïdores principalment de serveis són molt diverses, encara que comparteixen una característica comuna relacionada amb la prestació comercial que duen a terme, sense formar part d'una cadena de producció pròpiament, tal com sí que passa amb les organitzacions que produeixen béns.

Aquesta particularitat defineix el tipus de relació amb els proveïdors i afecta la manera de gestionar els riscos i contribuir que participin de manera activa en el desenvolupament de la responsabilitat social; tenint en compte que els principals proveïdors del grup **abertis** ofereixen maquinària, uniformes, material de senyalització i construcció.

La Direcció de Compres i Serveis Generals, en col·laboració amb el Comitè de RSC i el Comitè de Qualitat d'**abertis**, ha culminat el 2010 una de les iniciatives prioritàries llançades pel Comitè de Compres (òrgan de gestió creat el 2009). Després de diverses reunions trimestrals, ha continuat l'activitat durant l'any 2010, amb l'objectiu d'elaborar un protocol d'homologació i avaluació continuada de proveïdors, per assegurar que compleixen les con-

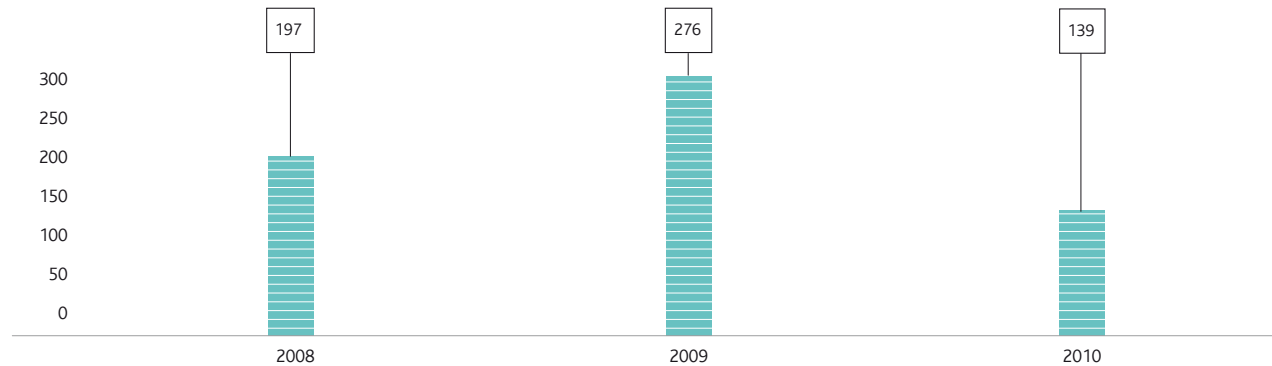
dicions necessàries de classificació com a proveïdors homologats i perquè es puguin mantenir com a tals.

El volum de compres de les empreses de l'abast d'aquest informe suposa un 16% de la xifra de negoci agregada i un 91% de les compres es fan a proveïdors locals.

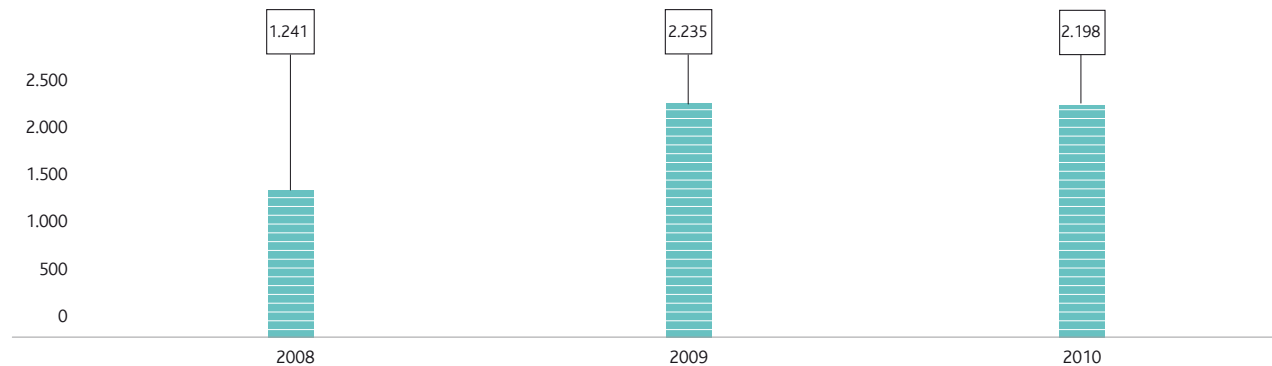
En aquest context, la inserció del compromís de responsabilitat social en els procediments d'homologació de proveïdors i de licitació es converteix en l'eina principal per estendre els principis de l'organització entre els proveïdors. Tots es comprometen a complir la legislació ambiental i social que els és aplicable, a més d'incloure-hi altres criteris ambientals i socials en funció del tipus de concurs o bé el tipus de servei que es presta, especialment els que porten associades avaluacions d'impacte ambiental prèvies. L'any 2010, el 95% dels concursos presentats han incorporat aquest tipus de clàusules i un total de 2.198 proveïdors han estat homologats seguint aquesta mena de criteris. Aquestes dades són lleugerament inferiors a les registrades el 2009, com a conseqüència, principalment, d'una moderació en el ritme d'inversions operatives, condicionada per la conjuntura econòmica del moment.

Els sistemes de gestió ambiental i de qualitat disposen, a més, de procediments específics per seleccionar proveïdors, en què, en funció de l'abast que tenen, es defineixen criteris ambientals de selecció. En aquesta línia, el portal d'homologació de proveïdors pretén recollir aquests criteris i traslladar la informació mitjançant un sistema de classificació que faciliti la identificació dels proveïdors més avançats en l'àmbit de la responsabilitat social.

NOMBRE DE CONCURSOS AMB CLÀUSULES SOCIALS I AMBIENTALS PRESENTATS



NOMBRE D'EMPRESES PROVEÏDORES AVALUADES SEGONS ASPECTES AMBIENTALS I SOCIALS



Portal d'homologació i avaluació de proveïdors

El 2010 s'han finalitzat els treballs per crear un nou model de compres per a **abertis** que s'implantarà el 2011. L'objectiu d'aquest model de compres és buscar l'excel·lència en la gestió, simplificant i homogeneïtzant el procés, i orientant-lo a la reducció de costos. Una de les bases del nou model és la relació amb els proveïdors.

La Direcció de Compres i Serveis Generals s'encarrega de la gestió dels proveïdors, amb l'objectiu d'optimitzar aquesta gestió per:

- Aconseguir més visibilitat i control dels proveïdors
- Fomentar la col·laboració amb proveïdors estratègics
- Optimitzar el panell de proveïdors pel que fa a nombre i qualitat de servei
- Reduir els costos administratius derivats de la gestió de proveïdors

Amb la finalitat que la relació amb aquest grup d'interès es basi en els valors i els principis recollits en el codi ètic i en la política de responsabilitat social d'**abertis**, s'ha incorporat un sistema de valoració de proveïdors que permetrà posicionar els proveïdors respecte al mercat en matèria de responsabilitat i es convertirà en un altre criteri en el procés d'elecció d'un proveïdor.

Aquesta valoració es porta a terme mitjançant la inclusió d'un qüestionari que el proveïdor ha de respondre al portal específic, creat amb la finalitat d'obtenir una nota de classificació en relació amb la gestió que aquest desenvolupa en termes de RSC. En funció del valor obtingut, els proveïdors es classifiquen en tres categories:

- **A +**: proveïdors per sobre de la mitjana.
- **A**: proveïdors que tenen una puntuació dins de la mitjana.
- **B**: proveïdors per sota de la mitjana.

9

Afegint valor a la comunitat

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

LÍNIA
ESTRATÈGICA 7:
fomentar i
sistematitzar canals
de diàleg.

RESUM
D'INDICADORS

541
reunions
mantingudes amb un
total de
195
associacions

1,2%
d'aportació social
respecte del benefici
net consolidat

78%
d'inversió en
iniciatives socials
a llarg termini i
alineades amb el
negoci

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques del 2010
Establir un vincle permanent amb la comunitat, basat en la participació activa i la integració de les necessitats socials.	Consolidar la relació amb la comunitat local	Els aeroports i la comunitat local. «Et queda una vida», a Madrid Voluntaris: Una altra manera de fer les coses Les càtedres abertis
	Gestionar l'acció social i els patrocinis.	La metodologia LBG i la classificació de l'acció social.

La política

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

Els resultats

L'activitat d'**abertis** incideix directament i indirectament en el desenvolupament socioeconòmic de les comunitats en què opera. Les infraestructures generen desenvolupament per a diferents grups d'interès de la comunitat, dinamitzant i transformant les mateixes.

D'aquesta manera, la implicació amb la comunitat en què opera **abertis** es fonamenta en dos eixos de treball:

9.1 Consolidar la relació amb la comunitat local

- El treball continu amb les organitzacions de la comunitat local.
- La gestió d'accions de patrocini i de compromís amb la comunitat.

Tots dos eixos es complementen i pretenen, en última instància, potenciar els llaços actius en el teixit social. En aquesta línia, **abertis** desenvolupa accions en cinc àrees principals: la mobilitat i la seguretat viària; la preservació del medi ambient; l'accessibilitat social i el desenvolupament econòmic; l'accessibilitat cultural, i la formació i la recerca.

L'any 2010 Aparcaments Internacionals va rebre una sanció per un import de 2.855 euros per incompliments de la Llei tributària a Xile. D'altra banda, Sabsa va rebre sancions administratives vinculades a la gestió d'impostos a Bolívia per un import de 3.392 euros.

Les empreses del Grup estan molt involucrades en el teixit social i disposen de representació en un total de 195 associacions o col·lectius de diferents àmbits: cultural, empresarial, social i ambiental, entre d'altres.

Amb la finalitat de millorar la relació amb la comunitat, les empreses d'**abertis** han establert objectius vinculats amb la comunitat per a l'any 2011. Aquests objectius es dirigeixen, principalment, a millorar la comunicació amb la comunitat local –mitjançant reunions amb les administracions locals de l'entorn i reduint el temps de resposta a les reclamacions presentades– i a continuar treballant per a la participació activa en la comunitat i la millora de l'entorn.

Durant l'any 2010, les diferents unitats de negoci han mantingut un total de 541 reunions amb les diferents organitzacions de què formen part d'una manera activa. Així mateix, la seu de la **fundació abertis**, el castell de Castellet, ha acollit diverses entitats i organitzacions de la comunitat local, que han disposat de la infraestructura per dur a terme diversos actes, com ara presentacions, jornades o sessions de treball.

La fundació abertis, un agent catalitzador...

La **fundació abertis** ha continuat avançant durant el 2010 en els camps en què treballa: el medi ambient, la seguretat viària i la cultura. Destaquen com a fites remarcables:

- La presentació d'activitats de la delegació a França
- Un conveni amb l'Ajuntament de Roma per millorar la seguretat viària
- L'inici d'activitats a Xile
- La consolidació del Dia del Voluntariat d'**abertis**
- El reconeixement a les activitats de seguretat viària a Espanya amb l'atorgament de la Medalla al Mèrit de la Seguretat Viària que el ministre de l'Interior, Alfredo Pérez Rubalcaba, va lliurar al president de la **fundació abertis**, Miquel Roca Junyent

... de la seguretat viària

abertis i la **fundació abertis** han renovat la Carta Europea de Seguretat Viària, un projecte de la Comissió Europea que té com a objectiu reduir els accidents de trànsit. Així mateix, s'han promogut dues jornades de debat a Barcelona i a Madrid per contribuir a difondre l'entrada en vigor de la nova Llei de trànsit, amb

l'assistència d'experts i responsables en la matèria dels governs central, autonòmic i municipal. Finalment, en l'àmbit de la recerca, s'ha dut a terme un estudi sobre la conducció ecològica, econòmica i eficient, desenvolupat en col·laboració amb Fesvial.

S'ha de ressaltar l'acció «Et queda una vida; no la perdis a la carretera» que es va dur a terme a Madrid, conjuntament amb la Direcció General de Trànsit, l'Ajuntament, la Guàrdia Civil, la Creu Roja i l'Hospital Nacional de Paraplègics de Toledo, a més de les unitats de negoci d'**abertis**.

... de la difusió i la promoció del coneixement

En l'àmbit mediambiental, els esforços s'han concentrat, també, a dur a terme estudis i jornades científiques, i a editar publicacions i altres suports de caràcter directe pel que fa a la protecció de diversos espais protegits. A més, s'ha continuat impulsant la sensibilització de l'usuari d'aquestes àrees naturals mitjançant elements de divulgació i pedagogia que contribueixin a minimitzar els impactes generats per l'ús i gaudi del visitant.

La difusió del coneixement adquirit en les recerques patrocinades per la **fundació abertis** s'ha materialitzat mitjançant l'organització de dues jornades científiques: una de dedicada a la freqüentació i la mobilitat dels usuaris del parc de Collserola, i una altra de centrada en els efectes del turisme a l'Antàrtida. Així mateix, s'han impulsat tres nous estudis sobre aspectes mediam-

bientals: la catalogació dels castanyers monumentals del bosc del Montseny, reserva de la biosfera declarada per la UNESCO, un patrimoni natural al peu de l'autopista; l'estudi sobre emissions de diòxid de carboni i la compensació d'aquestes a les autopistes d'**abertis** a Espanya, i l'estudi dedicat a l'impacte del canvi climàtic en les reserves marines, amb el cas d'estudi del Parc Natural del Cap de Creus, del qual la fundació és protectora.

La difusió mediambiental té un exponent paradigmàtic en el patrocini d'"Espai Terra", el programa de Televisió de Catalunya (TV3) sobre naturalesa, medi ambient i tradicions vinculades a la terra, que ha concentrat premis, audiència i eficàcia divulgadora.

Per segon any consecutiu, s'ha promogut la celebració del Dia del Voluntariat d'**abertis**, amb el lema «Una altra manera de fer les coses», que s'ha centrat en la integració de persones amb discapacitat.

Pel que fa a publicacions, cal destacar que se n'ha millorat la divulgació gràcies a la creació de dos microsites, un per a la miscel·lània científica i un altre per a la memòria d'activitats de la **fundació abertis**. D'altra banda, s'ha editat el tercer volum del projecte VIATOR, aquesta vegada dedicat al patrimoni natural i cultural de l'entorn de la xarxa que **sanef** gestiona a França, així com una publicació sobre el monestir benedictí de Sant Daniel (Girona) i tres nous opuscles de la col·lecció «Reflexions a Castellet», que recullen continguts de les trobades tècniques més

significatives celebrades a la seu de la fundació.

El programa de visites guiades al castell ha continuat les activitats durant l'any 2010. Aquestes visites s'han enriquit gràcies al fet que s'han convidat, a l'espai expositiu "Un castell, un camí", col·leccions privades d'objectes arqueològics i d'art que il·lustren la vida en un castell.

Finalment, en relació amb l'activitat internacional, durant l'any 2010 s'ha dut a terme un treball intens per presentar a l'Ambaixada espanyola la nova seu de la fundació a París i les primeres activitats d'aquesta: una càtedra i una acció de seguretat viària dirigida a persones que aprenen a conduir, «Autoroute Académie», un microsite de suport a la feina de les autoescoles, amb la col·laboració de la Delegació Ministerial de Seguretat Vial.

Així mateix, a Xile, a més de les accions de voluntariat, s'ha establert un conveni amb la Fundació Integra per promoure jardins d'infància, així com una aportació juntament amb **abertis logística** per afavorir el desenvolupament en l'entorn del parc inaugurat.

Els aeroports i la comunitat

Conscients de la importància de mantenir els vincles que hi ha amb la comunitat i crear-ne altres de nous, els aeroports gestionats per **abertis** han portat a terme diverses actuacions enfocades a aconseguir aquest objectiu. Les principals actuacions desenvolupades han estat:

- **Aeroport de Luton.** Durant l'any 2010 algunes de les actuacions que s'han dut a terme són: la celebració de la quarta edició del torneig de futbol de la comunitat, en què van participar 350 infants; l'esponsorització del Carnaval Internacional de Luton; la celebració del Big Dance, que formava part d'un esdeveniment nacional i que consistia a convidar a participar en el ball els passatgers que arribaven a l'aeroport; l'esponsorització del Luton Borough FC; la cessió d'una àrea de l'aeroport per a l'exposició d'artistes locals, en col·laboració amb la Gateway Gallery, i el patrocini dels premis 2010 a la petita empresa.
- **Aeroport d'Orlando.** L'aeroport va participar en les tasques d'evacuació després del terratrèmol d'Haití; va rebre el 43% de les evacuacions i un total estimat de 15.000 evacuats durant el mes de gener. Cal destacar el paper que van desenvolupar els voluntaris de la Creu Roja en les tasques d'evacuació: van rebre els evacuats i els van oferir aliments, atenció mèdica i suport psicològic.
- **Aeroport de Belfast.** L'aeroport de Belfast disposa d'un programa amb les escoles i els centres formatius de la comunitat que transforma l'aeroport en una eina educativa enfocada a les necessitats de cada centre, de manera que s'individualitza el projecte educatiu amb l'objectiu d'ajustar-lo millor als requeriments de cada escola. Aquest programa inclou, entre altres possibilitats, visites a l'aeroport, estudis de casos amb les escoles de secundària i presentacions dels grups d'interès local.
- **Aeroport de Cardiff.** La iniciativa The Cardiff Airport Touchdown Programme, gestionada pel comitè The Touchdown, coordina les diverses actuacions que l'aeroport duu a terme a la comunitat, que s'agrupen en quatre grans eixos: el suport a les organitzacions sense ànim de lucre, la gestió del fons per a la comunitat, el programa d'aprenentatge i el contacte permanent amb la comunitat. Algunes de les activitats que s'han portat a terme durant el 2010 s'han centrat en el treball actiu amb sis organitzacions de beneficència, el patrocini d'iniciatives comunitàries, la conducció de trenta visites guiades a l'aeroport per a centres educatius, el desenvolupament de pràctiques laborals de sis estudiants i la finalització de la secció de la comunitat al web de l'aeroport.

«Et queda una vida», a Madrid

L'acció «Et queda una vida; no la perdís a la carretera», que es va posar en marxa a Barcelona durant l'any 2009, s'ha dut a terme a la comunitat de Madrid durant l'any 2010.

Aquesta acció, que s'engloba en el programa de seguretat viària de la **fundació abertis**, ha rebut el suport del Ministeri de l'Interior, la Delegació del Govern, la Direcció General de Trànsit, l'Ajuntament de Madrid, la Creu Roja, l'Hospital de Paraplègics de Toledo, Microsoft i diverses empreses del Grup. L'objectiu de l'acció és sensibilitzar els joves menors de trenta anys sobre els riscos de la conducció i la importància d'una conducció segura i responsable.

En l'acció, desplegada durant dos caps de setmana del mes de juliol, van participar voluntaris de la Creu Roja, que van acompanyar la Guàrdia Civil i la Policia Municipal de Madrid en vint controls d'alcoholèmia que es van dur a terme tant a la capital com en altres punts de la comunitat propers a zones d'oci nocturn. Els conductors que van donar un resultat negatiu van rebre un tríptic amb consells per a una conducció responsable i segura, i una targeta Madrid Card Cultura, que permetia accedir gratuïtament a més de quaranta museus de la comunitat i a promocions de l'oferta cultural i turística, a més de concursar en el sorteig d'un curs d'anglès a Irlanda.

Les mesures d'impacte de l'acció van registrar un total de 500 fulletons i targetes Madrid Card lliurats, 1.500 visites al joc interactiu 9 vides en joc, sobre les principals causes d'accidents de trànsit, i 10.000 visites a la pàgina web. Cal destacar que, a més de la difusió a la premsa escrita, la premsa digital, els canals de televisió i les cadenes de ràdio, es van inserir missatges en plataformes interactives, com ara Microsoft Messenger, en xarxes de blocs de temàtica jove i en portals d'Internet, com ara YouTube i el portal universitari Patatabrava.com.

«Voluntaris»: Una altra manera de fer les coses

En el marc del programa de voluntariat corporatiu «Voluntaris», iniciat el 2009, el dia 5 de desembre del 2010 es va celebrar el segon Dia del Voluntariat Corporatiu, coincidint amb el Dia Mundial del Voluntariat.

Amb el lema «Una altra manera de fer les coses», a les seus de la companyia a Espanya i Xile es van organitzar diverses activitats solidàries amb la finalitat de sensibilitzar les persones treballadores pel que fa a la discapacitat.

A la seu d'**abertis**, al Parc Logístic de la Zona Franca, entre les actuacions que es van programar figuren conferències, un taller perquè els empleats experimentessin les dificultats diàries que pateixen les persones discapacitades, així com la venda de productes elaborats per centres especials de treball. Durant l'acte de presentació, membres de «Voluntaris» van exposar el projecte Teaming, que promou entre els treballadors la donació d'un euro mensual a iniciatives socials. També es van plantejar activitats singulars als centres de San Rafael i de València.

A més, durant la setmana es van habilitar mecanismes de recollida de roba i aliments en vint centres de treball d'**abertis** a Espanya i a Xile.

D'altra banda, es va portar a terme una convocatòria de projectes de col·laboració amb institucions i ONG, en què empleats d'**abertis** participaven com a voluntaris. Per votació interna, a través de la intranet corporativa, les persones treballadores del Grup van seleccionar els projectes als quals la **fundació abertis** havia d'atorgar una aportació econòmica. Els projectes més votats en cadascun dels àmbits d'actuació van ser:

- Cultura:
 - *Històries en femení*, Agima.
- Medi ambient:
 - *Gestió i restauració de l'hàbitat del cranc de riu ibèric a la conca del riu Llobregat*, ADEFFA (Associació de Defensa i Estudi de la Fauna i la Flora Autòctona).
- Social:
 - *Atenció mèdica i assistencial a dones de Benarés (Índia) que pateixen violència de gènere i exclusió social*, Associació Flores del Ganges. Ajudant i curant dones de l'Àsia.
 - *Tardes de gresca*, FAREM (Associació de Persones amb Discapacitat Intel·lectual).
 - *Somriures per a nens hospitalitzats. L'humor com a teràpia*, Fundació Theodora.

Les càtedres abertis

abertis, amb l'objectiu de promoure la formació i la recerca, així com la transferència de coneixements entre la universitat i l'empresa, ha promogut la creació de diverses càtedres especialitzades en diferents àmbits de la gestió de les infraestructures. A continuació es presenta un petit resum de cada una de les càtedres **abertis** i dels estudis desplegats durant el 2010:

- **Càtedra abertis - UPC de Gestió d'Infraestructures del Transport.** Desenvolupa activitats de formació i recerca en el camp de la gestió d'infraestructures del transport. La càtedra **abertis** - UPC va impartir, del febrer a l'abril, una altra edició dels Seminaris del Transport; al maig, el Curs d'anàlisi d'inversions segons les recerques i les pràctiques europees, i, al novembre, el Curs de logística de transports de mercaderies sostenible. El VII Premi **abertis** ha distingit un treball doctoral sobre previsions de trànsit i, ex aequo, dues tesines sobre concessions d'infraestructures i anàlisi del trànsit a les autopistes.

- **Càtedra abertis - IESE de Regulació, Competència i Polítiques Públiques.** Durant l'any 2010 ha seguit generant idees i difonent coneixements en les àrees de regulació, competència i polítiques públiques a través de la publicació de diversos treballs i estudis, l'organització de diverses conferències a Madrid i a Barcelona, la cinquena trobada de l'*Association of Competition Economics* a Espanya i diversos *lunch seminars* en els quals s'ha debatut sobre regulacions del mercat i crisi bancària.

- **Càtedra abertis - ESADE de Lideratge i Governança Democràtica.** Té com a objectiu analitzar els models de govern empresarial, públic i social, així com estudiar i impulsar fórmules innovadores de lideratge per donar resposta als reptes de la societat actual. Ha centrat aquest any les activitats de recerca en l'Enquesta Europea de Valors, i, amb les publicacions i els programes de conferències que ha impulsat, ha continuat analitzant els interrogants que es plantegen entre les diverses formulacions de lideratge i els actors i els protagonistes de les accions col·lectives: empreses, governs, organitzacions i moviments socials.

- **Càtedra abertis - FEDEA d'Economia de les Infraestructures i Transports.** Els objectius són desenvolupar la recerca en temes d'economia de les infraestructures i el transport, i difondre els treballs duts a terme. El 2010 ha celebrat, entre altres activitats, un seminari sobre eficiència del sector financer i ha publicat dos treballs importants sobre risc sistèmic i noli de transport.

- **Càtedra abertis - LUMSA.** És la primera experiència d'**abertis** en matèria de transferència de coneixement universitat-empresa fora d'Espanya. El primer programa d'activitats de la càtedra es va presentar el desembre passat a Roma, amb el lema «Gestió sostenible i innovació», amb uns estudis i uns projectes de recerca que es concentren particularment en els contextos geopolític, econòmic i de recursos energètics de l'àrea mediterrània.

- **Càtedra abertis - ENPC-IFSTTAR.** Creada conjuntament per la **fundació abertis** i l'École des Ponts ParisTech - IFSTTAR (Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux), és el fruit d'un gran procés de treball desenvolupat al llarg del 2010 i que ha culminat amb la presentació de la delegació francesa d'**abertis**. La càtedra se centra en la formació i la recerca en matèria de gestió d'infraestructures de transport i, juntament amb la càtedra **abertis** - UPC, constitueix el nucli bàsic d'una xarxa europea de càtedres especialitzades. Totes dues convocaran anualment el Premi **abertis**.

9.2 Gestionar l'acció social i els patrocinis

abertis continua col·laborant amb entitats i organitzacions que duuguin a terme activitats relacionades amb les línies de negoci del Grup, i amb projectes relacionats amb les àrees principals d'actuació: la mobilitat i la seguretat viària; la preservació del medi ambient; l'accessibilitat social i el desenvolupament econòmic; l'accessibilitat cultural, i la formació i la recerca, de manera que genera coneixement i opinió en l'entorn en què desenvolupa les activitats.

En referència al patrocini de projectes, **abertis** disposa del *Manual executiu de projectes de compromís amb la comunitat*, que reuneix informació relativa als projectes que són prioritaris en aquest àmbit, els requisits que han de complir i el procés sistemàtic que cal seguir per sol·licitar-los.

A més, el 2010 **abertis** ha finalitzat els treballs de creació i implantació d'una base de dades en línia per gestionar els patrocinis. Aquesta base de dades permet gestionar de manera interna les sol·licituds, incloent-hi la valoració i el seguiment posterior d'aquestes, si s'aproven. L'objectiu d'aquesta nova eina és centralitzar tots els projectes de patrocini que duu a terme el Grup, per optimitzar els recursos invertits en aquest àmbit i facilitar-ne la gestió.

Al llarg del 2010, s'han presentat al Comitè de Patrocini un total de 306 projectes, procedents de sol·licituds cursades a les empreses del Grup a Espanya i a la **fundació abertis**, 128 dels quals s'han aprovat i 178 s'han denegat.

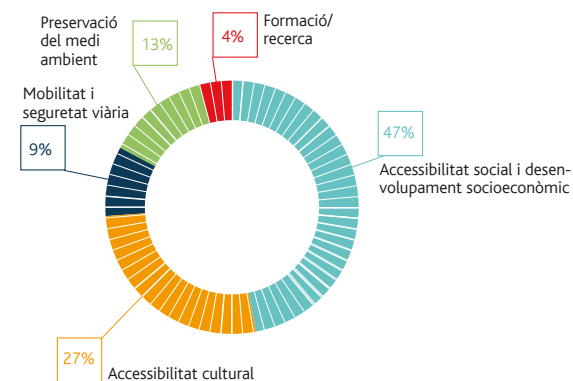
Cal destacar, entre altres accions i per la llarga trajectòria de relació, la continuïtat en la col·laboració establerta amb la Creu Roja. El 2010 l'aportació d'**abertis** es va centrar bàsicament en dos projectes:

- Suport a la campanya anual de captació de voluntaris i a la gestió del magatzem d'ajuda humanitària i emergències internacionals de la Creu Roja Catalunya. Des del magatzem es van gestionar, entre d'altres, els enviaments d'ajuda als damnificats pels terratrèmols d'Haití i Xile.
- Campament de Joventut Atlantis VI, celebrat a França, la temàtica del qual es va centrar en la inclusió social.

Malgrat les circumstàncies econòmiques i les restriccions pressupostàries, s'ha mantingut la col·laboració amb diverses institucions i entitats en els àmbits prioritaris per a **abertis**: accessibilitat cultural, accessibilitat social i desenvolupament socioeconòmic, preservació del medi ambient, i formació i recerca.

El 2010, les 32 empreses incloses en el Pla de RSC d'**abertis** han fet aportacions a la comunitat per un import total de 7,8 milions d'euros, cosa que representa l'1,2% del benefici net consolidat.

APORTACIONS A LA COMUNITAT EL 2010 PER ÀMBIT D'ACTUACIÓ



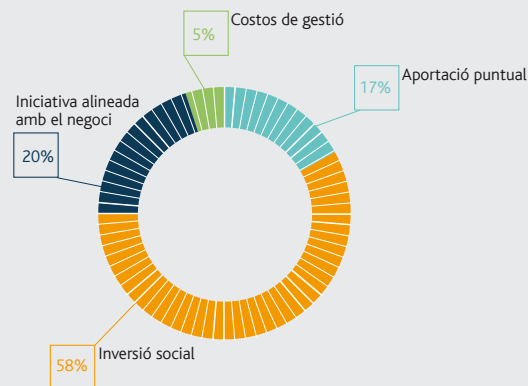
La metodologia LBG i la classificació de l'acció social

La metodologia desenvolupada pel London Benchmarking Group (LBG) proporciona un model comú que permet que les organitzacions classifiquin i gestionin les iniciatives que desenvolupen en la comunitat. Així, a més de l'àmbit geogràfic, el model LBG identifica quatre tipus d'aportacions en funció de la raó que les motiva. Una vegada classificades, la metodologia LBG permet analitzar cada iniciativa individualment a partir de la matriu contribució-assoliment-impacte.

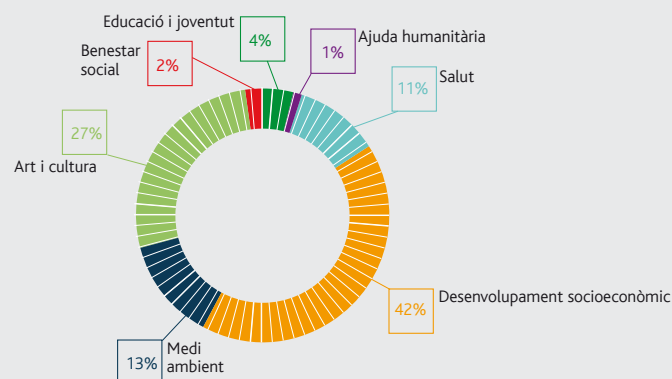
Les classes d'aportacions, en funció de la motivació, es classifiquen en:

- Aportació puntual: inclou les aportacions puntuals a una àmplia varietat de causes socials.
- Inversió social: inclou les aportacions que es fan en el marc d'una estratègia a llarg termini a organitzacions de la comunitat, per donar suport a iniciatives socials escollides per l'empresa, d'acord amb els interessos i la millora de la reputació d'aquesta.
- Iniciatives alineades amb el negoci: inclouen les aportacions a iniciatives de la comunitat dirigides a impulsar directament el negoci de l'organització, tot promovent la identitat corporativa i la imatge de marca.

APORTACIONS LBG EL 2010 SEGONS LA TIPOLOGIA



APORTACIONS LBG EL 2010 PER ÀREES D'ACTUACIÓ



10

Informe de verificació



INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2010

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 2010 (en endavant IRSC 2010) d'abertis per al exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2010:

- L'adaptació dels continguts de l'IRSC 2010 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 i addicionals proposats en aquesta Guia.
- L'adequació dels continguts de l'IRSC 2010 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 2010, 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.

Criteris 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 assegurament limitat sobre els indicadors d'acompliment principals i addicionals corresponents a l'any 2010 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 les diverses unitats d'abertis que han participat en l'elaboració de l'IRSC 2010, 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 2010.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avenida Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
T: +34 932 532 700 F: +34 934 059 032, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.287, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- 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 2010 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 i addicionals inclosos a l'IRSC 2010 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 2010 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 2010 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-s'hi.
- 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 han estat 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

abertis manté un diàleg continu amb els seus grups d'interès a través dels diferents canals de comunicació dels que disposa en les diferents àrees de negoci. Es recomana ampliar l'anàlisi de les prioritats dels grups d'interès de forma que incorpori, amb el mateix nivell de profunditat, tots els grups d'interès. Així mateix es suggereix seguir impulsant accions de diàleg que permetin implicar activament els grups d'interès en l'avenç de l'estratègia de RSC d'**abertis**.

Rellevància

abertis avalua la materialitat i rellevància dels aspectes en base a l'enquesta anual de materialitat realitzada als grups d'interès, observacions emeses per la comunitat inversora, avaluacions dels principals índexs de sostenibilitat, sistemes de seguiment de la reputació, suggeriments realitzats pels grups d'interès externs, entrevistes amb l'equip directiu de les diferents unitats de negoci i enquestes a clients i empleats. En base a totes aquestes actuacions, es recomana consolidar el procediment sistematitzat per a avaluar els aspectes rellevants per als grups d'interès.

Capacitat de resposta

El Comitè de RSC, format per les persones coordinadores de RSC en cada unitat de negoci, promou i dinamitza la responsabilitat social a **abertis**. Durant 2010, aquest Comitè s'ha reunit en 3 ocasions. Es recomana augmentar la freqüència de les reunions d'aquest Comitè, així com involucrar-lo de forma més activa en la presa de decisions de RSC, per poder agilitzar la resposta, des de cada una de les unitats de negoci, a les demandes dels grups d'interès.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferran Rodríguez
Soci
1 de juny de 2011



11. Índex de continguts i indicadors GRI

CONTINGUT	PÀGINA	COB.
1.- Estratègia i anàlisi		
1.1.- Declaració del president.	3-4	●
1.2.- Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	3-4; 4-9, 22-24, 28, 31, 32, 36, 38, 40, 42, 46-47, 50-51 IA; 119-121 CCAA	●
2.- Perfil de l'organització		
2.1.- Nom de l'organització.	5	●
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	20 IA	●
2.3.- Estructura operativa de l'organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	23, 24, 27, 28, 31, 32, 35, 38, 42, 47, 51 IA; 76-85 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.	7-8	●
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	12-15 IA; 7, 94-97 CCAA	●
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	7-8; 20-53 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.	21; 62-66 IA	●
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per l'informe en mida, estructura i propietat de l'organització.	6; 23, 24, 27, 28, 31, 32, 35, 38, 42, 47, 51 IA	●
2.10.- Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	19	●
3.- Paràmetres de l'informe		
Perfil de l'informe		
3.1.- Període cobert per la informació de l'informe.	5	●
3.2.- Data de l'informe anterior més recent.	5	●
3.3.- Cicle de presentació d'informes.	5	●
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a l'informe o al seu contingut.	5	●
Abast i cobertura de l'informe		
3.5.- Procés de definició del contingut de l'informe.	5-11	●
3.6.- Cobertura de l'informe.	7	●
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.	7	●
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.	7	●

CONTINGUT	PÀGINA	COB.
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.	5-6	●
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.	54	●
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'àbast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.	5-8	●
Índex del contingut del GRI		
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en l'informe.	89-96	●
Verificació		
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de l'informe.	6, 88	●
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1.- Estructura de govern de l'organització.	98-102 CCAA	●
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	108 CCAA	●
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	98-100, 112 CCAA	●
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.	14-15; 122-124 CCAA	●
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	36; 102-104 CCAA	●
4.6.- Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	12 IA; 118-119, 128-129 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.	107-108 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.	12-13; 124-132 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.	12-18; 124-132 CCAA	●
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	102, 104, 127-128 CCAA	●
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	9-11, 12-17; 119-121 CCAA	●
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	18, 81-86	●
4.13.- Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	18	●
Participació dels grups d'interès		
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	14	●
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet l'organització.	9	●
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.	9-11, 14	●
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.	10-11	●

GRI	Descripció	Pàgina	COB.	PM	ODM
ACOMPLIMENT ECONÒMIC					
Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica		4-9, 62-69 IA			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	21	●		
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	52-54, 63-64	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	43	●		
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.	23, 25-26 CCAA	●		
PRESENCIA AL MERCAT					
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	39	●		
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	77-78	●		
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.	39	●	6	
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES					
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	81-87	●		8
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	80-86	●		
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL					
Informació sobre l'enfocament de gestió ambiental		48-53			
MATERIALS					
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	62	●	8	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	62	●	8,9	
ENERGIA					
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	58-61	●	8	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	57-58	●	8	
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	53-54, 64	●	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.	30, 53-54, 63	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguïdes amb aquestes iniciatives.	53-54, 63-64	●	8,9	7
AIGUA					
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	55-56	●	8	
BIODIVERSITAT					
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	69	●	8	7

GRI	Descripció	Pàgina	COB.	PM	ODM
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.	69	●	8	7
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	70-71	●	8	7
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	69-70	●	8	7
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS					
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	54	●	8	7
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	54	●	8	7
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	53-54	●	9	7
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		NA ¹	8	7
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		NA ²	8	7
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	66	► ³		7
EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	65	●		7
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.		NA ⁴	8	7
PRODUCTES I SERVEIS					
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	29-30, 49-54, 64, 67-68, 70-73	●	9	7
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.		NA ⁵	9	7
COMPLIMENT NORMATIU					
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	50	●	8	7
GENERAL					
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	48; 56 CCAA	●		7
ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)					
Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques laborals i ètica del treball		32-46			
FEINA					
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	32-33	●		
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	33	► ⁶	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.	43-44	►	6	3
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS					
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	33	●	1,3	

GRI	Descripció	Pàgina	COB.	PM	ODM
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.	33	●	3	
SALUT I SEGURETAT A LA FEINA					
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	45	●		5,6
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.	45	► ⁷		
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus.		NA ⁸		6
FORMACIÓ I EDUCACIÓ					
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per categoria d'empleat.	35	► ⁹		3
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	35-36	►		3
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	35	●		3
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS					
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	32-33, 40; 14 IA	► ¹⁰	1,6	3
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	39	► ¹¹	1,6	3
ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)					
Informació sobre l'enfocament de gestió de drets humans		12-13, 77-79			
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT					
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	77-78	► ¹²	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	77-78	► ¹³	1,2,4 5,6	
NO DISCRIMINACIÓ					
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		NA ¹⁴	1,6	3
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS					
HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.		NA ¹⁵	1,3	3
EXPLOTACIÓ INFANTIL					

GRI	Descripció	Pàgina	COB.	PM	ODM
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		NA ¹⁵	1,5	
TREBALL FORÇAT					
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		NA ¹⁵	1,4	3
Informació sobre l'enfocament de gestió en relació amb la societat					
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		12-13, 15, 80-81, 86			
COMUNITAT					
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	81-87	●	1	8
CORRUPCIÓ					
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	12-13	●	10	
SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	12-13, 37	●	10	
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.		NA ¹⁶	10	
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	15	► ¹⁷	10	
COMPLIMENT NORMATIU					
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	27, 45, 50, 81	●		
ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)					
Informació sobre l'enfocament de gestió de responsabilitat sobre productes		24-27			
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT					
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	26-30	●		
ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS					
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	25-27	●		
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	25-26	●		
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING					
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i patrocinis.		NA ¹⁸		

GRI	Descripció	Pàgina	COB.	PM	ODM
PRIVACITAT DEL CLIENT					
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	25	● ¹⁹		
COMPLIMENT NORMATIU					
PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	27	●		

Simbologia: IA (Informe Anual), CCAA (Comptes Anuals), ● quan la cobertura és total, ◐ quan la cobertura és parcial, PM (Pacte Mundial), ODM (Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni)

1 No aplica perquè no són significatives ateses les activitats del grup **abertis**.

2 No aplica perquè no són significatives ateses les activitats del grup **abertis**.

3 Els vessaments d'aigües residuals a **abertis** són difusos i això en dificulta la quantificació. Actualment, estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà i llarg termini.

4 No aplica atès que no s'han produït vessaments accidentals significatius.

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

6 No ha estat possible verificar la informació segregada, motiu pel qual només s'ha publicat la dada agregada, que sí que s'ha verificat.

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

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

9 Pel que fa al desglossament per categoria professional, el percentatge de cobertura no és del 100% a 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**, la dada relativa a les minories no es considera material, 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 Amb referència a la dada concreta del percentatge d'acords, actualment estem recopilant la informació dels diferents països (la magnitud del grup fa difícil la recopilació d'aquesta informació concreta) i esperem publicar-la en informes futurs a mitjà termini.

13 Amb referència a la dada concreta del percentatge de distribuïdors i contractistes, actualment estem recopilant la informació dels diferents països (la magnitud del Grup fa difícil la recopilació d'aquesta informació concreta) i esperem publicar-la en informes futurs.

14 No aplica perquè no s'han produït incidents de discriminació l'any 2010.

15 La major part de les activitats d'**abertis** es duen a terme a països que formen part de l'OCDE, de manera que no existeix un risc significatiu de violacions dels drets humans. 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 Nacions Unides.

16 No aplica perquè no s'han produït incidents de corrupció.

17 El grup **abertis** no promou la participació en activitats de lobbying. Hi ha països en els que aquestes pràctiques es realitzen dins un marc de relació proactiva amb l'administració pública.

18 No aplica perquè no existeixen lleis estatals ni codis voluntaris del sector.

19 No s'han produït reclamacions en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals.

12

Informe de revisión del GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **abertis infraestructuras, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 27 de mayo 2011

Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque abertis infraestructuras, S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 18 de mayo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

