

informe de responsabilidad social corporativa 10

- 1. Carta del Presidente**
- 2. Principales características del informe**
- 3. abertis y la Responsabilidad Social Corporativa**
- 4. El triple balance: una visión de conjunto**
- 5. La actividad de abertis, un servicio para los clientes y la sociedad**
- 6. El equipo humano de abertis**
 - 6.1 El equipo humano de **abertis**
 - 6.2 Gestión del talento y desarrollo profesional
 - 6.3 Generando cultura común
 - 6.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades
 - 6.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua
 - 6.6 Extensión de los beneficios sociales
 - 6.7 Fomento de la salud y seguridad laboral
- 7. Adaptándonos a las necesidades ambientales de nuestro entorno**
 - 7.1 La respuesta al cambio climático
 - 7.2 La gestión de los residuos y las aguas residuales
 - 7.3 La gestión de la biodiversidad
 - 7.4 La gestión del ruido
 - 7.5 La extensión del compromiso medioambiental
- 8. Proveedores**
- 9. Agregando valor a la comunidad**
 - 9.1 Consolidar la relación con la comunidad local
 - 9.2 Gestionar la acción social y los patrocinios
- 10. Informe de verificación**
- 11. Índice de contenidos e indicadores GRI**
- 12. Informe de revisión GRI**



Salvador Alemany,
Presidente

Carta del Presidente

Apreciados lectores,

Nos encontramos un año más frente a la edición del informe de responsabilidad social corporativa, el octavo en nuestra trayectoria, que nos ofrece la posibilidad de realizar un balance del año 2010 considerando el contexto en el que actuamos y los impactos que ejerce la actividad de abertis.

Este informe evidencia el trabajo realizado con el objetivo de asegurar que continuamos inmersos en un ciclo de mejora continua, a la vez que maximizamos el retorno a la sociedad a través de nuestras actividades y su interacción con el entorno. Se trata de una visión de conjunto que completa las cuentas anuales, el informe anual y el informe de gobierno corporativo. Para su realización ha sido clave participación específica de nuestros grupos de interés en la encuesta de materialidad. Ello nos ha permitido adecuar la estructura del presente informe a sus intereses y expectativas.

En el contexto económico actual queremos seguir participando de forma proactiva en el debate sobre las infraestructuras de conectividad. Las que contribuyen a la movilidad de personas y mercancías y las que facilitan el desarrollo de las telecomunicaciones que se encuentran en la base de la permanente extensión y presencia de las tecnologías de la información y la comunicación en nuestro día a día y en la intensidad de los procesos de innovación asociados a las mismas. Esta voluntad nos exige un aprendizaje constante enfocado a identificar nuevas oportunidades que promuevan y trabajen para el progreso, la eficiencia, la racionalidad y la innovación. Hemos continuado trabajando para asegurar un servicio de calidad que repercuta sobre nuestros clientes, apostando de modo sostenido por el desarrollo de las competencias de nuestros equipos profesionales como pilar básico en el modelo de desarrollo de la organización.

Los compromisos medioambientales se han materializado, una vez más, en resultados durante este ejercicio, especialmente en lo que se refiere a eficiencia energética y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo hemos continuado avanzando en la evaluación y protocolo de homologación de proveedores en base al cumplimiento de indicadores de sostenibilidad, a la vez que seguimos colaborando con el tejido asociativo de las comunidades locales en las que operamos. Este desempeño se ve reconocido con la continuidad de nuestra presencia en distintos índices de sostenibilidad que de un modo cada vez más notorio se incorporan a los criterios de recomendación de los analistas de inversión.

Trabajamos para construir un proyecto empresarial resiliente, capaz de anticiparse y de adaptarse a los cambios. Con visión de largo plazo, caracterizado por la creación de valor económico y social a partir de la operativa diaria de los activos que gestionamos, la calidad de los equipos que lo hacen posible, la colaboración con los diferentes grupos de interés implicados y la flexibilidad necesaria para identificar, y también promover, las innovaciones que de una forma específica respondan a los nuevos retos que se nos plantean, tanto a medio como a largo plazo.

La globalización de los mercados, la interrelación de las infraestructuras con el entorno medioambiental y social en el que se encuentran, la productividad y la utilidad social son algunos de los retos que con ilusión debemos abordar durante los próximos años. De igual modo, la eclosión de nuevos mercados que en base a su progreso económico y a la creciente solidez de sus sistemas jurídicos constituyen nuevos polos de interés geográfico para el desarrollo del Grupo y los escenarios cada vez más abiertos de colaboración entre las administraciones públicas y el sector privado, representan oportunidades a las que seguro podremos seguir aportando nuestro valor y visión de futuro.

Así, el presente informe muestra una imagen de conjunto del año 2010, sirviéndonos de los avances realizados para continuar trabajando en una gestión que considera impactos locales en un marco de actuación global.

2

Principales características del informe

Un año más, y siguiendo con la aplicación del Plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), **abertis** presenta la octava edición del informe de responsabilidad social, con el objetivo de informar a sus grupos de interés, y a la sociedad en general, acerca de los principales hitos en materia social y ambiental comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2010.

Este informe, junto con el resto de informes emitidos por **abertis** (Cuentas Anuales, Informe de Gobierno Corporativo, Informe Anual y la Memoria de la **fundación abertis**) ofrecen una visión exhaustiva del desempeño del Grupo en los tres ejes de la sostenibilidad.

Asimismo, los grupos de interés disponen de la dirección de correo electrónico **sostenibilidad@abertis.com** habilitada para gestionar cualquier comentario, aclaración o duda acerca del presente documento.

Contenidos y principios del informe de RSC

La información contenida en este informe ha sido definida de acuerdo con los principios establecidos por la organización Global Reporting Initiative (GRI), principal estándar internacional de elaboración de informes de este tipo, en la guía G3 (www.globalreporting.org) para un nivel de aplicación correspondiente

a una A+, junto con las recomendaciones en materia de relación con los grupos de interés definidas por la norma AA1000 (2008) promovida por Accountability.

De igual modo, se han considerado los suplementos sectoriales desarrollados por la primera organización, correspondientes a aeropuertos (en fase de elaboración, se espera su publicación definitiva a mediados del año 2011) y telecomunicaciones (actualmente disponible la versión piloto del mismo).

Metodología de recopilación, presentación y verificación de la información

La principal herramienta de trabajo para la medición de la responsabilidad social en **abertis** y la elaboración del informe es la base de datos de responsabilidad social en la que anualmente todas las unidades de negocio que forman parte del alcance del Plan estratégico de RSC reportan la información requerida, junto con la participación de otras direcciones corporativas.

Esta base de datos, formada por más de 200 indicadores, se estructura siguiendo diez grandes temáticas vinculadas a las líneas del Plan estratégico de RSC y constituye la herramienta formal de gestión y seguimiento de todos los indicadores de responsabilidad social. De acuerdo con las propuestas de mejora recibidas






por las personas contribuidoras de la misma, la evolución de las expectativas de los grupos de interés, las recomendaciones derivadas de la verificación del informe por una auditoría externa y las modificaciones en el alcance y la cobertura del informe, la base de datos evoluciona progresivamente.

En este sentido, durante el año 2010 se han incorporado diferentes novedades, entre las que destacan:

- Inclusión de nuevos indicadores, especialmente en las unidades de negocio de aeropuertos y autopistas, con el objetivo de poder recoger información más ajustada a los impactos de cada línea de negocio. Bajo la premisa de no ampliar el número de indicadores que se incluyen en la base de datos, se han suprimido otros cuyo análisis era relativamente reducido.
- Revisión del alcance de algunos indicadores, adaptando así la información a la realidad social de cada una de las unidades de negocio, especialmente aquellas ubicadas fuera de España.
- Modificación del manual de uso de acuerdo con los cambios introducidos, incorporando un mínimo nivel de interactividad en el mismo para así mejorar su usabilidad, junto con la adhesión de informaciones de utilidad que facilitan el proceso de rendición de cuentas y el de verificación.

Con el objetivo de facilitar la localización y el análisis de la información a los grupos de interés, se ha conservado la estructura del informe presentada el año anterior y se han incorporado datos relativos a la actividad de cada línea de negocio que permiten vincular de un modo directo el desempeño ambiental y la actividad de **abertis**.

Los indicadores seleccionados para los valores relativos según actividad son los siguientes:

	Indicador de actividad	Definición
	Intensidad media diaria (IMD)	Número total de vehículos por kilómetros recorridos en un periodo determinado de tiempo, dividido por la longitud de la infraestructura y multiplicado por el número de días del período considerado. Este indicador se calcula en base a las infraestructuras de las que abertis es concesionaria.
	Centros técnicos	Número total de centros técnicos instalados.
	Pasajeros	Número total de pasajeros que han circulado por el aeropuerto. El indicador relativo se ha elaborado por cada mil pasajeros.
	Vehículos	Número total de vehículos que han abandonado el aparcamiento. El indicador relativo se ha elaborado por cada mil vehículos.
	Metros cuadrados alquilados	Número total de metros cuadrados alquilados de superficie en las diferentes plataformas logísticas incluidas en el alcance.

Los ejemplos de buenas prácticas incluidos en el informe constituyen un reflejo de cómo se materializan la política y los resultados corporativos en las diferentes unidades de negocio. Dada la dimensión de **abertis**, no es posible incorporar ejemplos de buenas prácticas de todas y cada una de las unidades de negocio, de modo que cada año se seleccionan aquellas más representativas. Para facilitar su contextualización tanto histórica como corporativa, se ha añadido un resumen gráfico de la RSC en **abertis** en el capítulo cuatro del presente informe.

Los contenidos del informe han sido revisados por PwC, en un proceso exhaustivo de auditoría de los datos reportados. Cabe destacar que el proceso de verificación permite no sólo asegurar la coherencia de los datos presentados (a nivel histórico y a nivel de contabilización) sino que además durante el proceso de auditoría que se realiza en cada unidad de negocio, se recogen propuestas de mejora enfocadas a la gestión de la Responsabilidad social en el Grupo.

De igual modo, la organización GRI ha revisado el nivel de aplicación del informe, concluyendo que el presente informe corresponde a los requisitos establecidos por la organización para alcanzar un nivel de aplicación de A+.

Cobertura

La principal novedad en la cobertura del informe del año 2010 corresponde a la inclusión de dos nuevas autopistas, **elqui** y **rutas del pacífico**, ambas ubicadas en Chile, que fueron incorporadas al Plan estratégico de RSC a finales del año 2009. En la misma línea, se han incorporado ocho parques logísticos al alcance del informe, seis de los cuales se encuentran ubicados en España, uno en Portugal y otro en Chile. Cabe destacar que al ser el primer año del proceso de rendición de cuentas para las autopistas chilenas, ha habido algunos datos que no han podido ser incluidos en el alcance del informe dado que no ha sido posible su verificación, en cuyo caso se encuentra especificado en el indicador correspondiente.

Por otro lado, **saba Rabat** (Marruecos) ha sido excluida del mismo ya que fue adquirida por otra organización en el mes de Junio del año 2010. No ha sido posible incluir los datos correspondientes a los seis meses iniciales del año.

En total, el informe del año 2010 incluye a 32 empresas de las que **abertis** dispone de un control mayoritario y capacidad de gestión, lo que equivale a un 94% de la cifra de negocio del Grupo.

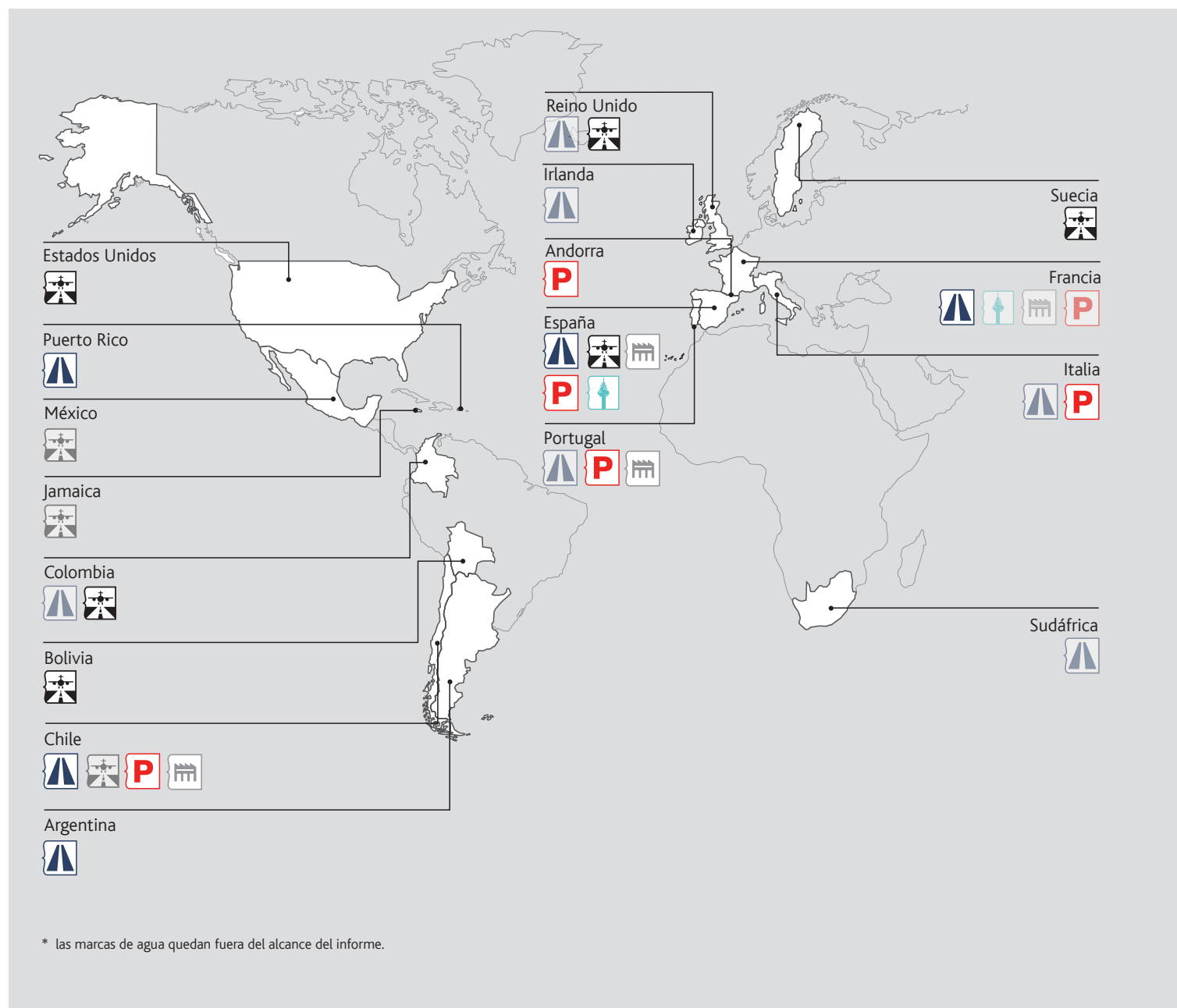
Servicios centrales				
abertis infraestructuras				
serviabertis				
fundación abertis				
Autopistas Autopistas España abertis autopistas españa acesa aucat aumar iberpistas castellana aulesa avasa Autopistas Francia sanef Autopistas internacional gco* (Argentina) apr (Puerto Rico) elqui (Chile) rutas del pacífico (Chile)	Aparcamientos saba España saba Italia spel (Portugal) saba Chile	Logística abertis logística Servisur CIM-Vallès Penedès Parc Logístic Zona Franca Arasur Coslada 1 abertis logística Portugal abertis logística Chile	Telecomunicaciones abertis telecom (incluye retelevisión y tradia)	Aeropuertos codad (Colombia) tbi London Luton Cardiff Belfast Orlando (EE.UU) Stockholm Skavsta (Suecia) Sabsa (Bolivia)

*gco gestiona la Autopista del Oeste.

Alcance y contexto de sostenibilidad

La dimensión internacional de **abertis**, conlleva realizar un esfuerzo en contextualizar sus impactos económicos, sociales y ambientales a las diferentes realidades globales y locales, priorizando los vinculados directamente al Plan Estratégico de RSC. La mejora en el manual de indicadores, expuesta anteriormente, va encaminada en este sentido.

La extensión de la misión, los valores y la estrategia de RSC de **abertis** a todas las empresas del grupo, teniendo en cuenta las especificaciones de cada uno de los 17 países en los que opera, está permitiendo crear una cultura y unos criterios de actuación responsables comunes.



Materialidad y participación de los grupos de interés

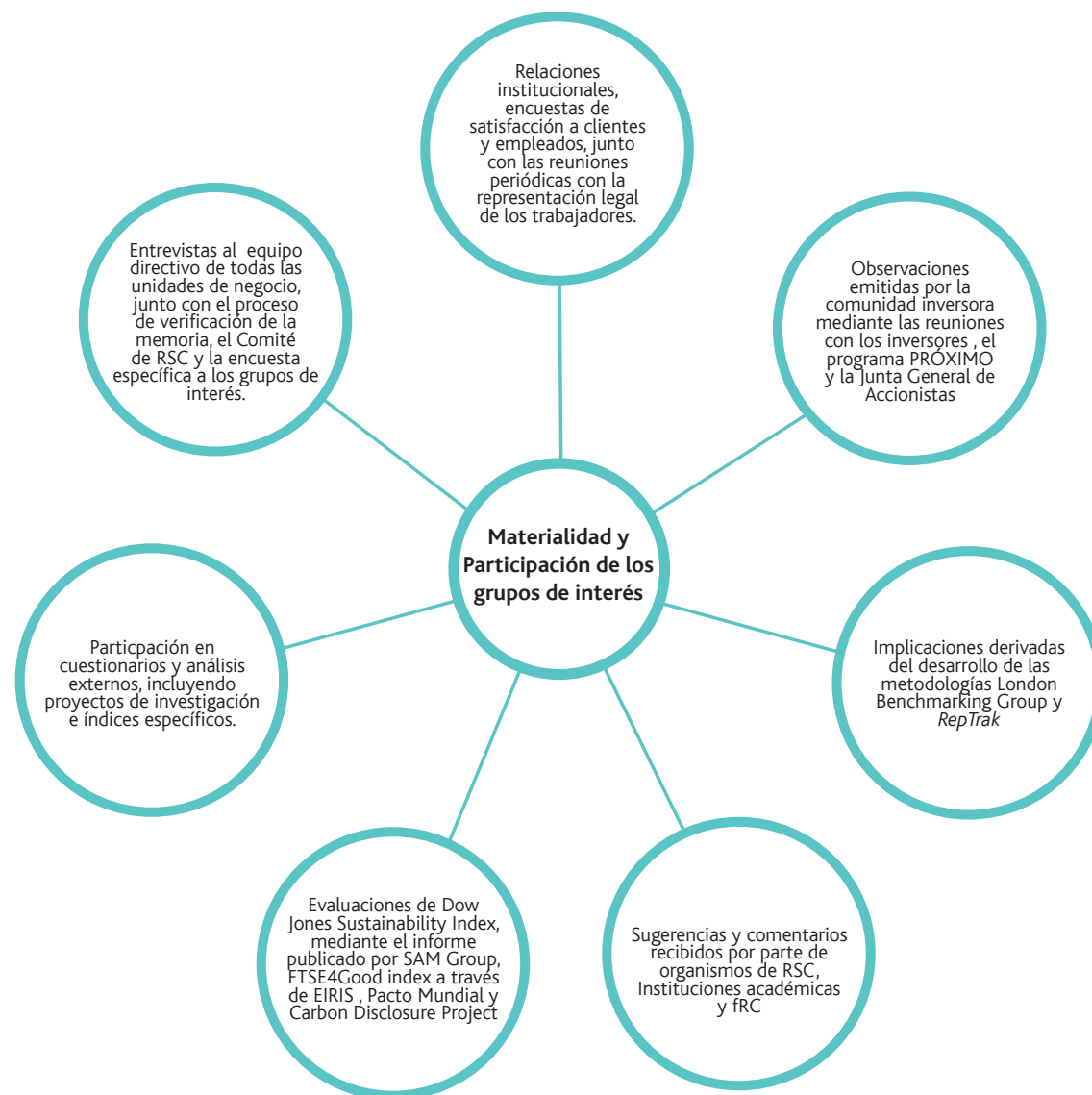
Los temas incluidos en este informe han sido elegidos en base a factores internos y externos, entre los que destacan la participación directa de los grupos de interés. En este sentido, su implicación resulta fundamental para determinar la materialidad de los temas presentados e identificar aquellos que resultan más relevantes.

Siguiendo las recomendaciones del estándar AA1000 de Account Ability, la relación con los grupos de interés se lleva a cabo durante todo el año mediante diferentes canales establecidos en la operativa diaria de la organización, de los que se informa en cada uno de los capítulos del informe.

De forma específica, para la elaboración del informe de responsabilidad social se realiza una encuesta de materialidad que persigue identificar aquellos temas más relevantes para los grupos de interés de **abertis** y responder así en el informe a sus expectativas.

Esta encuesta ha sido realizada siguiendo las recomendaciones técnicas de Accountability, y distribuida a todos los grupos de interés a través de los coordinadores de RSC de las Unidades de negocio que constituyen el Comité de RSC. La calidad de las aportaciones y valoraciones hacen que su análisis estadístico sea altamente interesante.

La participación en la encuesta de materialidad de este año ha sido un 20% más elevada que la obtenida en el año anterior,



con una representación más amplia de grupos de interés y con aportaciones cualitativas muy enriquecedoras, relativas tanto al informe como a la estrategia de responsabilidad social de la organización.

Los temas y comentarios más destacados en la encuesta incluyen:

- Profundizar acerca de cómo la gestión de los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno tiene efectos directos sobre la gestión de la actividad de la organización.
- La potenciación del carácter didáctico del informe, incluyendo información que permita contextualizar los impactos de las actuaciones implantadas en los diferentes ámbitos.
- Sintetizar al máximo la información contenida en el informe y mantener su estructura, referenciando fuentes donde poder ampliar la información presentada.

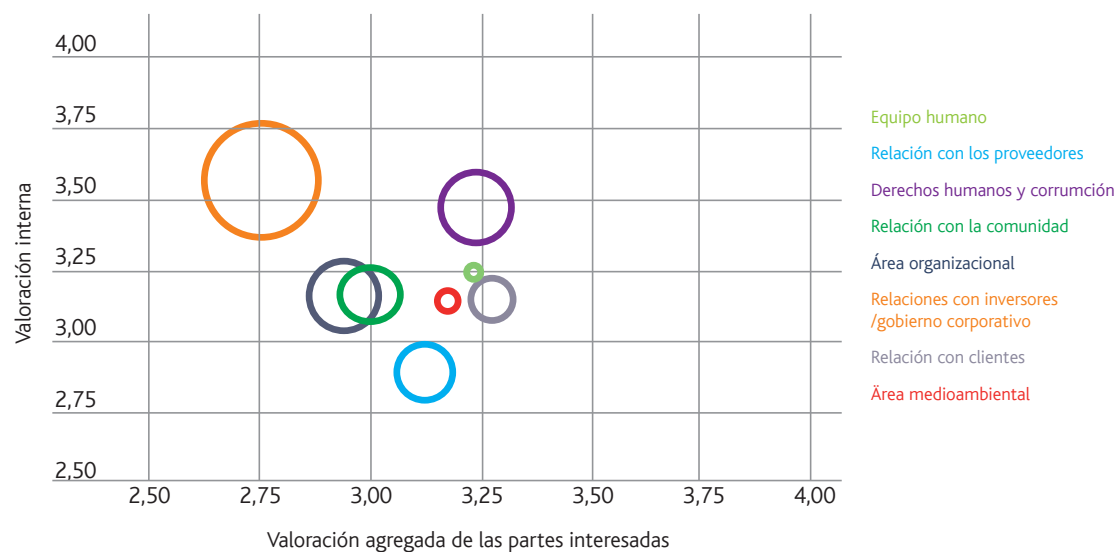
Se observa un incremento de la prioridad en aquellos temas que implican a grupos de interés de primer nivel (entendidos como aquellos con los que la organización mantiene una relación directa) respecto al año 2009, principalmente personas trabajadoras y empresas proveedoras. Destaca también la relevancia de la relación con los clientes, cuya valoración es elevada por parte de casi todos los grupos de interés, junto con el área medioambiental y los temas de derechos humanos y corrupción.

Cabe destacar que respecto al año 2009, se ha producido una convergencia en las valoraciones interna y agregada, especialmente en temas de medio ambiente y equipo humano.

	Equipo humano	Clientes	Accionistas	Proveedores	AAPP	Comunidad	Otros ¹
Área organizacional	③	③	①	③	③	③	③
Aspectos sociales	②	②	②	②	②	②	②
Equipo humano	①	①	①	②	②	②	①
Relación con los clientes	①	①	①	①	①	③	①
Relación con los proveedores	③	②	①	①	②	②	②
Relación con inversores/gobierno corporativo	②	③	③	③	③	③	③
Participación con la comunidad	③	②	③	②	①	①	③
Derechos humanos y corrupción	①	①	①	①	②	①	①
Área medioambiental	②	①	②	①	①	①	②
Valoración por parte de los grupos de interés							
Relativa	③						
Media	②						
Elevada	①						
Valoración más elevada	①						

1. Incluye sindicatos, medios de comunicación y organizaciones colaboradoras.

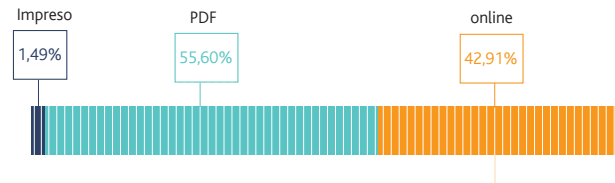
MATRIZ DE MATERIALIDAD



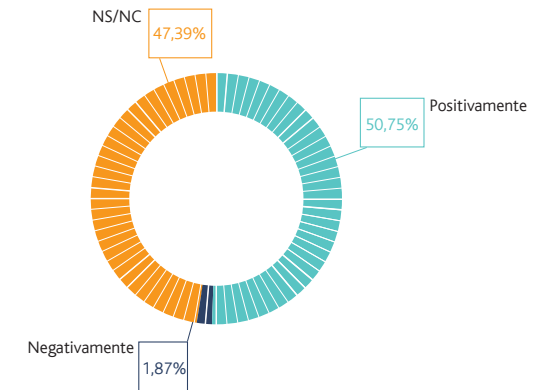
Dado que la información acerca de accionistas y gobierno corporativo se trata ampliamente en las publicaciones de **abertis** que completan este informe, concretamente el Informe Anual, Cuentas Anuales, Informe de Gobierno Corporativo, y valorando los resultados de la encuesta de materialidad, la información relacionada con la comunidad inversora se ha referenciado a dichos informes.

La encuesta de materialidad realizada este año ha incluido cuatro cuestiones relativas a la elaboración de los informes de responsabilidad social, su formato, los estándares y procedimientos utilizados, verificación externa y la conveniencia de elaborar un informe integrado.

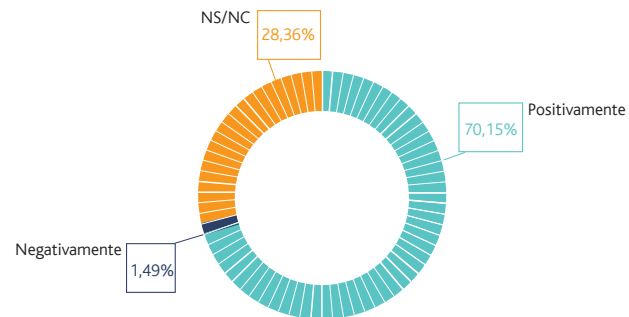
FORMATO DEL INFORME



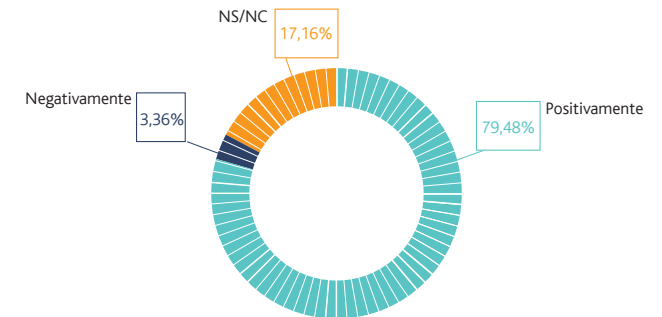
VALORACIÓN DEL GRI



VALORACIÓN DE LA VERIFICACIÓN EXTERNA



VALORACIÓN DEL INFORME INTEGRADO



3

abertis y la responsabilidad social corporativa

LÍNEA
ESTRATÉGICA
7: Fomentar y
sistematizar canales
de diálogo

LÍNEA
ESTRATÉGICA 8:
Garantizar el
seguimiento y control
de la implantación del
Plan estratégico
de RSC

La responsabilidad social en **abertis** se estructura en el año 2003 mediante el Plan estratégico de RSC, estrechamente vinculado con la misión, visión y valores de la organización, permitiendo el nacimiento orgánico de la RSC a partir de la cultura organizacional del Grupo.

A medida que la organización ha evolucionado, se han desarrollado herramientas de formalización de los compromisos, entre las que se encuentran el Código Ético y la Política de responsabilidad social elaborados el año 2007, junto con la norma y el procedimiento de gestión de los riesgos de fraude y corrupción desarrollados el año 2009. Estos documentos recogen de una forma explícita los compromisos y el comportamiento debido con cada uno de los grupos de interés del Grupo, junto con compromisos concretos de respeto a los derechos humanos y lucha contra la corrupción.



Así, la responsabilidad social corporativa en **abertis** es un marco flexible que permite la incorporación de nuevas unidades de negocio en un ciclo de mejora continua, independientemente de cuál sea su punto de partida. De este modo, la complejidad del Grupo no se convierte en un obstáculo para poder trabajar en este sentido y la participación de las unidades de negocio en la promoción de buenas prácticas que respondan a los impactos locales de acuerdo con unos principios corporativos globales, se convierte en el eje de implantación de la responsabilidad social que persigue su integración estratégica.

Cabe destacar que durante el año 2010 se ha redefinido el texto del Código Ético de **abertis**, con el objetivo de mejorar su difusión y desarrollo a nivel internacional y mejorar su adecuación a la legislación vigente en los diferentes países en los que opera el Grupo.

El actual Código Ético, que define las pautas de actuación y comportamiento que, en consonancia con los valores corporativos, deben regir el comportamiento laboral de los empleados del Grupo, así como de todos los agentes que se relacionan con el mismo, recoge los aspectos universales en un texto marco, que cuenta con un desarrollo específico, mediante un reglamento en cada país.

Además, se ha definido y regulado la composición y funcionamiento de la Comisión del Código Ético, órgano consultivo y de gestión de todas las cuestiones relativas al código, así como responsable del control de su cumplimiento.

Sumándose a los canales de comunicación y consulta ya en funcionamiento (un buzón de correo electrónico y una dirección de correo postal) a partir del lanzamiento de la nueva intranet del Grupo durante 2011, se formalizará un canal ético a través del cual todos los empleados pueden realizar, de forma anónima, cuantas consultas o comunicaciones requieran.

También durante 2011 se desarrollarán acciones específicas para dar a conocer con mayor profundidad el Código, sus reglamentos y las posibilidades del nuevo canal. Durante el año 2010 se han producido dos incumplimientos del Código Ético de **abertis**, que han sido gestionados de acuerdo con los principios establecidos en el mismo documento.

Estructura de gestión y concepción de la RSC

El Comité de RSC, formado por las personas coordinadoras de RSC en cada unidad de negocio, promueve y dinamiza la responsabilidad social en **abertis** y depende directamente del máximo órgano de gobierno de la organización.

Durante el año 2010 se ha reunido en tres ocasiones, en las que se han revisado, entre otros puntos, las propuestas de mejora derivadas de la elaboración del informe de RSC anterior junto con la realización de la encuesta de materialidad, la participación de los índices Dow Jones, el seguimiento y ampliación de la sensibilización ambiental mediante *Aristos*, las mejoras en la base de datos de responsabilidad social y la coordinación de la jornada "Voluntaris".

De igual modo, el Comité de RSC actúa como impulsor de comunicación con los diferentes grupos de interés de cada unidad de negocio. Respecto a ellos, **abertis** dispone de diferentes herramientas integradas en la operativa diaria del Grupo cuyo objetivo es mantener relaciones bidireccionales de una forma continuada con cada uno de estos grupos de interés.

En este sentido, la integración de las prácticas de RSC en la operativa diaria encuentra su máximo exponente en los sistemas integrados de gestión y los procesos vinculados a los mismos. Durante 2010 **abertis** ha adoptado un nuevo modelo de gestión interna por procesos unificados para las diferentes empresas, que permite incrementar la eficiencia a nivel de Grupo ya que aporta una mejora en la organización, el desarrollo y el control de su operativa.



PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas y comunidad inversora	<ul style="list-style-type: none"> - Programa PRÓXIMO - Sesiones informativas / reuniones - Notas de prensa - Teléfono del accionista - Portal web - Revista abertis - Junta de accionistas
Personas trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna - Intranet - Publicaciones internas - Corresponsales - Comités de empresa y representación legal
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a las demandas de los clientes a través del director de marketing o comercial - Diálogo y servicios de asistencia al pasajero en las terminales de aeropuertos - Oficinas de información y teléfono de atención al cliente 24 horas - Puntos específicos de atención al cliente tanto interactivos como presenciales en autopistas - Centros de gestión a distancia 24 horas en aparcamientos - Encuestas específicas de calidad - Comunicación vía radio, prensa escrita e internet
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenencia a distintas asociaciones y colectivos de la comunidad (comerciantes, vecinos...) - Participación en los foros de RSC nacionales e internacionales - Promoción de la accesibilidad cultural en el conjunto de la comunidad - Coordinación de un centro de atención ciudadana en materia de telecomunicaciones - Diálogo y colaboración activos con organizaciones, asociaciones, federaciones y gremios - Colaboración con ONGs - Gestión y desarrollo de patrocinios

Empresas proveedoras	- Comunicación para fomentar la extensión del Código Ético y las buenas prácticas a los proveedores
Administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local) - Relación con ayuntamientos - Diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y desarrollo de infraestructuras
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones y comunicaciones a los medios - Atención bidireccional permanente

La comunicación con la comunidad inversora

La comunidad inversora realiza anualmente y por distintas vías peticiones de información organizacional relacionada con aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno. Habitualmente, estas peticiones se coordinan a través de cuestionarios o iniciativas institucionales que posteriormente traducen esta información en valores cuantitativos que permiten incluir a la organización en índices bursátiles responsables y ránquines de desempeño en materia de sostenibilidad de diferentes organizaciones.

En este sentido, algunos ejemplos incluyen la provisión de información al proyecto Carbon Disclosure Project acerca de la huella de carbono, así como las peticiones de información de Sustainability y Vigeo entre otras. Como resultado del desempeño y los procesos de rendición de cuentas, **abertis** ha sido incluida en 2010 en los índices ECPI reconocidos en el ámbito de la sostenibilidad, y posicionada entre las cien mejores compañías en términos de sostenibilidad en el ranking G1000, promovido por CRD Analytics y Justmeans, que incluye las principales empresas que cotizan en el mercado americano. De igual modo, **abertis** forma parte de otros índices vinculados como el índice ASPI de Vigeo y tipificado como inversión socialmente responsable por Triodos Bank.

El principal espacio de participación para los accionistas es la Junta General, que de forma ordinaria se celebra anualmente. El 27 de abril de 2010 se celebró la Junta General Ordinaria, en la que se alcanzó un elevado quórum de constitución del 67,81% del capital social. Todas y cada una de las propuestas fueron aprobadas por más del 96% de las acciones con derecho a voto.

Adicionalmente, **abertis** celebró el 30 de abril la segunda edición del Investor Day (Día del Inversor). El acto, dirigido a inversores

institucionales y analistas, contó con la asistencia de 88 personas. De igual modo, ha continuado con el Programa PRÓXIMO mediante la realización de 3 encuentros en diferentes ciudades españolas, y el Día del Accionista.

Se han realizado un total de 262 reuniones con gestoras y 21 roadshows durante el año 2010. Cabe destacar que la oficina del accionista ha recibido un total de 7.363 comunicaciones, una cifra un 20% superior a la registrada el año anterior, de las cuales un 55% fueron recibidas por correo ordinario. Información acerca de estas cuestiones y otros temas de interés vinculados a la comunidad inversora pueden consultarse en el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales.

Diplomacia corporativa: un canal de diálogo e implicación con los grupos de interés

La internacionalización de las actividades empresariales ha propiciado que todas las organizaciones sistematicen sus procesos de relación con los distintos grupos de interés en los países donde operan. El concepto de diplomacia corporativa, que es el que aspira a agrupar todas estas buenas prácticas, tiene como principal objetivo facilitar los procesos de relación y las actividades operacionales, poniendo especial énfasis en los aspectos sociales, culturales y políticos de los distintos países.

La estrategia de diplomacia corporativa de **abertis**, encuadrada dentro de las relaciones institucionales internacionales, plantea líneas de trabajo en dos frentes principales: por un lado, analizar la posición presente y futura de las administraciones públicas extranjeras y otros grupos de interés relevantes en los ámbitos que afectan a las actividades de la compañía y, por otro, realizar una labor intensiva para dar a conocer el Gupo en los foros in-

ternacionales más representativos, ya sean públicos o privados.

Para ello, la interacción con los cuerpos consulares y diplomáticos, tanto nacionales como extranjeros, tiene un papel clave en este proceso, y es donde el valor reputacional de una organización, así como el concepto de su marca-país alcanza la máxima dimensión. Todo ello recoge y proyecta la visión a largo plazo que **abertis** define y aplica en su estrategia como operador global de infraestructuras.

Las buenas prácticas en este ámbito son, por tanto, esenciales para garantizar la reputación, el prestigio y, sobre todo, la sostenibilidad de cualquier compañía con implantación internacional. Para **abertis**, además, tiene un componente imprescindible al ser objeto de sus actividades los proyectos de colaboración público-privada y estar éstos directamente imbricados con los procesos de creación de valor.

Algunos ejemplos de estas prácticas en 2010 han sido las reuniones bilaterales y multilaterales con el cuerpo diplomático extranjero acreditado en España, los diferentes encuentros con los embajadores españoles en los países de interés para **abertis**, las reuniones con ministros extranjeros de los diferentes sectores de actividad de la empresa, la intensa relación con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y la participación en diferentes patronatos del ámbito internacional, entre otros. Todo ello tendente a consolidar una red de relaciones que facilite futuras iniciativas.

Así pues, el buen hacer en el diálogo con las administraciones y los grupos de interés internacionales es esencial para **abertis**, para facilitar los procesos de creación de valor y para hacer llegar nuestra misión, visión y valores a los diferentes grupos de interés y a las personas responsables de la toma de decisiones.

La comunicación responsable en abertis

abertis es consciente de la importancia de la comunicación con sus grupos de interés, por ese motivo aplica acciones para mejorarla de una forma continua. Un ejemplo de ello es la nueva revista *link*, que se renovó a principios del año 2010 con el objetivo de acercar **abertis** a todas aquellas personas interesadas: accionistas, administraciones, usuarios de las infraestructuras, clientes, etc. A través de esta revista el grupo **abertis** quiere estar presente y participar en el debate público sobre infraestructuras, y poder dar así su visión de la realidad en la que opera.

Otro de los ejemplos a destacar es la revista digital *link autopistas*, a través de la cual se informa a los clientes, instituciones y a la sociedad sobre las novedades en infraestructuras, además de proporcionar información sobre viajes, entrevistas, consejos de seguridad vial, novedades del motor, etc. Se trata de una publicación digital avanzada que permite la combinación de texto, fotografía, vídeo y sonido, facilitando así una lectura ágil y cercana, y a su vez reduciendo el impacto ambiental de ésta, ya que no se imprime y es enviada por correo electrónico.

La comunicación que lleva a cabo **abertis** y su transparencia son un valor consolidado y reconocido, tal y como se desprende de los resultados del último estudio KAR (Key Audience Research) de IPSOS, según el cual **abertis** es la empresa que mejor se relaciona con los medios de comunicación. En el estudio se solicitó la opinión de más de 100 periodistas sobre la reputación corporativa de las empresas de este sector, medida en términos de éxito empresarial, estrategia y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y las relaciones entre empresas y medios de comunicación. Los resultados financieros siguen siendo el factor más valorado por los medios de comunicación, seguido de la calidad de los productos y servicios, y el trato o servicio a los clientes.

Social guide: Las redes sociales en abertis

La Dirección Corporativa de Estudios y Comunicación de **abertis** ha elaborado una guía de uso de las redes sociales cuyo objetivo es mejorar la comunicación con sus grupos de interés y con la sociedad en general y ofrecer una mejor atención al cliente, haciendo uso de uno de los principales canales de comunicación en la actualidad, las redes sociales.

Se trata de una guía de uso de las redes sociales, mediante la que fomentar y dar apoyo tanto a la corporación como al resto de empresas del Grupo, en el proceso de reflexión, decisión y gestión de la estrategia de presencia en estas redes. La guía incorpora recomendaciones en relación con la línea editorial, la imagen gráfica corporativa, la gestión de los espacios, y su integración dentro de otros canales de comunicación del Grupo, así como recomendaciones de uso de las redes sociales en función de los objetivos establecidos y la unidad de negocio. En la guía se incluyen además manuales de uso y recomendaciones de las principales redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, Flickr, SlideShare, Foursquare).

La guía ha sido elaborada para la propia Dirección, y para los departamentos o responsables de Marketing y Comunicación de las diferentes empresas del Grupo. Con el objetivo de darla a conocer se han realizado sesiones de formación a los responsables de Comunicación y Marketing de las diferentes unidades de negocio y de la **fundación abertis**, en las que se ha fomentado la participación activa de los asistentes, y su aportación de dudas y sugerencias.

La implantación de esta guía se inicia en enero de 2011, y con ella una continua monitorización de la presencia de **abertis** en las redes sociales.

Comité de innovación

El Comité de Innovación nace como elemento transversal de coordinación, seguimiento y potenciación de las actividades de innovación en **abertis**.

Este Comité, impulsado y presidido por la Dirección General de Negocio y Operaciones, está compuesto por la Dirección Corporativa de Estudios y Comunicación y por representantes de cada una de las unidades de negocio. Los miembros representantes de cada UN actúan de punto de enlace con las actividades de innovación que se realizan en cada UN y, en aquellos casos en los que existen, con los procesos formales implantados y sus órganos de gestión y seguimiento (caso de los Comités de Innovación en **abertis telecom** y **abertis autopistas España**)

Los objetivos de creación del Comité son permitir una visión global de la innovación en el Grupo, así como impulsar actuaciones transversales en las que estén implicadas diversas unidades de negocio, y la formalización del proceso de innovación en todas las unidades.

Durante el año 2010, el Comité de Innovación ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Definición del concepto de innovación para fijar así el marco de las actividades de innovación.
- Creación de un órgano formal que sirva de punto de referencia para los procesos de innovación en el Grupo, con especial atención a aquellos procesos con una componente transversal.
- Creación de un inventario de proyectos de innovación. Este inventario que se actualiza periódicamente con el objetivo de hacer un seguimiento de los proyectos de innovación, ha permitido identificar un total de 47 proyectos activos y 37 iniciativas en distintas fases de definición. Cabe destacar que el 15% aproximadamente de los proyectos tienen un componente transversal involucrando a más de una unidad de negocio, y que los recursos dedicados a estos proyectos en 2010 han representado aproximadamente 5 millones de euros y una dedicación equivalente de unas 44 personas a tiempo completo.
- Análisis, a partir del inventario realizado, del estado de la innovación en el Grupo, identificando procesos, iniciativas, proyectos realizados y recursos utilizados.
- Creación de un foro permanente en el que discutir las temáticas relacionadas con la innovación, así como hacer seguimiento de las actuaciones transversales, impulsando la colaboración entre las unidades de negocio

Quinto año consecutivo con presencia en los índices Dow Jones

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI World) incluye el 10% de las empresas con mejores criterios de sostenibilidad corporativa del mundo, en cuya revisión de 2010 se invitó a 2.500 compañías, de las cuales fueron seleccionadas 318. En el caso del DJSI STOXX, que reúne el 20% de las empresas más destacadas en sostenibilidad, se invitó a 600 empresas, de las que 157 fueron seleccionadas.

En ambos casos, **abertis** se ha mantenido entre las empresas que forman el índice, por quinto año consecutivo, obteniendo una puntuación superior a la media en la dimensión económica, medioambiental y social, y la máxima puntuación en las categorías de información medioambiental y estrategia climática. Destacar las mejoras en el posicionamiento en categorías como códigos de conducta y ecoeficiencia operativa, y la distinción Silver Class en el sector de Transporte Industrial, como reconocimiento a su desempeño en sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

Organizaciones externas y reconocimiento

abertis participa activamente en diferentes organizaciones vinculadas a la RSC, con las que colabora de forma activa y a largo plazo. En el año 2010 se ha celebrado, en Amsterdam, la tercera conferencia anual de sostenibilidad promovida por Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional en la elaboración de informes de sostenibilidad. Bajo el lema, "Rethink, Rebuild and Report" se dieron cita más de mil personas, procedentes de más de cincuenta países, y **abertis** estuvo presente como Organizational Stakeholder de GRI.

Durante 2011 se celebrará en el Castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**, la reunión anual de Organizational Stakeholders de GRI.



Foro de reputación corporativa

El año 2010 ha representado para el fRC un ejercicio de crecimiento orgánico y consolidación de su posicionamiento como referente en la gestión de la reputación corporativa. Ha contado con la incorporación de nuevos miembros, alcanzando un total de 15 empresas: Agbar, BBVA, Repsol, Telefónica, **abertis**, Ferrovial, Gas Natural Fenosa, Iberdrola, Iberia, Renfe, Metro de Madrid, Danone, Sol Meliá, Adif y Critería.

Desde septiembre, el fRC también coordina un espacio semanal de radio en la Cadena Gestiona Radio, dedicado a la RSE y a la reputación corporativa, impulsando el diálogo permanente con sus stakeholders y con la sociedad.

En este sentido, el fRC ha participado activamente en los Grupos de Trabajo y en las sesiones plenarias del Consejo Estatal de la Responsabilidad Social Empresarial (CERSE). Entre las aportaciones a la RSE, destaca la publicación de un estudio comparativo de normativa sobre "Los informes de sostenibilidad en la Unión Europea".

La dinamización de actividades que realiza el fRC ha permitido la realización, entre otras, de las siguientes actividades:

- Impartición de 53 horas de formación, un 160% más que el año anterior, repartidas en 12 actividades. Destaca la jornada sobre "Transparencia: Recuperar la confianza", promovida con el Centro de Gobierno Corporativo del IE Business School y el seminario sobre "Gestión de la Reputación Corporativa", impartido por Reputation Institute.
- Participación en la 13ª Conferencia Anual del Reputation Institute: "El impacto de la sostenibilidad: un papel estratégico para la gestión de la reputación". (Río de Janeiro - Brasil).
- Participación en la Jornada: "Evolución, desafíos y herramientas de RSC en España". Auditorio Unidad Editorial (Madrid).
- "Leadership programme and Corporate Reputation". Oxford University (UK).

Reconocimiento externo

- Distinción Silver a **abertis** en el anuario de Sostenibilidad elaborado por SAM Group y PwC, en el sector de Transporte Industrial.
- Distinción Honos a **abertis** por su trayectoria de protección del patrimonio arqueológico otorgada por el Institut Català d'Arqueologia Clàssica.
- Mención honorífica a **abertis** en los IX Premios a la empresa española con Mejor Información Financiera en Internet, otorgada por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).
- El aeropuerto de **Belfast** nombrado Gold Winner en la categoría de Mejor aeropuerto del Reino Unido de los HolidayExtras.com Customer's Award 2010, otorgados por los consumidores del portal Holidayextras.com.
- El aeropuerto de **Cardiff** ha sido reconocido como ganador Silver en la categoría Comunicaciones en momentos de crisis, concretamente por la gestión de las comunicaciones durante el periodo de cenizas volcánicas sufrido. En los mismos premios, el aeropuerto fue finalista en la categoría de Comunicaciones integradas.
- Reconocimiento a **abertis autopistas España** por parte de la Sociedad de Prevención de Asepeyo en relación con las mejores prácticas preventivas en materia de seguridad laboral.
- Mención especial en la categoría de "Mejor Obra Pública", al proyecto de **"Ampliación de la autopista de peaje AP-6. Tercera Calzada y Tercer Túnel de Guadarrama, entre el enlace del Valle de los Caídos y San Rafael"**, concedido por el Jurado de los Premios 2010 del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid.
- Medalla de plata al Mérito de la Seguridad Vial otorgada por el Ministerio del Interior a la **fundación abertis**.
- Reconocimiento como la "Mejor Práctica Logística en Chile" a **abertis logística Chile**, otorgado por el Consorcio Internacional TURBLOG
- El proyecto Europeo B21C - Broadcast for the 21st Century-, en el que **abertis telecom** ha participado, ha sido galardonado con el Celtic Silver Award. La organización Celtic reconoce de esta forma la importancia de este proyecto para el desarrollo de las telecomunicaciones europeas.

4

El triple balance: una visión de conjunto

La actividad de abertis	El entorno social – Equipo humano
<p>Plan estratégico</p> <p>Líneas estratégicas 2, 4, 5, 7 y 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la transparencia con la comunidad inversora • Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción • Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas • Fomentar y sistematizar canales de diálogo • Garantizar el seguimiento y control del Plan de RSC 	<p>Líneas estratégicas 3 y 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la motivación y la implicación del equipo humano en la mejora continua de la empresa • Fomentar y sistematizar canales de diálogo
El entorno medioambiental	El entorno social – La relación con la comunidad
<p>Plan estratégico</p> <p>Líneas estratégicas 1 y 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimizar el impacto ambiental • Fomentar y sistematizar canales de diálogo 	<p>Líneas estratégicas 6 y 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implicarse con la comunidad y con el tejido social • Fomentar y sistematizar canales de diálogo

La actividad de abertis - Principales indicadores

Intensidad Media Diaria (IMD) en autopistas ²	Km de autopistas gestionados	Centros de telecomunicaciones	Pasajeros que han transitado los aeropuertos	Vehículos que han utilizado los servicios de aparcamientos	Metros cuadrados de plataformas logísticas alquilados
22.636	3.710	63.076	21.517.000	56.289.213	274.444

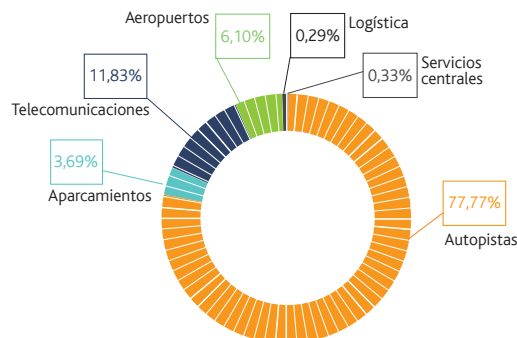
El entorno social - Equipo humano - Principales indicadores

87% de la plantilla con contrato indefinido	12.284 personas en plantilla a 31/12	Índice de rotación de 7,9	453 reuniones con 57 comités de empresa y 17 RLT
---	--------------------------------------	---------------------------	--

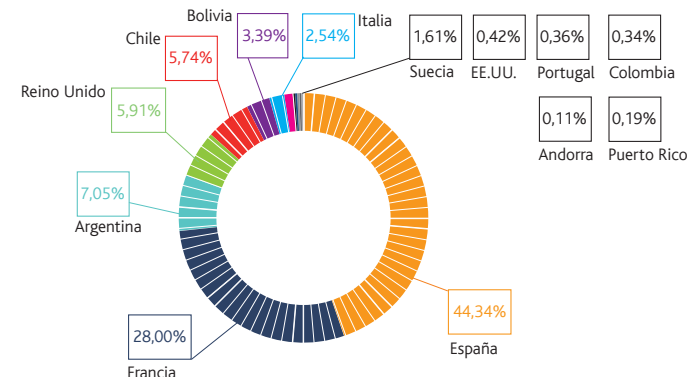
DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO CREADO¹



CIFRA DE NEGOCIO



PLANTILLA A 31/12



Sistema de gestión de la calidad implantado en un 91% de la cifra de negocio	Valoración global de la satisfacción de los clientes: 7,6	7.363 consultas y opiniones gestionadas por la Oficina del accionistas	2.198 proveedores homologados según criterios sociales y ambientales	19,10 horas de formación por empleado	21% de mujeres en cargos directivos y jefaturas	1.171.226€ invertidos en actividades extra-laborales	Sistema de seguridad y salud implantado en un 90% de la cifra de negocio
--	---	--	--	---------------------------------------	---	--	--

Ejemplos de las mejores prácticas

2009	Objetivos estratégicos de abertis Las relaciones institucionales en una empresa multinacional abertis y los índices de sostenibilidad Puntos de información en autopistas españolas TDT SAT y el "apagón analógico" Centro de gestión a distancia en aparcamientos ISO 27001 en telecomunicaciones	"Talent" sistema de gestión por competencias Programas de desarrollo directivo Unidos por el cambio Proyecto diversidad, fase de implantación La promoción de la salud y la seguridad laboral en autopistas
2010	Comité de innovación La diplomacia corporativa Social guide: las redes sociales en abertis Los índices Dow Jones y la comunicación ASG para inversores La red de cobertura híbrida en España Puntos de recarga eléctrica en aparcamientos Mejora de la capacidad de respuesta en autopistas Portal de homologación de proveedores	Catálogo corporativo de puestos de trabajo "talent" sistema de gestión por competencias Programas de desarrollo directivo Nace Linking Corresponsales en abertis Formación para la gestión de conflictos en peajes Evaluaciones de riesgo en comunicaciones

1. El estado del valor añadido se ha realizado en base a la cuenta de resultados consolidada de **abertis** (incluyendo el porcentaje de cifra de negocio que queda fuera del alcance de este informe)

2. El IMD corresponde a las autopistas incluidas en el alcance del informe, distinto al valor correspondiente al total del Grupo y publicado en el informe anual.

El entorno medioambiental

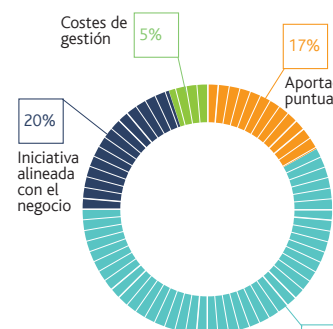
Principales indicadores

94% de la cifra de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado		31 millones de euros invertidos en medio ambiente	50,64 tn de CO ₂ por cada millón de euros de cifra de negocio	340 m ³ de consumo de agua por cada millón de euros de cifra de negocio	122 MWh de consumo eléctrico por cada millón de euros de cifra de negocio
3.179 litros de consumo de combustibles líquidos por cada millón de euros de cifra de negocio		176.933 tn de residuos generados, un 87% de los cuales ha sido valorizado	2.160 km han sido objeto de estudio acústico	32% de transacciones realizadas con Vía T	
Emisiones de CO ₂ por actividad	Autopistas (tn/IMD)	Telecom. (tn/Centros técnicos)	Aeropuertos (tn/Mil Pax)	Aparcamientos (tn / Mil vehículos)	Logística (tn/m ² alquilados)
2010	2,16	1,16	2,41	0,18	0,003

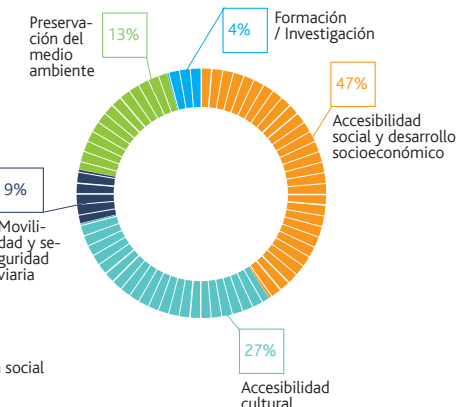
El entorno social – La relación con la comunidad

541 reuniones mantenidas con un total de 195 asociaciones de la comunidad	7,8 millones de euros invertidos en acción social, un 1,2% del beneficio neto consolidado
---	---

APORTACIONES LBG 2010 POR TIPOS



APORTACIONES A LA COMUNIDAD 2010 POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN



Ejemplos de las mejores prácticas

2009	Proyecto Tutela Foro ambiental en aeropuertos Proyecto Eurotoll Ahorro y eficiencia energética Plan de movilidad corporativo Aguas residuales en aeropuertos y autopistas Proyecto de reducción de consumo de papel DaMa en telecomunicaciones Primera jornada de reforestación Sensibilización ambiental mediante ARISTOS	Proyecto CHORIST "Te queda una vida, no la pierdas en la carretera" Plan de voluntariado corporativo 1% cultural en autopistas Las cátedras abertis
2010	"Smart cities", ciudades inteligentes El segundo año del foro ambiental de aeropuertos "Paquet Vert", colaboración público privada a favor del medioambiente Plan de movilidad 2011-2014 Plan de ahorro y eficiencia energética Las instalaciones de aguas residuales en autopistas Las zonas ecosaba Protección de la biodiversidad en autopistas francesas El observatorio del ruido en autopistas ARISTOS amplía sus horizontes	Los aeropuertos y la comunidad local "Te queda una vida" en Madrid Voluntaris: Otra manera de hacer las cosas Las cátedras abertis La fundación abertis y la biodiversidad La metodología LBG y la clasificación de la acción social

5

La actividad de **abertis**, un servicio para los clientes y la sociedad

LÍNEA ESTRATÉGICA 4:
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción

LÍNEA ESTRATÉGICA 7:
Fomentar y sistematizar canales de diálogo

RESUMEN DE INDICADORES

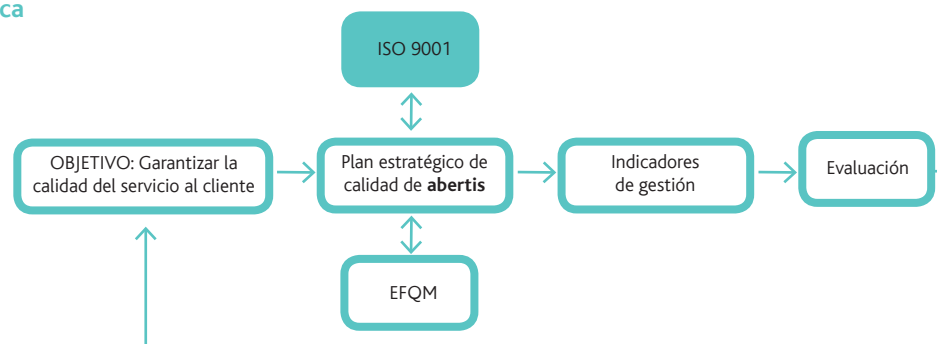
97%
del total de consultas, quejas y sugerencias contestadas

91%
de la cifra de negocio con un sistema de gestión de calidad implantado según ISO 9001

7,6
sobre 10 es el índice de satisfacción general de los clientes

Política	Principales aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2010
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción	Mejora del servicio al cliente	<p>El apagón analógico finaliza en 2010</p> <p>La red de cobertura híbrida en España</p> <p>Puntos interactivos de atención al cliente en autopistas</p> <p>Simulacros para mejorar la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia en autopistas</p> <p>Puntos de recarga eléctrica en aparcamientos de saba</p> <p>La medida de la satisfacción del cliente en aeropuertos</p>

La política



Nivel de certificación: ISO 9001				
		Año 2008	Año 2009	Año 2010
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	→	✓	✓
	Autopistas Francia ⁽²⁾	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	gco	✓	✓	✓
	rutas del pacífico			→
	elqui			✓
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽³⁾	→	→	→
Aparcamientos	saba España	✓	✓	✓
	saba Italia	✓	✓	✓
	saba Chile			✓
Logística	abertis logística ⁽⁴⁾	✓	✓	✓
% cifra de negocio*		✓ 91% → 7,4%	✓ 92,55% → 5,97%	✓ 90,86% → 7,81%
		98,4%	98,5%	98,7 %

(1) En Autopistas España se encuentran incluidas todas las autopistas gestionadas por **abertis** en España, excepto **aulesa** (**acesa**, **aucat**, **aumar**, **iberpistas** y **avasa**)

(2) La parte certificada de Autopistas Francia no incluye todas las actividades del grupo.

(3) Dos aeropuertos de **tbi** disponen de un sistema de gestión de calidad implantado pero no certificado: Cardiff-International y Stockholm Skavsta.

(4) Los centros que disponen de un sistema de gestión de la calidad implantado y certificado son **abertis logística**, CIM-Vallès y Penedès

* Respecto al total del alcance del informe

✓ Implantado y certificado

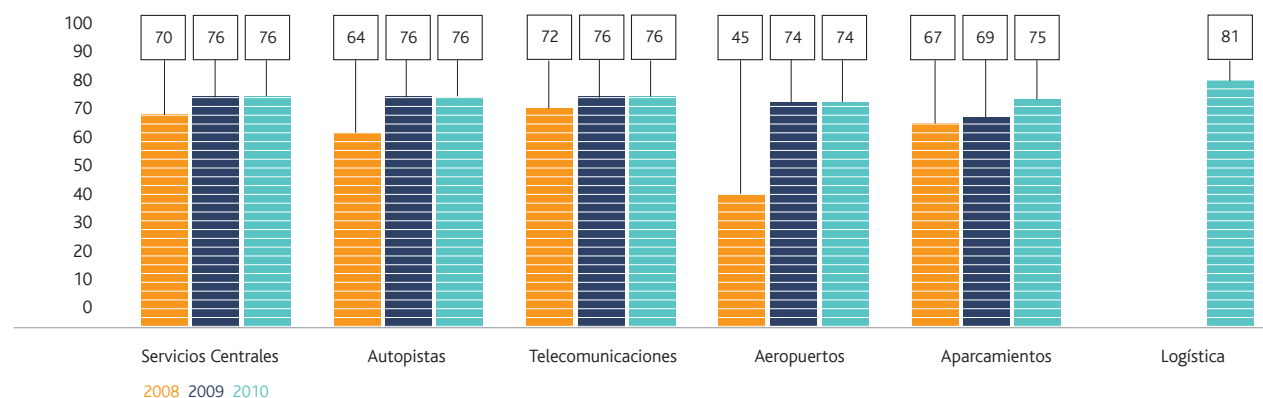
→ En proceso de implantación

La gestión de la relación con el cliente persigue definir un ciclo de mejora continua dentro de un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001 y el modelo de excelencia EFQM. En este sentido, esta metodología permite tanto gestionar la operativa diaria que afecta a la satisfacción de los clientes, como llevar a cabo una evaluación anual mediante los índices de satisfacción y el establecimiento de medidas de mejora.

Índice de satisfacción del cliente de abertis (escala de 0 a 10)			
	2008	2009	2010
Índice de satisfacción general de los clientes	6,3	7,6	7,6

De acuerdo con la metodología establecida el año anterior, el índice general de satisfacción de los clientes es el resultado de ponderar cada uno de los índices de satisfacción de las unidades de negocio en base a la cifra de negocio. Cabe destacar la incorporación de los parques logísticos en el cómputo del índice.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR LÍNEA DE NEGOCIO



Las comunicaciones recibidas han aumentado un 23% en relación al año anterior, motivado por el incremento de consultas y quejas. En el mismo sentido, los porcentajes de respuesta han aumentado en ambos casos, siendo inferior el porcentaje de sugerencias recibidas y respondidas.

Consultas, quejas y sugerencias (2010)

	Recibidas	Contestadas
Consultas	421.422	97,23%
Quejas	65.331	94,36%
Sugerencias	167	60,48%

Enfocado a mejorar el servicio ofrecido a los clientes de **abertis**, las unidades de negocio han establecido para el 2011 diversos objetivos entre los cuales cabe destacar los siguientes:

Autopistas:

- Mejora de las comunicaciones con los clientes: duración de la llamada, tiempo de respuesta, porcentaje de abandono de llamadas, resolución en la primera llamada, etc.
- Proporcionar una mayor información al cliente.

Telecomunicaciones:

- Potenciación del servicio ofrecido al cliente mediante la mejora en ámbitos de gestión interna, como el mantenimiento preventivo, la homologación de proveedores y productos o la información al cliente.

Aeropuertos:

- Aumento del grado de satisfacción del cliente y mejora de la comunicación y de la información disponible

Aparcamientos:

- Integración de los procesos de calidad vinculados a clientes, para formular así posibles mejoras.
- Optimización de costes y mejora de la eficiencia.

Logística:

- Incremento de la satisfacción del cliente a través de acciones relacionadas con las encuestas de satisfacción, enfocadas a potenciar la comunicación directa con el cliente.

Principales canales de comunicación y diálogo con el cliente

Durante el año 2010 se han invertido un total de 2,2 millones de euros en actuaciones vinculadas a la comunicación corporativa con el cliente. Los principales canales de comunicación y diálogo incluyen los siguientes:

- Portal permanente a través de internet, con páginas web específicas en las que se ofrece información de todo tipo acerca del servicio prestado y otras informaciones relevantes, y se incluyen mecanismos de contacto como formularios, teléfonos de contacto, y correos electrónicos de atención.
- Puntos de atención al usuario presencial, telefónico y electrónico. Entre estos destacan los tótems instalados en autopistas, los puntos de atención ubicados en áreas de servicio o los puntos de información en aeropuertos.

- Gestor de cuenta por clientes.
- Revistas, folletos informativos y boletines on-line.
- Paneles de información variable en autopistas, aeropuertos y aparcamientos, junto con cartelería específica para diferentes instalaciones.
- Servicio de información por radio en autopistas (estado de la circulación, alertas, etc.).
- Redes sociales y servicios de atención a través de telefonía móvil, y tecnología bluetooth en autopistas y aeropuertos
- Mensajes a través de diferentes medios de prensa escrita.

El servicio prestado por **abertis** trasciende el uso de las infraestructuras, para incluir la valoración de los territorios que son atravesados por las mismas, a través de iniciativas como los *Passion Week-ends* liderados por **sanef** en colaboración con los Comités Regionales de Turismo, y que persiguen potenciar y descubrir el patrimonio cultural y arquitectónico cercano a las autopistas.

sanef hace difusión de las alternativas turísticas, mediante su página web, las agencias comerciales y la emisora de radio corporativa. De igual forma, las autopistas españolas del grupo **abertis** en su web incluyen información de los territorios que atraviesan, así como en la revista *link autopistas* y la publicación VIATOR, editada por la **fundación abertis**, que hace un compendio de todo este patrimonio. un compendio de todo este patrimonio.

En esta línea, se realizan también campañas de promoción y sensibilización en relación con aspectos ambientales, entre los que destacan la promoción del uso del Vía-T a través de medios de comunicación y la recomendación de buenas prácticas

SERVICIOS ADICIONALES QUE SE OFRECEN A LOS CLIENTES

Autopistas	<ul style="list-style-type: none"> - Página web con información de interés - Tótems interactivos en áreas de servicio con información de interés - Ludoteca en el área de servicio de Sagunto durante los meses de verano - Canal de Atención y Ventas a Empresas personalizado - Seguimiento en la web de los pasos realizados de los vehículos de cada cliente - Atención en caso de accidente o avería en menos de 30 minutos - <i>Passion week-ends</i> - Servicio telefónico de atención al cliente 24 horas - Puntos habilitados con intérpretes de árabe y francés durante los meses de verano (operación "Paso del Estrecho") en colaboración con la D.G.T y Cruz Roja - Plataforma electrónica para acceder a las facturas - Envío de justificantes de paso por peaje vía e-mail a clientes de Vía T - Información continua sobre el tiempo de recorrido, las posibles perturbaciones y el estado de la circulación - Coordinación de la asistencia mecánica y sanitaria - Duplicado de facturas
Aeropuertos	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de objetos perdidos - Tarifas especiales para las escuelas de aviación y para los concesionarios que alquilen espacios publicitarios en los aeropuertos - Primeros auxilios a pasajeros y empleados - Servicios de traducción en 150 idiomas - Instalaciones adaptadas para un fácil uso en el caso de personas con movilidad reducida (mostradores especiales, personal de ayuda, reserva de asientos, salas de espera, etc.) - Disponibilidad de una guía para pasajeros con discapacidades - Programa de ayuda a viajeros con dificultades económicas - Servicio lanzadera desde todos los aparcamientos hasta la terminal - Señalización y anuncios por la megafonía multilingües

ambientales también transmitida a través de diferentes medios. Uno de los compromisos de **abertis** en materia de responsabilidad social es la promoción y el trabajo para la mejora continua de la seguridad vial en todos aquellos países en los que el Grupo gestiona este tipo de infraestructuras.

Durante 2010 se han llevado a cabo un total de 31 campañas para reducir la siniestralidad en las vías de comunicación, en colaboración con las instituciones públicas relacionadas. Algunas de las actuaciones implantadas en estas campañas han incluido:

- La emisión de cuñas radiofónicas y distribución de folletos con recomendaciones en operaciones especiales de tráfico.
- La realización de campañas de educación vial en centros escolares.
- Consejos de seguridad vial insertados en vídeos en la página web, en la revista digital, en las facturas de telepeaje y en los medios de comunicación.
- Introducción de mejoras en las carreteras, como por ejemplo la rehabilitación del firme, el refuerzo de mallas de cerramiento, la protección de áreas de descanso, la intensificación de captafaros o la inclusión de arquetas en las medianas para la recogida de aguas pluviales.
- Inserción de vídeos sobre conducción segura ante circunstancias climatológicas adversas para los puntos interactivos de las áreas de servicio.
- Inclusión de consejos de seguridad en el mapa "Paso del estrecho" y en paneles de señalización variable.

La revisión continua del cumplimiento de la legislación vigente es uno de los puntos fundamentales de un sistema de gestión. En 2010 **abertis telecom** ha recibido una sanción de 143.000 euros emitida por la Comisión Nacional de Competencia el día 26 de enero del 2010, que actualmente se encuentra en fase de recurso.

SERVICIOS ADICIONALES QUE SE OFRECEN A LOS CLIENTES

Aparcamientos	<ul style="list-style-type: none"> - Prensa gratuita y suplemento de la revista de saba - Zonas de reciclaje - Recarga de vehículos eléctricos - Alquiler de paraguas - Reserva de plazas - Cobertura de telefonía GSM - Pago mediante Vía T - Sistema de guiado de vehículos - Servicios especiales para discapacitados - Parking VIP - Servicio de información turística - Servicios auxiliares (tiendas, taller, etc.)
Logística	<ul style="list-style-type: none"> - Estaciones de servicio - Parquing vigilado -Servicios de seguridad y video vigilancia -Servicios de mantenimiento integral -Servicios de restauración -Servicios de transporte público -Servicios bancarios -Servicio <i>truck center</i>

El apagón analógico finaliza en 2010

En marzo de 2010 finalizó el Plan de Transición de España a la TDT iniciado en septiembre de 2007, avanzándose así 2 años al plazo dado por la Unión Europea. Este ha sido un proceso complejo debido a la dificultad técnica derivada de la simultaneidad analógica y digital, y por la dimensión del proyecto, el cual ha afectado a 46 millones de personas.

abertis telecom ha liderado el paso a la televisión digital en España, desplegando las extensiones de cobertura en todas las comunidades autónomas excepto Castilla y la Mancha, Galicia y País Vasco, y parcialmente en Andalucía y Canarias, comunidades donde se dispone de un operador de telecomunicaciones regional, proporcionando así cobertura al 98% y al 96% de la población para las televisiones públicas y privadas, respectivamente. Actualmente, **abertis telecom** gestiona el 52% de los centros emisores de TDT.

El volumen del proyecto ha requerido la implicación de toda la organización, con más de 700 personas trabajando de manera directa, además de 2.000 técnicos y profesionales externos. El éxito del proceso ha sido posible gracias al compromiso y aval de todos los actores involucrados, y a la importante labor de información al ciudadano llevada a cabo.

La TDT ha supuesto un cambio tecnológico que ha abierto la puerta a nuevas aplicaciones y servicios como la TDT en movilidad o la televisión en 3D. Servicios en los que **abertis telecom** está aportando toda su capacidad de innovación y desarrollo.

La complejidad del proyecto ha supuesto algunas dificultades técnicas vinculadas a la falta de señal digital en determinadas zonas o retrasos en el llamado apagón analógico respecto la previsión inicial derivado de problemas climatológicos que impidieron los trabajos, para las cuales, **abertis telecom** ha puesto a disposición todos sus recursos con el objetivo de resolverlas de modo que generen el menor impacto sobre las personas usuarias.

La red de cobertura híbrida en España

La Fira de Barcelona acogió del 15 al 18 de febrero la quinta edición del Mobile World Congress 2010 (GSMA), el cual reúne a las principales empresas y organismos internacionales vinculados al desarrollo de las comunicaciones móviles. **abertis telecom** es Partner Oficial de Redes de TV en movilidad del GSMA desde la primera edición del congreso en 2006 y, como en las anteriores ediciones, facilitó y gestionó la infraestructura de red de difusión y transporte de TV móvil para la recepción de señales de televisión y servicios interactivos en terminales móviles durante el Congreso.

Como novedad de esta edición, **abertis telecom** desplegó tres redes para dar cobertura a los servicios que conformaron las demostraciones de TV en movilidad en los estándares existentes: DVB-H (Digital Video Broadcasting Handheld), DVB-SH (Digital Video Broadcasting Satellite Handheld) y MediaFLO (Media Forward Link Only). Durante el desarrollo del congreso se llevaron a cabo demostraciones de televisión en movilidad con tecnología DVB-SH, que combina la red terrestre y satelital.

abertis telecom, además de coordinar el Proyecto FURIA para el desarrollo de la televisión en movilidad, financiado por la Agencia Espacial Europea (ESA) y el Ministerio de Industria, participa en otros proyectos relacionados como son WingTV, el proyecto B21C y J-Ortigia. El objetivo del proyecto SafeTrip, en el que participan 19 empresas y entre ellas **abertis telecom** y **abertis autopistas**, es desarrollar un sistema basado en un receptor DVB-SH para los vehículos, el cual permita recibir y transmitir información como el estado de las carreteras o indicar la posición GPS.

Puntos interactivos de atención al cliente en autopistas

En 2010 las autopistas de **abertis** en España han llevado a cabo la implantación del proyecto de atención al cliente iniciado en 2009 y **galardonado con el premio Total Media al mejor sistema de atención al cliente** en el salón Internacional de Digital Signage.

El objetivo de estos puntos de información es **mejorar el servicio al cliente y responder a sus necesidades de información**. El proyecto consiste en puntos de información interactivos ubicados en las áreas de servicio en los que mediante un mapa de Europa el cliente puede navegar por las diferentes aplicaciones y obtener información en tiempo real sobre el estado de las carreteras, la previsión meteorológica, servicios en las autopistas y consejos de seguridad, así como información sobre los puntos de interés turístico situados en su trayecto o ciudad de destino. Además dispone de una aplicación que permite al cliente descargar esta información turística a su teléfono móvil mediante bluetooth.

El proyecto ha sido implantado en las áreas de servicio de Porta de Barcelona (AP-7, Barcelona), la Jonquera (AP-7, Girona), Altube (AP-68, Álava), Villacastín (AP-6, Segovia) y Sagunto (AP-7, Valencia), teniendo una buena aceptación entre los usuarios y usuarias de las áreas de servicio. A modo de ejemplo, desde su implantación el 22 de julio de 2010, el punto informativo ubicado en el área de servicio de Porta de Barcelona ha recibido 87.181 solicitudes de información, se han visualizado 190.277 vídeos, y se han descargado 1.334 guías turísticas.

Otra manera de informar en la AP-6 es el sistema que permite a los clientes de las autopistas de **abertis** en España estar informados en tiempo real de los tiempos medios de recorrido durante su desplazamiento por la autopista. Este sistema se basa en la tecnología bluetooth, el cual mediante sensores ubicados en paneles de mensajes variables y otros puntos estratégicos, detecta los dispositivos bluetooth en movimiento en la vía, y permite así conocer los tiempos medios de recorrido. Los clientes son informados de estos tiempos a través de la red de paneles de mensajes variable para que puedan controlar su desplazamiento.

Simulacros para mejorar la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia en autopistas

Con el objetivo de verificar los planes de actuación, así como del equipamiento y de la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia, en 2010 **acesa-aucat** ha llevado a cabo dos simulacros: simulacro de emergencia por accidente, y simulacro de vialidad invernal.

El 21 de abril de 2010 se llevó a cabo el simulacro de emergencia en el interior del túnel "Penya de Llamp" de la autopista C-32 a su paso por el municipio de Sitges. En él participaron varios turismos y un camión, así como más de 100 personas entre personal operativo, figurantes, observadores y asistentes. El objetivo del simulacro, organizado por la Dirección General de Protección Civil del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación de la Generalitat de Catalunya y **aucat**, era comprobar la operatividad del **Plan de Autoprotección de aukat** y del **Plan de Protección Civil de Cataluña (Procicat)** activados durante el ejercicio, y evaluar la coordinación de los diversos grupos que participarían en una emergencia de estas características. A su vez, dicho simulacro permitió evaluar la eficiencia y el buen funcionamiento de los sistemas de detección automática de incidencias y de gestión de emergencias tanto en el punto de la zona afectada (protocolos de arranque/parada/reversibilidad de los ventiladores del túnel afectado), como en las zonas no afectadas directamente, de los que dispone **aukat** en las instalaciones de la autopista C-32.

El objetivo del simulacro de vialidad invernal fue comprobar que la operativa, las comunicaciones y la coordinación entre los diferentes agentes implicados es correcta, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta y el correcto funcionamiento de la maquinaria y los equipos utilizados. Este simulacro permite a su vez detectar posibles modificaciones o correcciones de la operativa para adaptarla a nuevos entornos y/o condiciones, así como necesidades de mejora. Durante el simulacro se simuló una alerta meteorológica por parte del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT) y de l'Agència Estatal de Meteorologia (AEMET), y se activó el protocolo interno en alerta II, movilizando los recursos necesarios para este nivel de alerta (personal, maquinaria propia y externa), los cuales simularon su actuación cuando se inició el periodo de riesgo marcado por la alerta meteorológica.

Puntos de recarga eléctrica en aparcamientos de saba

saba se encuentra en proceso de desarrollo de nuevas actuaciones dirigidas a potenciar la sostenibilidad y los avances tecnológicos en su red de aparcamientos, con la finalidad de mejorar el servicio a sus clientes y el cuidado del medio ambiente.

Una de estas acciones es la implantación, a partir de 2011, de puntos de recarga eléctrica en los aparcamientos de los que dispone en España. De momento se han instalado un total de 8 puntos de recarga para automóviles y 4 para motocicletas, en diversos aparcamientos de Barcelona. Concretamente, el aparcamiento de Lluís Companys cuenta con cuatro plazas para automóviles, los aparcamientos de Rambla Catalunya y Diputación tienen dos plazas cada uno, y el de la Catedral concentra los 4 puntos de recarga para motocicletas eléctricas. Estos puntos cuentan con una señalética diferenciada, en color azul y con rótulos luminosos, para facilitar su rápida identificación en el interior del aparcamiento.

La medida de la satisfacción del cliente en aeropuertos

Los aeropuertos gestionados por **abertis airports**, concretamente los tres aeropuertos del Reino Unido, el de Orlando, Suecia y los tres aeropuertos de Bolivia, participan en el programa ASQ Survey, que mide la satisfacción de los clientes en cada aeropuerto y los posiciona en relación con todos los aeropuertos que participan en el programa.

La particularidad de este programa es que evalúa a todos los participantes bajo la misma metodología, garantizando que las muestras son representativas y permitiendo así la comparabilidad de los datos entre aeropuertos. De este modo, el resultado obtenido incluye las valoraciones del resto de aeropuertos participantes en el programa, facilitando la identificación de buenas prácticas y la medición del desempeño de un modo preciso.

Actualmente, un total de 190 aeropuertos, en más de 50 países, forman parte de esta red, que permite evaluar la satisfacción de los clientes de una forma global en relación al aeropuerto, junto con la evaluación de aspectos específicos como el acceso, la facturación, el control de seguridad y el entorno del aeropuerto y sus servicios. Esta evaluación de parámetros persigue identificar aquellas áreas de mejora que repercutan sobre la satisfacción de un usuario en el aeropuerto, considerando que los factores que inciden son muy diversos.

6

El equipo humano de **abertis**

LÍNEA
ESTRATÉGICA
3: Asegurar la
motivación y la
implicación del
equipo humano en
la mejora continua
de la empresa

LÍNEA
ESTRATÉGICA 7:
Fomentar y
sistematizar canales
de diálogo

RESUMEN DE
INDICADORES

87%
de la plantilla con
contrato indefinido

3.987.568
euros invertidos en
formación

90%
de la cifra de
negocio con un
sistema de gestión
de riesgos laborales
implantado según
OHSAS 18001

Política	Principales aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2010
Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora continua de la empresa	El equipo humano de abertis	Catálogo corporativo de puestos de trabajo
	Gestión del talento y desarrollo profesional	"talent": sistema de gestión por competencias Programas de desarrollo directivo
	Generando cultura común	Nace linking: ¿nos conectamos? Corresponsales: los periodistas internos de abertis
	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	Plan sénior para la promoción del trabajo a mayores de 57 años
	Satisfacción de los empleados y mejora continua	
	Extensión de los beneficios sociales	Plan de entrega de acciones y Planes de opciones
	Fomento de la salud y seguridad laboral	Formación para la gestión de conflictos en peajes Evaluaciones de riesgos en telecomunicaciones

6.1 El equipo humano de abertis

La política

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

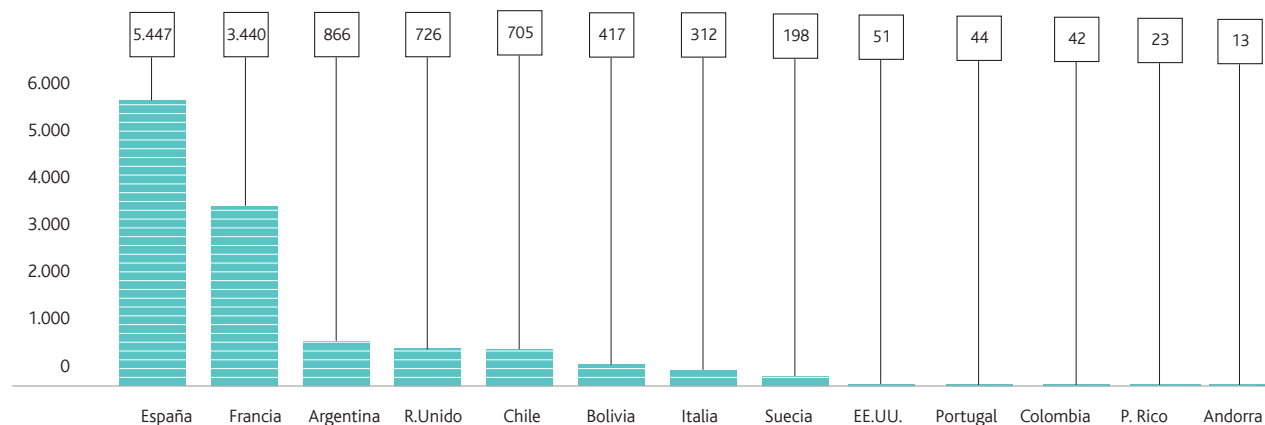
Los resultados

PERFIL DE LA PLANTILLA

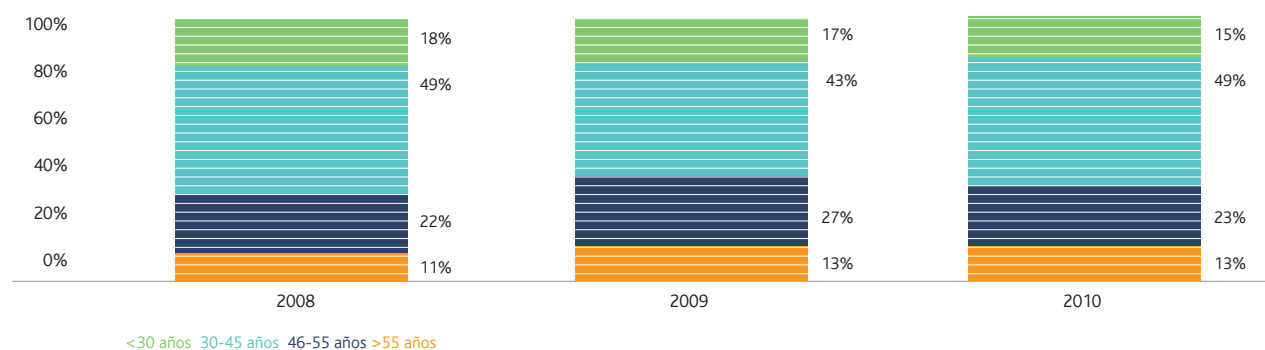
	Total abertis	Alcance informe RSC
Plantilla a 31 de diciembre	13.289	12.284
Plantilla media equivalente	12.401	11.343

La plantilla media equivalente del alcance del informe ha aumentado un 4,7% en relación al año anterior, debido a las variaciones que se han producido en el alcance del informe. Entre éstas, especialmente la incorporación de las autopistas chilenas y la exclusión del aparcamiento de Rabat.

NÚMERO DE TRABAJADORES POR PAÍS (PLANTILLA A 31/12)



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPOS DE EDAD



El 87% del total de la plantilla dispone de un contrato indefinido, lo que supone una tasa de variación del porcentaje de plantilla con contrato indefinido del 7% en relación al año anterior. También ha aumentado el índice de rotación, situándose en un 7,9, debido principalmente a su aumento en aeropuertos y aparcamientos.

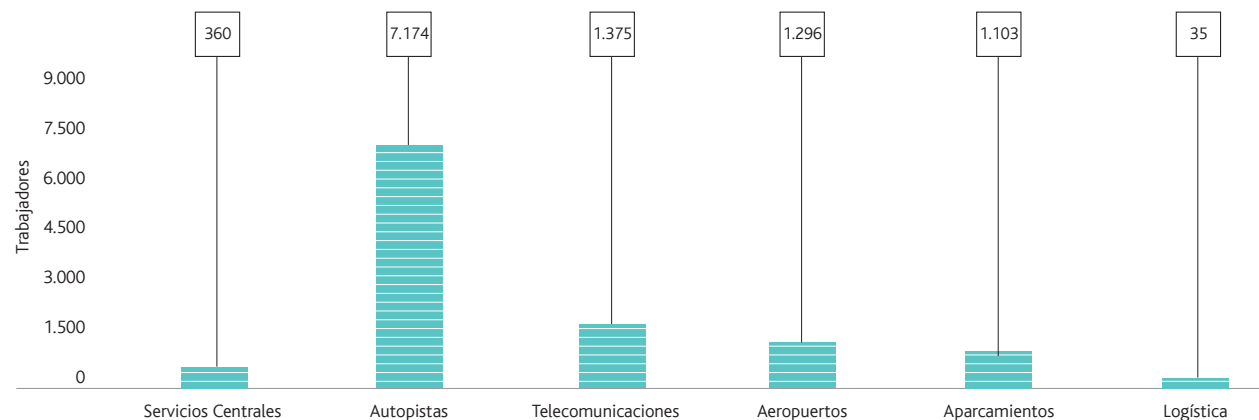
También relacionado con la actividad diaria, con la movilidad profesional y con la integración de diferentes sectores y perfiles de actividad en el Grupo, el proceso que se definió durante el 2009 para compartir y comunicar las **vacantes internacionales y entre negocios** ha dado como resultado la publicación global de más de un centenar de plazas en el Grupo.

Relaciones entre empresa y trabajadores

Una de las herramientas de las que dispone **abertis** para gestionar las relaciones laborales formalmente entre la organización y el equipo humano son los convenios colectivos. El 93% de la plantilla total se encuentra cubierta por un convenio colectivo, mientras que entre el 7% de la plantilla restante se encuentran aquellas categorías profesionales cuya contratación queda fuera de la negociación colectiva (principalmente cargos directivos y algunas jefaturas) junto con colectivos profesionales de otros países en los que se despliega un marco de relaciones laborales corporativo equivalente en gran medida a los convenios colectivos.

Durante el año 2010, se han mantenido un total de 453 reuniones con 57 comités de empresa y 17 representaciones legales de los trabajadores.

PLANTILLA MEDIA EQUIVALENTE POR LÍNEA DE NEGOCIO



En el caso de que se produzcan cambios organizativos significativos, las diferentes unidades de negocio disponen de un periodo de preaviso que oscila entre un mínimo de 8 días y un máximo de 90 días, siempre de acuerdo con la legislación vigente.

Respecto al Comité de Empresa Europeo, se ha seguido trabajando para lograr su constitución, que se formulará a lo largo de 2011.

Catálogo corporativo de puestos de trabajo

abertis dispone de un sistema de clasificación profesional, basado en la metodología Hay, que permite clarificar y validar la correcta distribución de las funciones dentro de las distintas áreas y direcciones, evitando duplicidades o vacíos de actividades.

De igual modo, el sistema permite la normalización de los puestos de trabajo, con el objetivo de asegurar la coherencia dentro de las diferentes empresas del Grupo.

Como resultado de este proceso de clasificación, durante el 2010 se ha publicado y desplegado el **Catálogo Corporativo de Puestos de Trabajo**, alcanzando al 100% de los empleados de todas las Unidades de Negocio en España (**abertis infraestructuras** y servicios compartidos, **abertis autopistas España**, **abertis telecom**, **saba España** y **abertis logística**). Además se ha iniciado el despliegue a nivel internacional, que ya se ha completado en todas las Unidades de Negocio en Chile y también en **saba Italia**, y está en proceso en los diferentes aeropuertos y en **sanef**.

Los resultados de esta clasificación se utilizan como base para diferentes procesos de gestión organizativa y desarrollo de personas.

6.2 Gestión del talento y desarrollo profesional

La política

abertis consolida su apuesta por la formación, un aspecto fundamental para el desarrollo profesional del equipo humano, y despliega programas de desarrollo profesional para potenciar y garantizar el talento de su equipo humano.

Los resultados

La mejora en la capacitación de los empleados es un reto que en **abertis** se estructura mediante distintos planes de formación. Invertir en formación supone para la empresa una mejora en la competitividad de su equipo humano.

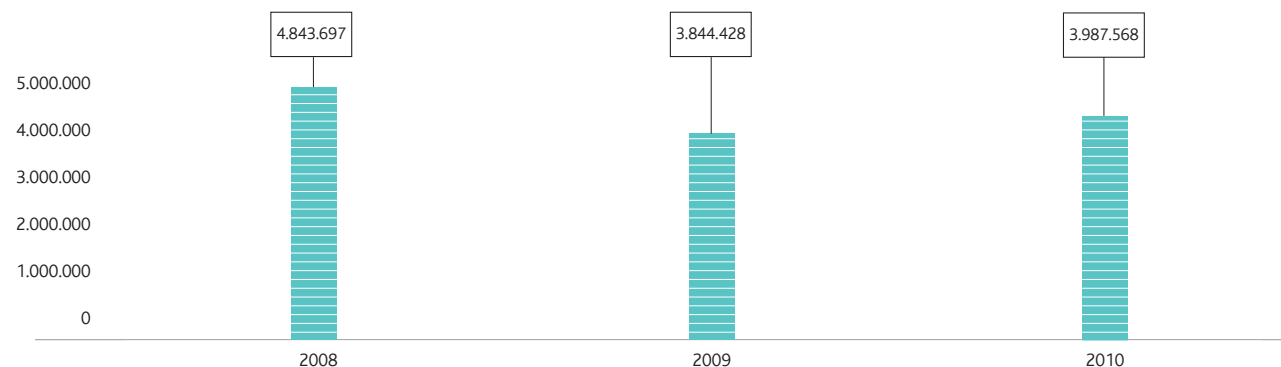
Los planes de formación recogen las necesidades formativas previstas en el corto plazo, junto con aquella formación continua que se realiza año tras año.

En este sentido, la inversión en formación ha incrementado un 4% tras el ajuste del año 2009, situando la media de horas de formación por persona trabajadora en un total de 19,1 horas. En este contexto, el 82% de la plantilla del Grupo ha recibido formación.

En el marco de la gestión para el desempeño profesional, **abertis** aplica el modelo de evaluación de Dirección por Objetivos, que permite:

- Establecer cuáles son las contribuciones individuales a los objetivos del Grupo y de la propia empresa

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN FORMACIÓN (€)



	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de empleados
Media de horas de formación por categoría profesional	32,37	25,26	13,59
Porcentaje de cobertura del indicador	77,18%	86,77%	85,2%

PERSONAS TRABAJADORAS INCLUIDAS EN EL MODELO DE DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

Cargos directivos	95%
Jefaturas	91%
Resto de empleados	17%

- Facilitar la consecución de los objetivos estratégicos definidos en **abertis**, alineando e integrando el esfuerzo realizado por los distintos colectivos de la organización
- Potenciar el estilo de dirección orientado al desarrollo de las personas.

Durante el año 2010, **abertis** ha continuado con la extensión de este modelo principalmente en los colectivos de cargos directivos y jefaturas. El proceso forma parte del Modelo de Gestión del Grupo.

'talent': sistema de gestión por competencias

Tras la prueba piloto realizada en el año 2009, durante 2010 se ha realizado la primera evaluación de la herramienta "talent" en **abertis infraestructuras** (100%), **abertis logística** (100%), **abertis telecom** (50%) y **saba** (personal de oficinas y mandos intermedios). Han realizado la evaluación un total de 1.200 empleados, de los cuales más del 90% han finalizado el proceso de evaluación y establecido un plan de desarrollo a realizar en el año en curso.

"talent", el sistema de gestión del desarrollo profesional en **abertis**, permite, a cargos directivos y mandos intermedios gestionar el desarrollo de sus equipos, ofreciéndoles *feedback* a través de reuniones acerca de sus competencias y conocimientos. Este proceso de gestión permite realizar una auto-evaluación, consensuarla con el responsable y definir conjuntamente un plan de desarrollo personalizado. La información resultante sirve también de base en otros procesos relativos a recursos humanos como son la selección, promoción o planes de carrera, entre otros.

A partir de la encuesta realizada sobre el proceso, cuya tasa de respuesta alcanzó un 53%, un total del 79% ha manifestado estar de acuerdo o muy de acuerdo en catalogar el proceso como útil. Los aspectos que las personas trabajadoras han valorado más positivamente son disponer de un espacio establecido para la auto-reflexión y mantener una conversación con el mando directo.

Durante el año 2011 se consolidará el proceso y mejorará la herramienta en el sistema con el objetivo de dar una respuesta favorable a las expectativas de los empleados en los aspectos de su desarrollo profesional en su puesto de trabajo. Asimismo, se completarán los porcentajes en aquellas unidades en las que la implantación ha sido paulatina.

De igual modo, está previsto continuar con el despliegue del sistema en otros negocios del grupo **abertis**. Se iniciará con un piloto en **sanef**, en **abertis autopistas España** y en **abertis Chile**.

Programas de desarrollo directivo

En 2010 se ha seguido avanzando en este programa, uno de cuyos objetivos es preparar la nueva generación de líderes. El nuevo colectivo de mandos medios identificados (*abantis*) en 2009 ha participado en el primer ciclo de la III y IV edición del **abertis Executive Program**, programa estable, de alto nivel, impartido en gran parte por los directores generales del Grupo y directivos corporativos. El programa pretende desarrollar profesionales más polivalentes, con mejor visión de grupo y del sector de infraestructuras y con alto nivel competencial, quienes podrían ser las personas directivas del mañana.

Aquellos *abantis* que cubren el ciclo completo del *Executive Program*, tienen acceso a la segunda fase de desarrollo del programa directivo, la *Oficina de proyectos*. Se trata de desarrollar proyectos-estudio de carácter corporativo con el objetivo de adquirir un mayor conocimiento del Grupo y ampliar la red de contactos dentro y fuera del mismo. Además, el formato de la Oficina de proyectos permite beneficiarse de la relación con el mentor: un Director que acompaña al colaborador en el desarrollo del proyecto, le transfiere sus conocimientos y saber hacer y lo esponsoriza facilitándole nuevos contactos.

Durante el año 2010, se presentaron 7 propuestas de proyectos corporativos al Comité de Proyectos *abantis* de las cuales 5 han sido aprobadas y están en desarrollo, con el objetivo de realizar la defensa de los proyectos durante el primer trimestre del 2011.

Para completar el desarrollo de este colectivo, participan en un proceso de evaluación 360°, que les proporciona un informe final confidencial sobre el que definir un plan de acción. Durante este año se han establecido entrevistas individuales con los 72 participantes para el seguimiento de sus planes, detectando así necesidades de formación y desarrollo. Estas entrevistas también tienen como objetivo tener información significativa de las expectativas de desarrollo y de los intereses de movilidad del colectivo.

6.3 Generando cultura común

La política

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

Los resultados

Durante el 2010, **abertis** ha trabajado en diferentes proyectos orientados a potenciar la comunicación y el intercambio entre las Unidades de Negocio, buscar nuevos o mejores canales para acercar e incorporar la cultura corporativa, e integrar a los diferentes colectivos que forman el Grupo.

En este sentido se ha profundizado y concretado el marco común de trabajo con los **Corresponsales abertis**. La red de corresponsales de Comunicación Interna se extiende por todo el territorio dónde **abertis** está presente. Con ella es posible conocer y trasladar al resto de colaboradoras y colaboradores lo que sucede cerca y lejos de su actividad diaria.

Junto con la revista interna de reciente creación, *Linking*, el otro gran canal de comunicación es la intranet corporativa desde la que se ha continuado dando voz durante el 2010 al proyecto de 'voluntaris', el programa de voluntariado corporativo, a través de la propuesta de participación en diferentes actividades voluntarias de carácter general ('voluntaris te propone'), o en

acciones mucho más concretas, como la ayuda organizada para compañeros afectados en los terremotos de Chile.

Igual que en la anterior edición, la intranet ha sido el principal canal de difusión de las iniciativas organizadas en torno a la discapacidad para la celebración del '**II Día del Voluntariado**', organizado por la **fundación abertis**, el 2 de diciembre, bajo el lema 'Otra forma de hacer las cosas', y que este año amplió sus fronteras con la adhesión de otros centros de trabajo, entre ellos los de **abertis** Chile.

Las comunicaciones online de la campaña de concienciación medioambiental '**Aristos**', que periódicamente acerca los diferentes aspectos que impactan en el medio, presentando las acciones que **abertis** lleva a cabo como empresa, así como propuestas concretas de actuación para las personas que trabajan en esta sede han continuado su comunicación a través de este medio.

Dada su versatilidad y flexibilidad, y el alto alcance que permite en una población tan dispersa geográficamente, durante el 2010 se ha impulsado de forma consistente el desarrollo de la nueva plataforma online, la **intrabertis 2.0**. Cuando finalice su despliegue llegará al 90% del equipo humano de **abertis**, en 7 idiomas, para acercar la cultura del Grupo a todos sus colaboradores y también ofrecer más espacios participativos y de intercambio.

Finalmente, durante el año 2010 se han cerrado las últimas fichas que componen el **Libro Naranja**, llegando con esta última entrega también a los empleados de **sanef**. El Libro Naranja arrancó en 2007, en forma de fichas coleccionables, que diera

a conocer la identidad del grupo **abertis** y la de todas sus Unidades de Negocio a los colaboradores del Grupo. Durante estos años se han ido completando sus contenidos y ampliando su distribución, abarcando en este momento 8 lenguas distintas, y un total de 11.000 colaboradores en 10 países: Argentina, Bolivia, Chile, España, Estados Unidos, Francia, Italia, Portugal, Reino Unido y Suecia.

Nace *linking*: ¿Nos conectamos?

Tras intensos meses de colaboración entre todas las Unidades de Negocio del grupo **abertis**, en abril del 2010 nació *linking*, la nueva revista interna del Grupo. En cohesión con *link abertis* – la renovada *Revista abertis*, destinada a accionistas, clientes, instituciones, prensa,...- el público objetivo de *linking* son los 12.500 colaboradoras y colaboradores que forman parte del Grupo.

Con una periodicidad cuatrimestral, traducida a 6 idiomas y distribuida en 13 países, nos une en lo positivo, salvando fronteras y sumando la diversidad, gracias a la activa labor de nuestros corresponsales.

Su objetivo es mostrar y compartir el sentir de todas las personas trabajadoras, compartiendo la experiencia común y acercando visiones, objetivos e inquietudes, y fomentando así el sentimiento de pertenencia. *Linking* supone un nuevo canal de interacción entre las trabajadoras y trabajadores del grupo, ya que dispone de secciones a través de las cuales el personal puede hacer llegar sus inquietudes a expertos del Grupo, compañeros/as y directivos/as.

Corresponsales: los periodistas internos de abertis

Los **Corresponsales abertis** son personas curiosas e inquietas por todo aquello que ocurre a su alrededor y que se encuentran en contacto con un abanico amplio de colaboradores, que disponen de intuición para captar aquellas informaciones destacables a nivel de Grupo, cuya comunicación aporte un valor añadido a todas las personas que la reciban.

Entre sus funciones se encuentran la identificación de hechos relevantes, la búsqueda proactiva de oportunidades informativas, la auditoría de las acciones de comunicación corporativa, la canalización del retorno por parte del equipo y la participación activa en las comunicaciones de Red.

Con el objetivo de consolidar el programa Corresponsales y de proveer a los participantes con herramientas que faciliten su tarea, durante el año 2010 se han elaborado dos manuales de gestión, la Guía del corresponsal y la Guía para la gestión de la Red. Ambos tienen como eje central a los Corresponsales, y especialmente en el segundo caso, facilitan consejos de gestión de redes, tanto de nueva creación como de otras ya existentes, junto con otras recomendaciones que definen la figura de los Corresponsales como agentes de dinamización y cohesión del Grupo.

6.4 Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

La política

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

Los resultados

El compromiso de **abertis** en materia de igualdad ha cobrado notoriedad de forma paralela a las diferentes regulaciones que se han desarrollado en la materia, especialmente en lo que se refiere a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En España, la ley de igualdad regula este ámbito en función de los grupos de interés implicados, y entre otras medidas requiere la elaboración de planes de igualdad de oportunidades en empresas públicas y empresas privadas de cierto tamaño.

De igual modo, existen diferentes legislaciones que dan cobertura a algunos aspectos de la igualdad en los países en los que opera **abertis**. Entre esta legislación se encuentran la Sex Discrimination Act, o la Equality Act en el Reino Unido, la ley de igualdad salarial entre hombres y mujeres en Francia, la ley de igualdad en el derecho al trabajo en Puerto Rico, la ley Chilena sobre igualdad salarial, o la normativa estadounidense promo-

vida por la Comisión para la igualdad de oportunidades en el empleo, alineadas todas ellas con el código ético y los valores corporativos.

De las unidades de negocio de **abertis** que operan en España, disponen de Plan de Igualdad **abertis telecom**, **saba** y **aumar** el resto de unidades de negocio se encuentran en fase de negociación de los planes de igualdad, de acuerdo con los criterios comunes establecidos en el "Proyecto Diversidad". Entre las acciones que se incluyen en estos planes se encuentran:

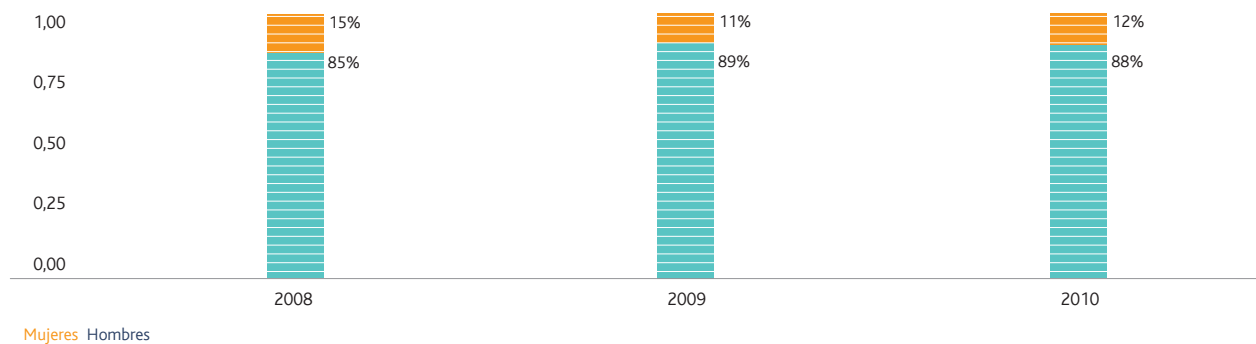
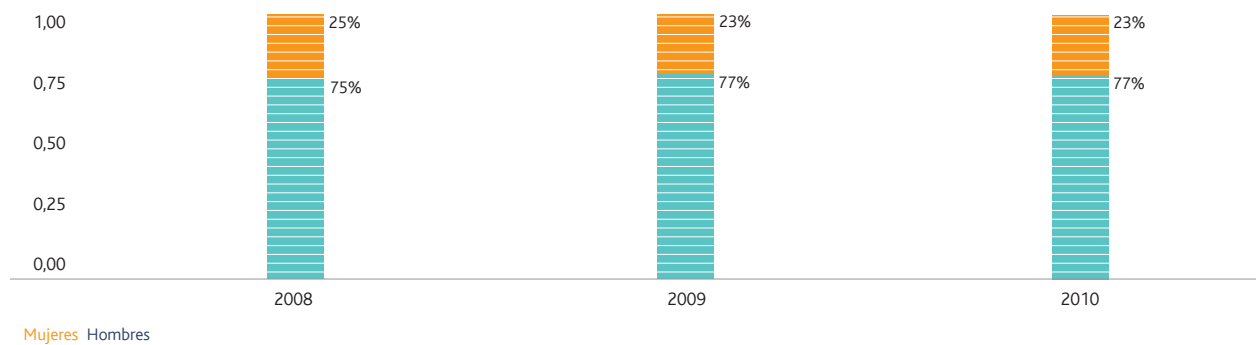
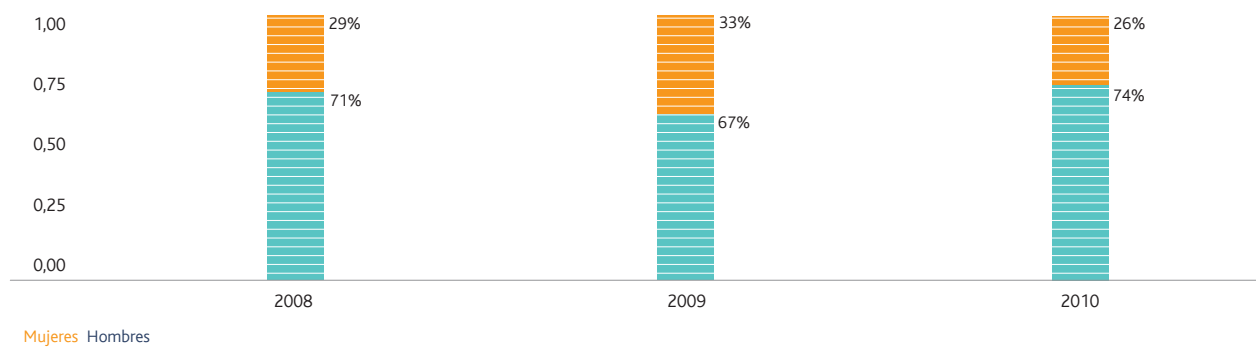
- Incorporar información relativa a la igualdad de oportunidades en los planes de formación.
- Incluir en las encuestas de clima aspectos relacionados con la igualdad de oportunidades.
- Desarrollar la perspectiva de género en los procesos internos de gestión del equipo humano, desde la selección hasta la promoción y evaluación.
- Mejorar la obtención de indicadores relacionados con la perspectiva de género.

Por otro lado, en el resto de países se dispone de políticas de fomento de la igualdad de oportunidades que establecen los principios y actuaciones del Grupo en este sentido, y que determinan los procesos internos de gestión del equipo humano; entre otras acciones destacan la formación continuada en la materia.

Forman parte de la igualdad de oportunidades y la diversidad, el grado de implicación de la comunidad local en la operativa de la organización. En este caso, cabe destacar que el 95% del total

de cargos directivos provienen de la comunidad local, así como la contribución salarial de la organización en relación al salario mínimo en cada uno de los países. La política salarial de **abertis** no discrimina entre géneros.

	Salario inicial/Salario mínimo
España	188%
Francia	100%
Inglaterra	100%
Gales	154%
Irlanda	127%
Italia	100%
Suecia	120%
Portugal	109%
Estados Unidos	117%
Argentina	320%
Puerto Rico	113%
Chile	100%
Bolivia	283%

EVOLUCIÓN DE LA PRESENCIA DE MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS**EVOLUCIÓN DE LA PRESENCIA DE MUJERES EN JEFATURAS****EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA SEGÚN GÉNERO**

Integración de personas discapacitadas

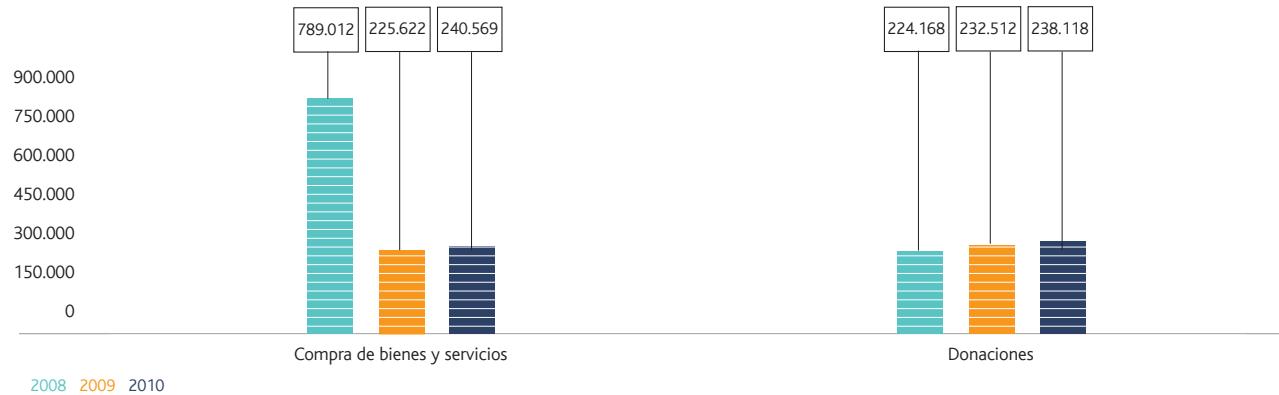
La integración de personas discapacitadas es un aspecto que forma parte de la legislación de diferentes países en los que opera **abertis**. La Disability Discrimination Act en el Reino Unido, el sistema de protección de personas discapacitadas en Argentina o la Americans with disabilities Act en Estados Unidos, reconocen que las personas con discapacidad deben disponer de un lugar de trabajo adaptado, además de considerar a una organización responsable si se produce discriminación en el proceso de contratación.

Sin embargo, es en España y Francia en los que la ley determina una cuota de contratación de personas con discapacidad. En Francia, **sanef** ha establecido un acuerdo con AGEFIPH, la organización francesa que promueve el empleo de personas discapacitadas mediante financiación por un lado y cómo un centro especial de empleo por otro.

En España por otro lado, la LISMI dispone que las organizaciones con 50 o más personas en plantilla, deben reservar, como mínimo, un 2% de sus puestos de trabajo a personas con discapacidad. En **abertis** este porcentaje se ha alcanzado tanto mediante la contratación directa como mediante las medidas alternativas que contempla la Ley.

Porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados directamente por abertis en España	1,35%
Porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados en España, tanto directamente como mediante medidas alternativas	1,98%

COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS Y DONACIONES A CENTROS ESPECIALES DE TRABAJO (€)



Gestión de impatriados y expatriados

En el año 2010 se ha mantenido el flujo de asignaciones internacionales y a finales de año la presencia de personas expatriadas a empresas del grupo **abertis** se ha mantenido en la decena.

Por otro lado, el número de impatriados durante el año se redujo a dos profesionales, dado que uno de ellos consolidó su estatus como empleado local en España, dejando, por consiguiente, su consideración de impatriado.

La Política de Expatriación de **abertis** pretende ofrecer una cómoda y rápida instalación de las personas, atendiendo a las necesidades familiares y personales para poder facilitar la mejor adaptación de personas expatriadas e impatriadas a su nuevo entorno.

Plan sénior para la promoción del trabajo a mayores de 57 años

Dentro del ámbito de la reforma del plan de pensiones, **sanef** al igual que el resto de empresas francesas planteó diferentes opciones para gestionarla. En este sentido, **sanef** ha desarrollado su propio Plan Sénior, con objetivos concretos y medidas para promover el empleo entre el personal de mayor edad.

Mediante este plan, **sanef** pretende mejorar las condiciones de trabajo a través de medidas como la supresión de tareas difíciles a petición de los trabajadores de autopistas de más de 57 años, o facilitar el acceso a los mayores de 50 años a un día de descanso adicional.

Otro de los objetivos del plan es la contratación de personal mayor de 57 años mediante un tipo de contrato de duración determinada llamado "sénior", que permita a estos trabajadores optar a mejores condiciones para percibir el 100% de la jubilación.

6.5 Satisfacción de los empleados y mejora continua

La política

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

Los resultados

A raíz de los resultados de la **I Encuesta de Opinión de Empleados**, las Unidades de Negocio han estado trabajando para el diseño e implantación de soluciones y mejoras que puedan revertir que puedan revertir en una mayor satisfacción de los empleados.

Las propuestas recogidas se centran principalmente en:

- Optimizar y clarificar los procesos de gestión
- Mejorar la calidad directiva de los managers
- Formalizar de un modo más adecuado la información y la comunicación interna en el Grupo y los negocios.

Los Planes de Acción de los diferentes negocios se han completado en un alto porcentaje, y fruto de su implantación han surgido nuevos canales de participación con los empleados, que favorecen un mejor alineamiento, compromiso y una mejor eficiencia organizativa.

Asimismo, se han iniciado procesos de mejora que verán la luz durante el 2011 y que supondrán un importante cambio para avanzar en procesos de gestión integrados en las unidades de negocio y en su relación con el grupo **abertis**.

6.6 Extensión de los beneficios sociales

La política

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

Los resultados

El plan de beneficios sociales de la organización cubre diferentes ámbitos enfocados principalmente a la mejora de la calidad de vida de las personas trabajadoras de la organización, junto con la mejora de la satisfacción del equipo humano.

En este sentido, se incluye el apoyo corporativo en casos de personas trabajadoras con menores o personas dependientes a su cargo, apoyo continuado en la formación especializada con programas de flexibilidad horaria en función de cada una de las tareas a realizar en la organización.

Durante el año 2010 se ha continuado con el desarrollo de la retribución flexible incluyendo nuevos colectivos. Mediante este sistema el empleado tiene la opción de elegir una serie de beneficios sociales con ventajas fiscales, como ayuda de comida, ticket guardería, seguro de salud, seguro de vida y/o accidentes, alquiler de vivienda, etc.

Adicionalmente este año 2010 se ha dado un seguro médico a todos los empleados sujetos a Convenio Colectivo del sector

de autopistas en España, con un colectivo aproximado de 2.300 profesionales.

Dentro del ámbito de la previsión social complementaria, destaca la creación de un grupo de trabajo compuesto por las personas representantes de los distintos promotores del Grupo en España, representantes de los partícipes de los distintos planes de pensiones, y con la participación de la Unidad de responsabilidad social y de las secciones sindicales más representativas en el Grupo, con el objetivo de desarrollar la Inversión Socialmente Responsable dentro del Mandato de Gestión del Fondo de Pensiones.

Finalmente, cabe destacar los programas de actividades extra-laborales desarrollados por las unidades de negocio, que cubren actividades diversas enfocadas a la mejora de la capacidad profesional y personal de las personas, junto con su bienestar personal y otras actividades que fomentan la cohesión de grupo. Destacan actividades deportivas, culturales y de formación en idiomas.

Inversión total en actividades extra laborales	1.171.226€
--	------------

Plan de entrega de acciones y Planes de opciones

En el 2010 se puso en marcha un nuevo Plan de entrega de acciones de **abertis** con las mismas características que los planes anteriores. Esta política está dirigida a unos 765 empleados del Grupo en España cuyas posiciones abarcan desde puestos directivos hasta técnico experto. La adhesión a dicho plan es voluntaria.

De igual modo, se ha seguido con otro Plan de opciones sobre acciones, con las mismas condiciones que los planes anteriores y dirigido a directivos y empleados clave de España y de otros países como Francia, Chile, Puerto Rico, Bolivia, Portugal, Argentina, Colombia, Suecia, EEUU, Italia y UK. En la actualidad el colectivo incluido en 2010 en este sistema de retribución a largo plazo alcanzaba ya a 205 profesionales.

Es importante recordar que los principales objetivos de **abertis** para establecer una política de retribución a largo plazo como el Plan de Entrega de Acciones y el Plan de Opciones son:

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

6.7 Fomento de la salud y seguridad laboral

La política

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

Los resultados

Las comisiones de seguridad y salud son el órgano que coordina los temas de riesgos laborales en cada una de las unidades de negocio. Bajo la idea de una gestión conjunta común, la adopción de un sistema de seguridad y salud constituye el paraguas para una correcta gestión de los riesgos laborales en la organización.

Cabe destacar que durante el año 2010 los aeropuertos han continuado el trabajo conjunto coordinado por el foro de seguridad y salud, cuyo objetivo es implantar un sistema de seguridad y salud común en los aeropuertos del Grupo, así como que **avasa**, implantó y certificó su sistema de gestión de riesgos. Así, en 2010, un 90% de la cifra de negocio dispone de un sistema de seguridad y salud implantado.

De acuerdo con el seguimiento del cumplimiento legislativo que incluyen todos los sistemas de gestión, durante el año 2010 rutas del pacífico ha recibido diversas sanciones vinculadas a la falta de registros y el incumplimiento del código sanitario por importe de 7.381€; Por otro lado, **elqui** ha recibido sanciones del Ministerio de Obras Públicas vinculadas a temas de salud laboral por valor de 5.704€.

NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD, Y CERTIFICACIÓN OHSAS 18001

		Año 2008	Año 2009	Año 2010
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	abertis infraestructuras	✓	✓	✓
	fundación abertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	→	✓	✓
	Autopistas Francia	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	rutas del pacífico			→
	elqui			✓
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽²⁾		→	→
	codad			✓
Aparcamientos	saba España	✓	✓	✓
	saba Chile	✓	✓	✓
	saba Italia	→	✓	✓
Logística	abertis logística	✓	✓	✓
% cifra de negocio*		✓✓✓ 68,1%	✓✓✓ 88,74%	✓✓✓ 89,74%
		→ 21,9 %	→ 9,06%	→ 7,81%

(1) Autopistas España incluye todas las concesionarias que operan en España (**acesa**, **aucat**, **aumar**, **aulesa**, **iberpistas** y **avasa**). El año 2010, todas ellas han completado la implantación y certificación de un sistema de seguridad y salud.

(2) Belfast y Cardiff disponen de un sistema de gestión implantado, mientras que el resto de aeropuertos se encuentran en proceso de implantación

* Respecto al total del alcance del informe.

✓✓✓ Implantado y certificado

✓✓ Implantado

→ En proceso de implantación

A nivel interno, los Comités de Seguridad y Salud, formados por representantes de la empresa y del equipo humano, gestionan las cuestiones diarias vinculadas a la operativa de **abertis** y que pueden afectar sobre aspectos de seguridad y salud. Un 91% de la plantilla se encuentra cubierta por este tipo de comisiones. Los principales índices de seguridad y salud, calculados en base a los accidentes laborales producidos, las horas trabajadas y las jornadas perdidas por baja laboral, y ponderados por la plantilla

media equivalente se han mantenido en niveles similares al año anterior. En total se han invertido 742 mil euros en proyectos de mejora del entorno laboral en las distintas unidades de negocio.

	Año 2009	Año 2010
Índice de incidencia	32,98	31,76
Índice de frecuencia	17,06	17,14
Índice de gravedad	0,52	0,54

Formación para la gestión de conflictos en los peajes

Con la finalidad de dar solución a las situaciones de abuso verbal y de conflictos que se generan en las estaciones de peaje entre clientes y empleados, dos empresas del grupo **abertis**, **sanef** y **acesa**, han llevado a cabo durante el 2010 formación a su personal vinculado a los peajes, en relación con la gestión de estos conflictos.

En el caso de **acesa**, con el objetivo de dotar de herramientas a los cobradores de peaje para la gestión diaria de conflictos y afrontamiento emocional, se ha realizado un curso de una jornada de gestión de las emociones, impartido por una doctora en psicología de la Universidad de Barcelona. Mediante esta formación, los cobradores disponen de una mejor preparación para afrontar los conflictos externos hacia el cliente, y a su vez aquellos conflictos internos que se le puedan plantear.

sanef, durante el 2010 ha continuado con la formación iniciada en mayo de 2009 mediante la cual se está formando al personal para la prevención y gestión de la conducta agresiva, incluso violenta, y también de la gestión post-lesión. Hasta el momento se han formado un total de 60 personas.

Evaluaciones de riesgos en abertis telecom

El propósito de las evaluaciones de riesgos realizadas en **abertis telecom** es identificar cuáles están presentes en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad realizada en cada uno de sus emplazamientos y centros de trabajo, para así poder adoptar las medidas preventivas que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores. Estas evaluaciones son sometidas periódicamente a revisión a fin de garantizar su actualización.

Se ha establecido el criterio de hacer revisiones de las evaluaciones de riesgos cada 3 años en centros donde el personal presta sus servicios de manera permanente, y cada 6 años en el resto de centros.

El proceso de evaluación de riesgos se compone de las siguientes etapas:

- **Análisis del riesgo:** se identifica el peligro, se estima el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias en caso de que se materialice el peligro. En consecuencia, dicho análisis proporciona la información necesaria para conocer la magnitud del riesgo.
- **Valoración del riesgo,** en base al valor del nivel de riesgo obtenido, y en relación al valor del tipo de riesgo, se emite un juicio sobre si éste es aceptable o no, y el tipo de acciones a realizar.

Con este objetivo, durante 2010, se han efectuado un total de 108 evaluaciones, llevadas a cabo por los Técnicos de la Unidad de Prevención de Riesgos.

Del mismo modo se realizó la Implantación de los planes de emergencias de las diversas zonas, que ha consistido en el ofrecimiento e impartición de un curso de extinción de incendios a todos los trabajadores que conforman los equipos de emergencias de todas las sedes de **abertis telecom**, junto con la realización de un simulacro de evacuación.

7

Adaptándonos a las necesidades ambientales de nuestro entorno

LÍNEA
ESTRATÉGICA 1:
Minimizar el
impacto
ambiental

LÍNEA
ESTRATÉGICA 7:
Fomentar y
sistematizar canales
de diálogo

RESUMEN DE INDICADORES

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero un
12%
en relación con la cifra de negocio

4,7%
del beneficio
neto consolidado
invertido en medio
ambiente

94%
de la cifra de
negocio con un
sistema de gestión
medioambiental
implantado

Política	Principales aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2010
Minimizar el impacto medioambiental	Gestión medioambiental	<p>"Smart cities", ciudades inteligentes.</p> <p>El segundo año del foro medioambiental de aeropuertos</p> <p>"Paquet Vert": La colaboración público privada en Francia a favor del medio ambiente</p>
	La respuesta al cambio climático	<p>El plan de movilidad 2011-2014</p> <p>La huella de carbono de autopistas</p> <p>Plan de ahorro y eficiencia energética</p> <p>"Smart cities", ciudades inteligentes.</p>
	La gestión de los residuos y las aguas residuales	<p>Mejora del almacenamiento y la gestión de los residuos en la AP-7</p> <p>Las instalaciones de depuración de agua en autopistas</p> <p>Zonas ecosaba</p>
	La gestión de la biodiversidad	<p>Integración paisajística de la zona afectada por la ampliación de la AP-6 en el municipio de El Espinar</p> <p>Protección de la biodiversidad en autopistas francesas</p> <p>Los aeropuertos y sus hábitats</p>
	La gestión del ruido	<p>El observatorio del ruido en autopistas</p> <p>Los aeropuertos y la gestión del ruido</p>
	La extensión del compromiso medioambiental	<p>Espai Terra: el medio ambiente en los hogares</p> <p>Aristos amplía sus horizontes</p>

La política

El principal objetivo de **abertis** en su compromiso con el medio ambiente es incrementar el porcentaje de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado según la norma ISO 14001 para así mejorar la gestión y minimizar el impacto medioambiental de sus actividades.

Los resultados

La gestión medioambiental de **abertis** es una parte imprescindible de la actividad de la organización, tanto en lo que se refiere a la identificación de nuevos riesgos y oportunidades de negocio como en lo que afecta a la minimización de aquellos impactos menos favorables para el medio ambiente.

El compromiso con dicha gestión se ha consolidado en el Grupo, que durante el año 2010 ha invertido un total de 31 millones de euros en inversiones y gastos medioambientales, un 4,7% del beneficio consolidado neto. El incremento en relación al año anterior se debe a unas actuaciones específicas realizadas en los tramos de ampliación de autopistas francesas.

Un sistema de gestión medioambiental permite a una organización identificar aquellos aspectos ambientales significativos y establecer un proceso de mejora continua que coordine la implantación de acciones, el establecimiento de objetivos y la revisión de los mismos.

Actualmente, el 94% de la cifra de negocio incluida en el alcance del informe posee un sistema de gestión ambiental implantado, cifra que se mantiene en relación con la del año anterior, y que considerando el incremento del alcance implica que el porcentaje de cifra de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado ha incrementado respecto al año anterior.

A lo largo del 2010, los aeropuertos de Bolivia, Reino Unido y Orlando han continuado con el proceso de implantación de un sistema de gestión ambiental, **saba** Chile y Coslada1 han realizado la implantación del mismo y **avasa** ha certificado su sistema.

Nivel de certificación: ISO 14001				
		Año 2008	Año 2009	Año 2010
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	fundación abertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	→	✓	✓
	Autopistas Francia ⁽²⁾	✓	✓	✓
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽³⁾	✓	✓	✓
Aparcamientos	saba España	✓	✓	✓
	saba Chile			✓
Logística	abertis logística ⁽⁴⁾	→	✓	✓
% cifra de negocio*		✓✓ 74,9%*	✓✓ 96,50%*	✓✓ 94,04%*
		22,02%	1,10%	

(1) En Autopistas España se encuentran incluidas todas las autopistas gestionadas por **abertis** en España, excepto **aulesa** (**acesa**, **aucat**, **aumar**, **iberpistas** y **avasa**)

(2) La parte de **sanef** que dispone de un sistema implantado son **sapn** y **sanef**, pero no están certificados.

(3) La parte implantada de **tbi** corresponde a Cardiff, Luton y Suecia, pero el sistema no está certificado, mientras que Orlando, Belfast y Bolivia están en proceso de implantación.

(4) Los centros que disponen de un sistema de gestión ambiental implantado y certificado son **abertis logística**, CIM-Vallès y Penedès, mientras que Coslada 1 se encuentra en proceso de certificación.

* Respecto al total del alcance del informe.

✓ Implantado y certificado

✓ Implantado

→ En proceso de implantación

Los objetivos establecidos el año 2009 se englobaban en cuatro grandes líneas de actuación para el año 2010. Durante el periodo reportado, se han hecho avances positivos en todos los ámbitos, aunque cabe continuar trabajando en el marco del ciclo de mejora continuada de los sistemas de gestión ambiental.

Objetivos 2010	Grado de cumplimiento
Mejora de la gestión de los recursos energéticos e hídricos	Se han introducido mejoras en el control y seguimiento de los consumos de agua y energía, lo que facilitará poder llevar a cabo actuaciones orientadas a su reducción.
Reducción de los consumos de recursos y materiales	Las empresas de abertis han llevado a cabo actuaciones con el objetivo de reducir los consumos. Si bien se ha logrado una reducción importante en los consumos energéticos, cabe continuar trabajando en el resto de ámbitos.
Extensión del compromiso ambiental a personas trabajadoras, clientes y contratistas	Se han realizado diversas actuaciones de concienciación a nivel ambiental, enfocadas a la segregación de residuos y a la implantación de buenas prácticas, entre diferentes grupos de interés, tanto internos como externos.
Reducción de la contaminación acústica y de emisiones de CO ₂	Las emisiones totales del Grupo se han reducido respecto al año 2009 un 12% en relación con la cifra de negocio, y se han realizado diversas actuaciones tanto en aeropuertos como en autopistas con el objetivo de reducir el impacto acústico de las actividades sobre el entorno.

MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES IMPLANTADAS POR LÍNEA DE NEGOCIO

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2010
Servicios centrales	Consumo de recursos Generación de residuos Contaminación atmosférica	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del consumo de recursos naturales mediante la reducción del caudal de los grifos y la programación del encendido y apagado automático de la iluminación. - Actuaciones de sensibilización ambiental global, entre ellas la campaña de comunicación vía "Aristos". - Mejora del porcentaje de residuos recogidos selectivamente y disminución del peso de la fracción banal.
Autopistas	Contaminación del agua Generación de residuos Consumo de recursos Contaminación atmosférica Contaminación acústica Afectación del suelo Emergencias Impacto sobre la biodiversidad Afecciones a la salud	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones para reducir el impacto de las aguas residuales entre las que destacan la canalización de las aguas de los talleres de mantenimiento, la mejora de las depuradoras y la implantación de un protocolo de actuación y disposición de los medios necesarios en caso de vertido accidental. - Implantación y mejora de la recogida selectiva de residuos, así como la reutilización de materiales, y la priorización del reciclaje como vía de gestión final, considerando en la elección del producto los residuos que éste generará. - Control de los consumos de combustible. - Sustitución de equipos con gas refrigerante tipo R-22 (HCFC) por otros con HFCs. - Promoción de la reducción de las emisiones atmosféricas a través de la implantación de un sistema de regulación de la velocidad para evitar problemas de congestión. - Reducción de la contaminación acústica a través de la reforestación de los márgenes de la autopista, la creación de un observatorio del ruido y la instalación de protecciones acústicas en los puntos de mayor densidad de viviendas. - Sustitución de los depósitos de gasóleo por otros con sistema de contención para evitar posibles vertidos. - Elaboración de auditorías de biodiversidad. - Ampliación de la vigilancia ambiental en tramos de determinadas autopistas.
Telecomunicaciones	Consumo de recursos Generación de residuos Emergencias Impacto sobre la biodiversidad Contaminación acústica	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de la instalación fotovoltaica de Jaizkibel, duplicando la potencia existente. - Minimización de los consumos de energía y agua mediante la realización de auditorías energéticas, el aprovechamiento del agua del aljibe, y la implantación de medidas de eficiencia energética como placas solares o la instalación de iluminación mediante LED's. - Elaboración de un aplicativo informático que permita conocer los datos referentes a la energía (consumida y producida) por el centro, así como buenas prácticas o recomendaciones sobre acciones a realizar para reducir el consumo. - Mejora de la gestión de los residuos mediante la habilitación de contenedores de segregación en oficinas, y la distribución de carteles informativos para los puntos de almacenamiento. - Instalación de once sistemas de aviso de sobrellenado de residuos de lodos de fosas sépticas estancas. - Instalación de medidas de contención de vertidos de gasoil en las operaciones de carga y descarga de los depósitos. - Incremento del control de las emisiones electromagnéticas.

Un aspecto fundamental de un sistema de gestión ambiental es realizar un control y seguimiento del cumplimiento de la normativa ambiental que aplica a la organización. Las unidades de negocio que forman **abertis** realizan este seguimiento, y registran los incumplimientos que se producen en este ámbito.

En el año 2010 **avasa** ha recibido una sanción por importe de 727€ en relación con las aguas de saneamiento de las áreas de Servicio de Logroño y San Asensio, y **aumar** ha recibido una sanción por importe de 16.182€ vinculada a los problemas técnicos sufridos por la depuradora del área de Sagunto.

La visión del año 2011 en lo que se refiere a la gestión de los aspectos medioambientales incluye como objetivo general del Grupo continuar trabajando para reducir los consumos, junto con los siguientes objetivos específicos para cada línea de negocio:

- **Servicios centrales:** Incrementar los porcentajes de recogida selectiva de residuos en las diferentes fracciones, y la reducción de consumos.

- **Autopistas:** En el caso de España destacan dos objetivos principales: la unificación de los sistemas de gestión ambiental, y la homogeneización de las buenas prácticas ambientales a través del proyecto "Aristos llega a las autopistas".

Por otro lado, cabe mencionar objetivos específicos de cada una de las autopistas a nivel nacional e internacional, como la mejora de la potabilidad de las aguas y del almacenamiento de productos químicos, el incremento del uso del Vía-T y la mejora de la gestión de los residuos.

MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES IMPLANTADAS POR LÍNEA DE NEGOCIO

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2010
Aeropuertos	Contaminación acústica	- Reducción del impacto acústico mediante la aprobación de planes de acción que incluyen la implantación de pantallas acústicas, la definición de rutas preferentes y la limitación del uso de pista en horario nocturno.
	Consumo de recursos naturales	
	Contaminación atmosférica	- Control de los consumos hídricos y energéticos, y acciones para su reducción entre las que destacan el desarrollo de planes de acción energéticos y la instalación de reductores del consumo de agua de los sanitarios o de sanitarios sin agua.
	Contaminación del agua	- Acciones de sensibilización de los usuarios y usuarias en relación con los recursos que consumen y los residuos que generan.
	Contaminación del suelo	- Inclusión de criterios de eficiencia energética en las obras.
	Generación de residuos	- Control de las emisiones derivadas de los vehículos.
	Emergencias	- Adecuación de las políticas de mantenimiento de las zonas afectadas a las necesidades de los hábitats locales.
	Afecciones a la salud	
Aparcamientos	Impacto sobre la biodiversidad	
	Generación de residuos	- Recogida selectiva de los residuos mediante la instalación de zonas ecosaba, puntos verdes en el interior de los aparcamientos.
	Consumo de recursos	- Elaboración de un estudio de eficiencia energética en un aparcamiento piloto y posteriormente implantar las medidas identificadas en los diferentes aparcamientos.
	Contaminación atmosférica	- Seguimiento y control de los gases generados.
	Contaminación del agua	
Logística	Emergencias	
	Consumo de recursos naturales	- Actuaciones encaminadas a reducir el consumo de energía y de agua, entre las que destacan la instalación de un sistema de riego por goteo.
	Contaminación del agua	- Acciones de sensibilización ambiental de la plantilla.
	Contaminación acústica	- Homologación y control ambiental de proveedores.
	Contaminación del suelo	- Mejora de la comunicación y la gestión ambiental con los clientes.
	Generación de residuos	- Análisis del ciclo de vida de un parque logístico, así como la organización de un taller de trabajo de sostenibilidad para identificar posibles actuaciones a llevar a cabo en las fases de construcción y explotación.
	Contaminación atmosférica	

- **Aeropuertos:** Los objetivos establecidos por los diferentes aeropuertos van destinados a mejorar la gestión de residuos y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, a la vez que potenciar actuaciones de sensibilización de la plantilla.
- **Aparcamientos:** Continuar con la implantación de las zonas ecosaba, para mejorar la recogida selectiva, los puntos de recarga eléctrica y el servicio VIA-T en los aparcamientos.
- **Logística:** La homologación y control ambiental de proveedores, la mejora de la comunicación y gestión ambiental con los clientes, y el desarrollo de un programa de sensibilización ambiental.
- **Telecomunicaciones:** Continuar trabajando en la mejora de la eficiencia energética y la gestión de los aspectos significativos identificados.

"Smart cities", ciudades inteligentes

Las repercusiones de las nuevas tecnologías de la información sobre la gestión de los recursos aplicado a las ciudades supone optimizar altamente dichos recursos, considerando el conjunto urbano en su totalidad e identificando áreas de mejora que potencien la sostenibilidad urbana. La transformación de las ciudades y de los territorios en general hacia un modelo de gestión conjunto que considere todos los agentes implicados y las relaciones que existen entre ellos junto con la promoción e implantación de las nuevas tecnologías da lugar a territorios inteligentes o "Smart cities".

abertis telecom junto con la empresa Indra y los Ayuntamientos de Lleida y Sant Cugat del Vallès, han establecido un convenio para el desarrollo e impulso de proyectos de "Smart cities", con el objetivo de convertir estas dos ciudades en referentes en el proceso de implantación y uso de las nuevas tecnologías. El convenio contempla además la creación de un Centro de Referencia en Catalunya para el despliegue y operación de soluciones, tecnologías y servicios asociados a las "Smart Cities".

Representan las urbes del futuro en las cuales una gestión eficiente de los recursos económicos en la planificación, gestión y operación de los diferentes servicios municipales permitirá una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y de las condiciones de sostenibilidad medioambiental, junto con el incremento de la participación de los ciudadanos, la eficiencia de los servicios públicos y las oportunidades que la ciudad ofrece a las personas y a las organizaciones.

Estas mejoras, derivadas del uso intensivo de la tecnología de vanguardia, permitirán un mayor aprovechamiento de los servicios municipales y el desarrollo de proyectos específicos como la gestión eficiente del riego en parques y jardines en función de las condiciones ambientales, la lectura remota de contadores, la optimización de la recogida de basuras y el control del nivel de llenado de contenedores, la gestión del alumbrado mediante la sincronización con las horas solares y la gestión de la movilidad mediante el control de zonas de libre aparcamiento y de estancias en zonas de carga y descarga.

Otra de las características de las "Ciudades inteligentes" es la disposición de una administración más proactiva, flexible y adaptable, con una mejor capacidad de respuesta a las necesidades más complejas de la ciudadanía.

El segundo año del foro medioambiental de aeropuertos

El espacio de participación y colaboración interno iniciado en 2009 para los aeropuertos de **abertis** ha continuado su actividad durante el año 2010. Participan activamente en el foro los aeropuertos de Luton, Cardiff, Belfast, Suecia, Orlando y Bolivia.

Mediante tres reuniones presenciales en Barcelona y diversos encuentros vía online, los aeropuertos del Grupo han consolidado el manual de gestión ambiental común que cada uno deberá aplicar a su realidad, junto con los procedimientos, política y otros elementos que habitualmente conforman un sistema de gestión ambiental según la norma internacional ISO 14001. La implicación en este foro ha permitido compartir los conocimientos a los diferentes aeropuertos, generando así sinergias positivas entre ellos enfocadas a la mejora del impacto ambiental de sus actividades.

En este sentido, fruto de la implantación de los sistemas de gestión ambiental, cada aeropuerto ha desarrollado un plan de acción medioambiental a un horizonte de tres años, con el objetivo de mejorar el impacto ambiental de sus actividades. Destacan actuaciones como la creación de una intranet medioambiental en el aeropuerto de Suecia que permitirá gestionar y registrar todos los acontecimientos relevantes vinculados a la gestión medioambiental, o el manual de buenas prácticas energéticas en el aeropuerto de Belfast, para distribuir entre todas las organizaciones concesionarias del mismo, con el objetivo de implicar a todos los agentes en la mejora medioambiental común del aeropuerto.

"Paquet Vert": la colaboración público privada en Francia a favor del medio ambiente

La colaboración público privada en la financiación de infraestructuras es un mecanismo que permite a los entes públicos controlar el déficit público conservando y ampliando la capacidad de inversión en proyectos sociales. Esta colaboración es posible a través de las concesiones entre la administración pública y el sector privado.

El "Paquet Vert", incluido dentro del Plan de Rélance (plan de reactivación económica) impulsado por el Gobierno francés, es un ejemplo de colaboración público privada. Mediante este acuerdo que persigue favorecer la inversión medioambiental privada a corto plazo, facilitando su retorno en varios años, **sanef** se compromete a invertir un total de 250 millones de euros en los próximos 3 años junto con el compromiso de prolongación por un año de ambas concesiones.

La inversión se destinará a la implantación de mejoras en la red de autopistas, especialmente a aplicar medidas de innovación para favorecer el desarrollo sostenible. Entre las mejoras a aplicar destacan:

- La **implantación de servicios al cliente** ya existentes en determinados tramos de autopista, como es el caso del telepeaje sin paradas. Esta medida permitirá junto con otras, como la creación de un punto de combinación de medios de transporte y de aparcamientos de vehículos privados de uso compartido, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- El **desarrollo de las áreas eco-responsables**, mediante la aplicación de las técnicas para la protección del medio ambiente que están implantadas en los dos prototipos de áreas que dispone **sanef** (optimización energética, clasificación de residuos, etc.) al resto de áreas de su red.
- La **conservación de los recursos hídricos** a través del tratamiento de vertidos regulares y accidentales en autopistas, y el aumento de la capacidad de almacenamiento de aguas pluviales.
- La **protección acústica en autopistas**, con el tratamiento de más de 550 puntos negros de contaminación acústica, y la instalación de cuatro nuevas pantallas acústicas.
- El **mantenimiento y desarrollo de la biodiversidad** mediante acciones como la realización de una auditoría de la biodiversidad en los espacios verdes de **sanef**, la creación de una vía adicional para animales salvajes, o la valorización y desarrollo del patrimonio de árboles, plantando 10.000 ejemplares de variedades locales.

7.1 La respuesta al cambio climático

La Política



Cronología de la respuesta al cambio climático



Los resultados

La notoriedad del cambio climático ha ido en aumento durante el año 2010, en el que la ONU ha celebrado la XVI Cumbre en Cancún sobre cambio climático. El principal objetivo de la misma ha sido el debate acerca de las posibles medidas a adoptar para combatir el cambio climático.

En 2005 **abertis** definió su estrategia de mitigación del cambio climático, la cual ha servido de eje vertebrador para las actuaciones llevadas a cabo por las empresas del Grupo a lo largo de los años en este ámbito. Esta estrategia engloba tres grandes líneas de actuación:

- La optimización del consumo de recursos naturales y materiales
- El fomento de la implantación de energías renovables y del uso de combustibles de menor impacto ambiental
- La extensión del compromiso de mitigación del cambio climático a las personas trabajadoras, clientes y proveedores del grupo

RESUMEN DE ACTUACIONES IMPLANTADAS EL AÑO 2010

Optimización del consumo de recursos naturales y materiales	abertis
Fomento de las energías renovables y del uso de combustibles de menor impacto ambiental	
Extensión del compromiso de mitigación del cambio climático a las personas trabajadoras, clientes y proveedores del grupo	abertis

De forma específica, algunas de las actuaciones más destacadas implantadas durante el año 2010 han incluido:

- La continuación en el **plan de ahorro energético**. En el ámbito de dicho plan, las unidades de negocio han ido estableciendo un control y seguimiento de los consumos que generan sus

actividades, a la vez que han ido implantando medidas encaminadas tanto a reducir el propio consumo como a mejorar su eficiencia, con medidas como la instalación de reductores del consumo de agua o sistemas de apagado automático de la iluminación.

- La promoción de las **energías renovables**, especialmente desde **abertis telecom**, donde se han instalado placas solares fotovoltaicas en un total de 33 centros de telecomunicaciones, y otros 9 disponen de aerogeneradores, y **abertis logística** mediante la implantación de energía fotovoltaica en las cubiertas de los parques logísticos.
- La elaboración del **plan de movilidad** para el periodo 2011-2014 a través del cual fomentar una movilidad más sostenible entre el personal, tanto in itinere como in labore.
- El **fomento del uso del Vía-T** como sistema de pago en los peajes, mediante diversas campañas informativas dirigidas a los clientes, en las que se les informa de la reducción de las emisiones emitidas por el vehículo que supone el uso del Vía-T, siendo del 9% en vehículos ligeros y del 31% en vehículos pesados. Este sistema de pago está disponible en todas las autopistas gestionadas por **abertis**, exceptuando **apr** y **el-qui**. En 2010, el total de tránsitos que han utilizado el sistema Vía-T en autopistas ha alcanzado el 32% del total de operaciones, lo que supone un 36% de los ingresos totales de peajes³.

	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Promedio de pagos Vía-T (teletac) en autopistas	31%	32%	32%

3. La metodología para el cálculo de este indicador ha sido modificada, por lo que se han adecuado los valores del indicador de años anteriores para permitir su comparabilidad

- La **inclusión de criterios de construcción sostenible**, especialmente en **abertis logística**, tales como el uso de sistemas de iluminación de bajo consumo, el aislamiento térmico de cierras y cubiertas, la revalorización de los residuos de construcción, o la potenciación de la iluminación natural. Criterios que permiten un menor consumo de recursos y de generación de residuos durante toda la vida de la infraestructura.
- La **promoción e impartición de sesiones de formación** internas y externas destinadas a la sensibilización de los grupos de interés, relacionadas tanto con buenas prácticas ambientales, como con la segregación de residuos o la conducción sostenible.
- La **promoción del uso de biocombustibles** en detrimento del uso de combustibles fósiles, tal y como realiza autopistas sustituyendo el diésel de los vehículos por biodiésel, o aeropuertos en el caso de los combustibles fósiles por gas natural. Se han consumido un total de 45.284 litros de biodiésel.
- La **promoción de la realización de un estudio de cálculo de la huella de carbono** de las autopistas, que defina un modelo que permita calcular las emisiones indirectas derivadas del uso de las autopistas junto con la capacidad de absorción de emisiones de los sumideros arbustivos que se encuentran en las mismas.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂ GENERADAS EN abertis

Emisiones CO ₂ (Tn)	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Directas (Scope 1)	30.826	34.087	36.882
Indirectas (Scope 2) ⁴	159.158	171.145	150.976
Totales	189.984	205.232	187.858
por millón de € de cifra de negocio	56,21	57,89	50,64

4. El consumo de electricidad de **rutas del pacífico** no ha sido incluido al no disponerse del dato verificado

El origen de las emisiones de **abertis** de acuerdo con lo establecido en el *Green House Gas Protocol* (principal estándar de contabilidad de emisiones de gases de efecto invernadero) corresponde a:

- Scope 1: Emisiones directas que provienen de los consumos directos de energía (gas natural, combustibles líquidos y gases licuados del petróleo).
- Scope 2: Emisiones indirectas derivadas únicamente del consumo de electricidad. El factor de conversión de las emisiones derivadas del consumo de electricidad varía en función del país en el que se ha generado la electricidad, y por ende en función de las fuentes de energía que utilice el país para generar la electricidad.

Las emisiones totales de CO₂ de la actividad de **abertis** han experimentado una reducción respecto al año 2009 del 12% en relación con la cifra de negocio, debido principalmente a la reducción de las emisiones indirectas. Esta reducción está motivada por dos causas principales: la reducción de los consumos, especialmente el consumo eléctrico en España, junto con la variación favorable del mix eléctrico español. Si el factor de conversión español se hubiese mantenido igual que el año anterior, la reducción de emisiones hubiera sido de un 4% en relación con la cifra de negocio, teniendo en cuenta que el alcance de los datos ha incrementado.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES TOTALES DE CO₂ POR SECTOR DE ACTIVIDAD⁶

	Autopistas (tn/IMD)	Telecomunicaciones (tn/Centros técnicos)	Aeropuertos (tn/Mil Pax)	Aparcamientos (tn / Mil vehículos)	Logística (tn/ m ² alquilados)
2009	2,22	1,66	2,21	0,17	-
2010	2,16	1,16	2,41	0,18	0,003

6. El consumo de electricidad de **rutas del pacífico** no ha sido incluido al no disponerse del dato verificado

La reducción total de emisiones del año 2010 de **abertis** equivale a las emisiones de CO₂ generadas por 2.235 ciudadanos españoles durante un año entero⁵.

Cabe destacar la nueva normativa ambiental que aplica a los aeropuertos que operan en el Reino Unido, el Carbon Reduction Commitment. El objetivo de la nueva legislación es incluir aquellas organizaciones cuyos consumos energéticos son significativos y que no se encuentran regulados por el Protocolo de Kyoto, para potenciar así la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en el Reino Unido. A consecuencia de este nuevo marco regulatorio, los factores de conversión de las emisiones directas de **tbi** y las emisiones indirectas originadas en el Reino Unido utilizados han sido modificados respecto a los utilizados el año anterior.

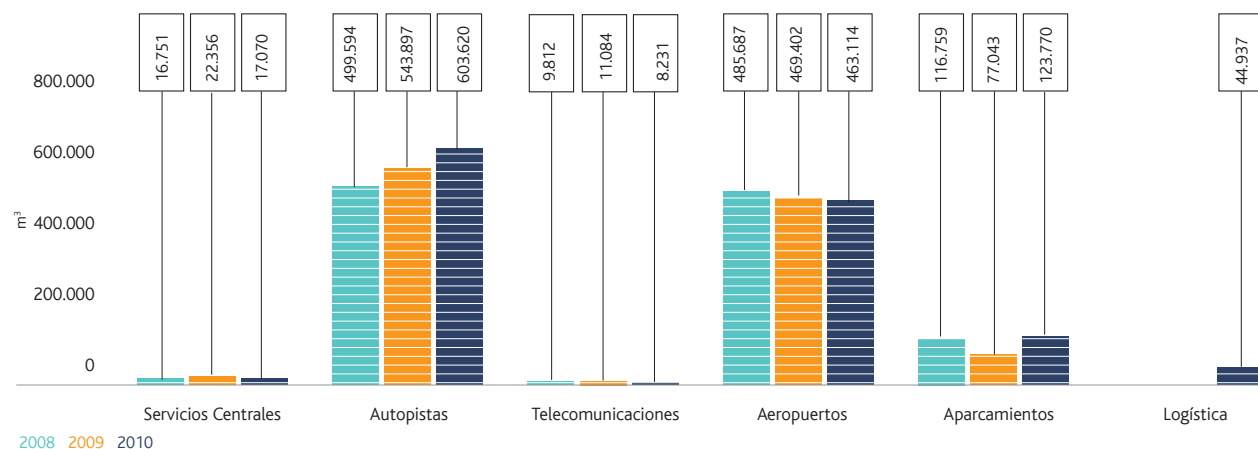
Así, los factores de conversión utilizados en el cálculo de las emisiones incluyen como fuentes principales el GreenHouse Gas protocol, el Inventario nacional de emisiones y los factores del Carbon Trust para el caso de las emisiones directas de los aeropuertos de **tbi** y las emisiones indirectas del Reino Unido. Las emisiones totales de servicios centrales, que no disponen de una medida de actividad directa, han disminuido un 20%, pasando de 3.657 toneladas totales el año 2009 a 2.922 toneladas el año 2010.

5. Datos del inventario de gases de efecto invernadero 2009 y los datos de población del Instituto Nacional de Estadística.

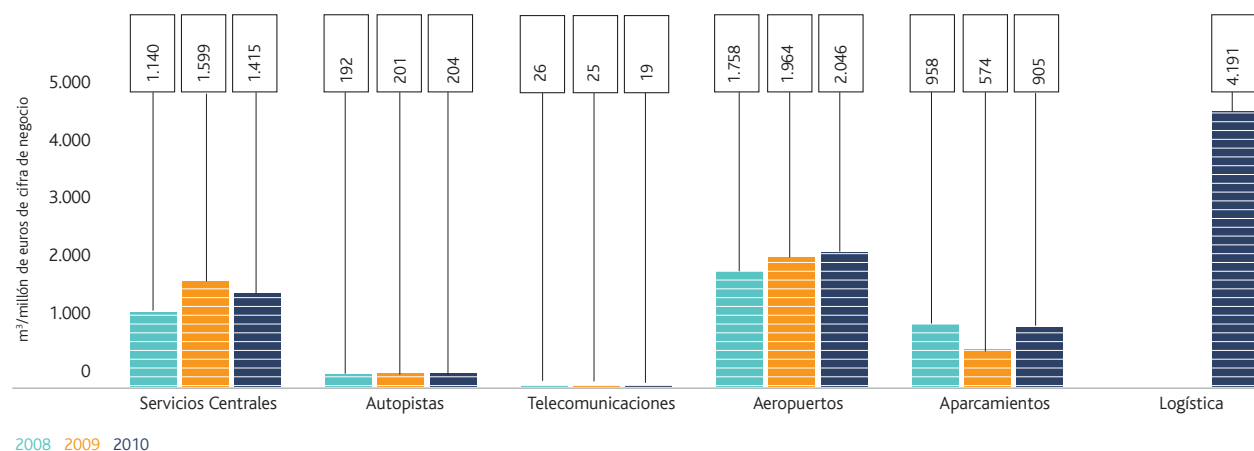
El consumo de agua

El dato relacionado con el consumo de agua del año 2010 se ve afectado por la realización de las obras de ampliación de la autopista AP-7, que han incluido la instalación de los nuevos peajes del tramo de la autopista AP-7 Sur y la ampliación de un tercer carril en un tramo de 40 kilómetros de la autopista AP-7 Norte. Por otro lado, el dato correspondiente al consumo de agua de **rutas del pacífico** y **elqui** no ha podido ser incluido en el cómputo al no disponerse del dato verificado.

CONSUMO DE AGUA POR SECTOR DE ACTIVIDAD



CONSUMO DE AGUA EN RELACIÓN CON LA CIFRA DE NEGOCIO POR SECTOR DE ACTIVIDAD ¹



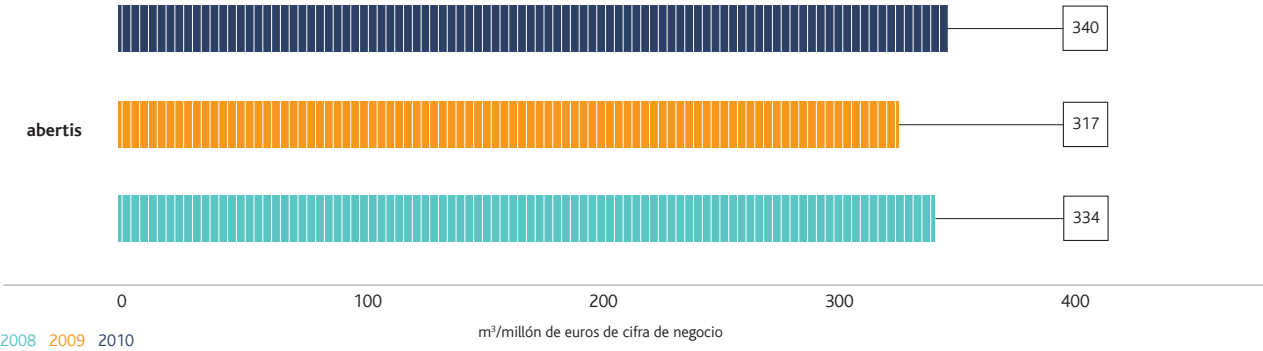
1. Servicios centrales incluye únicamente las oficinas centrales ubicadas en el Parc Logístic de la Zona Franca.

En este sentido, el consumo agregado de agua en relación con la cifra de negocio, ha aumentado un 7% debido principalmente al incremento del consumo en aparcamientos, causado en mayor medida por la apertura de nuevos aparcamientos en Chile e Italia, junto con la ampliación del alcance de los datos y las obras de ampliación realizadas en **acesa**.

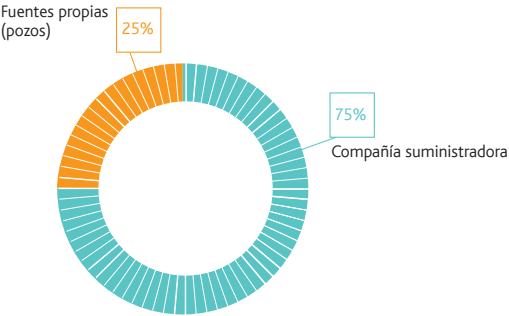
CONSUMO DE AGUA EN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD

	Autopistas	Telecomun.	Aeropuertos	Aparcamientos	Logística
	(m³/IMD)	(m³/Centros técnicos)	(m³/Mil Pax)	(m³/ Mil vehículos)	(m³/ m² alquilados)
2009	24,15	0,20	20,78	1,37	-
2010	26,67	0,13	21,52	2,20	0,16

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA EN ABERTIS



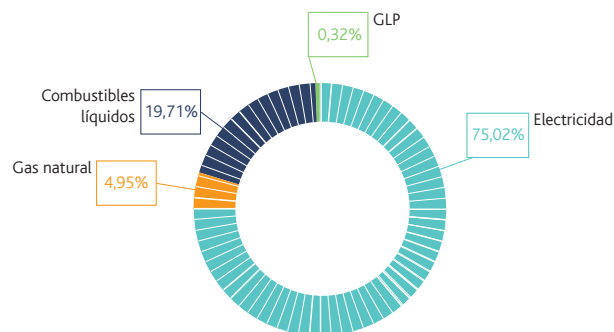
FUENTES DE SUMINISTRO DE AGUA



El consumo de energía

El consumo energético global de **abertis** se ha mantenido prácticamente constante, lo que teniendo en cuenta que el alcance de los datos ha sido ampliado, implica que la intensidad energética de la actividad ha disminuido durante el año 2010.

DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA

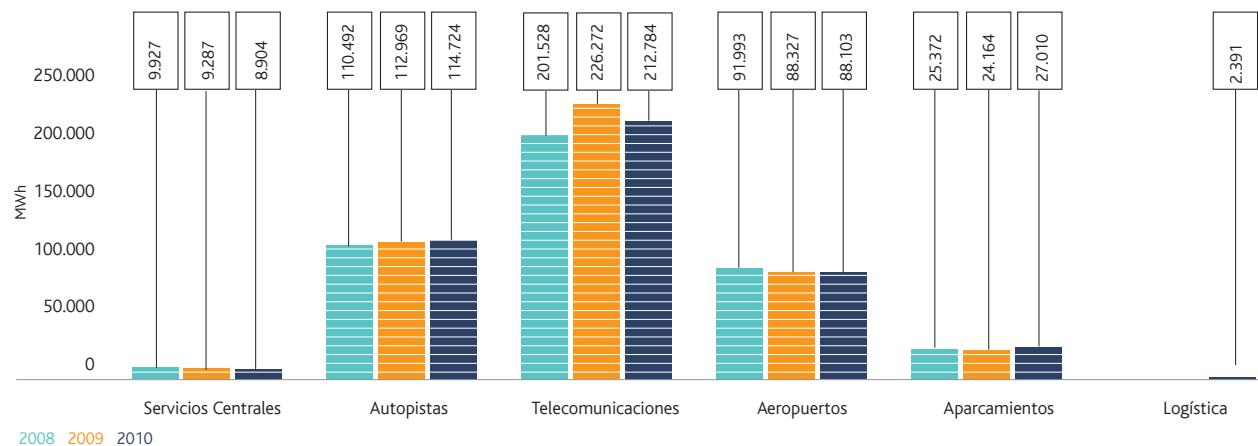


Electricidad

El consumo de electricidad se ha reducido un 6% en relación con la cifra de negocio, debido principalmente a la reducción en el consumo de electricidad de servicios centrales y telecomunicaciones. Cabe considerar que el consumo de electricidad de **rutas del pacífico** no ha sido incluido en el cómputo al no disponerse del dato verificado.

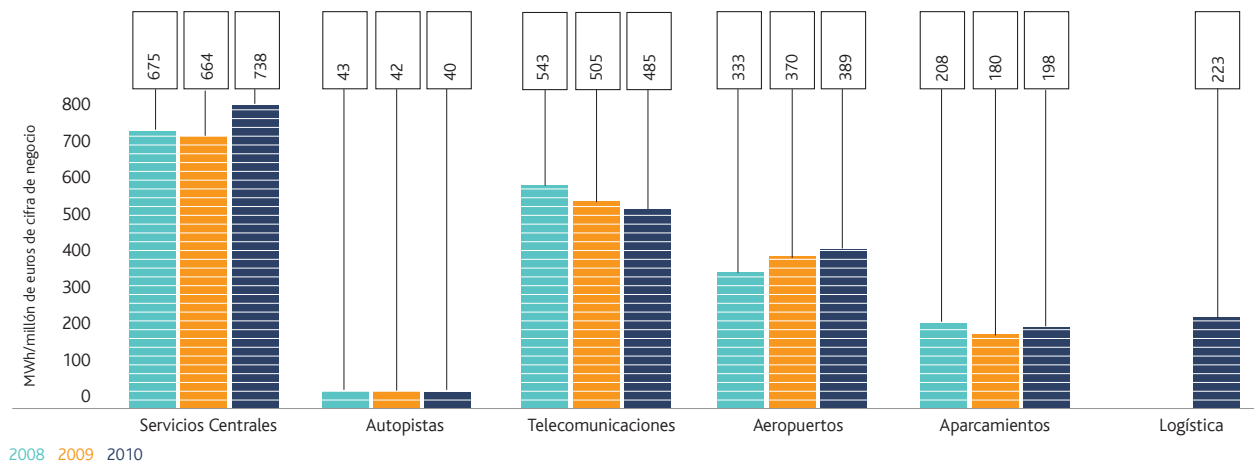
El incremento en el consumo absoluto de aparcamientos se debe principalmente a la incorporación de nuevos aparcamientos, así como el incremento en el consumo de autopistas, se debe fundamentalmente al incremento en el alcance de los datos.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD POR SECTOR DE ACTIVIDAD



La información acerca del desglose por fuentes primarias corresponde al mix eléctrico de cada país, y se encuentra reflejado en el cálculo de emisiones de CO₂ indirectas (Scope 2).

CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN RELACIÓN CON LA CIFRA DE NEGOCIO POR SECTOR DE ACTIVIDAD ¹

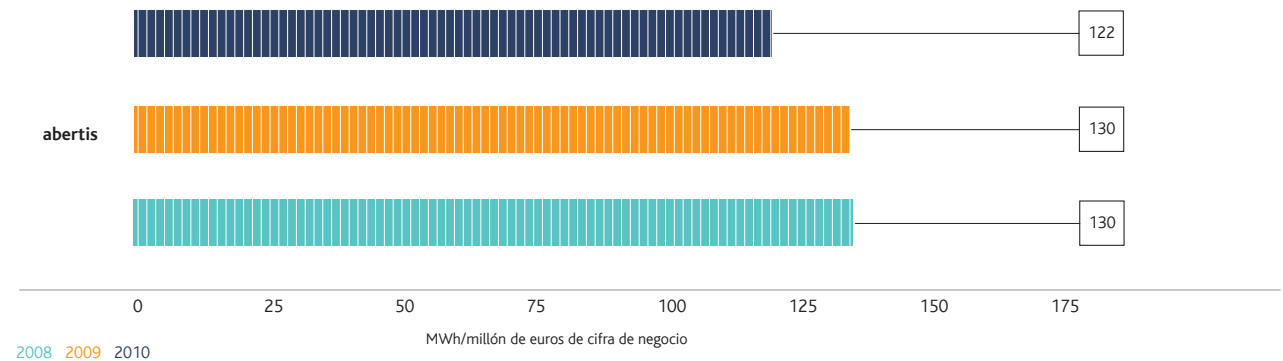


1. Servicios centrales incluye únicamente las oficinas centrales ubicadas en el Parc Logístic de la Zona Franca.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD

	Autopistas (Mwh/IMD)	Telecomun. (Mwh/Centros técnicos)	Aeropuertos (Mwh/Mil Pax)	Aparcamientos (Mwh / Mil vehículos)	Logística (Mwh/ m² alquilados)
2009	5,02	4,08	3,91	0,43	---
2010	5,07	3,37	4,10	0,48	0,009

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN ABERTIS

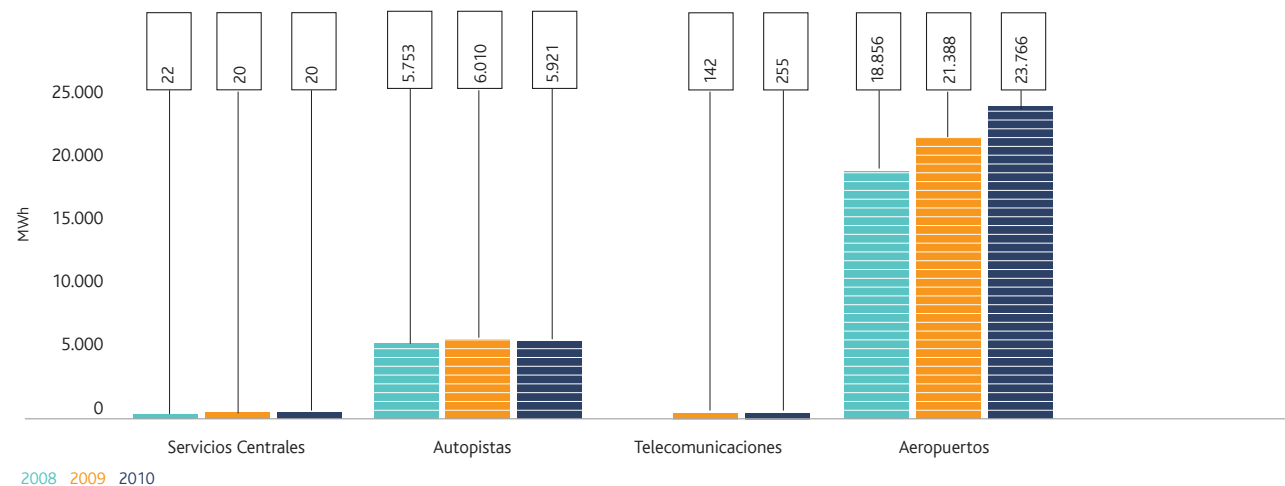


Gas natural

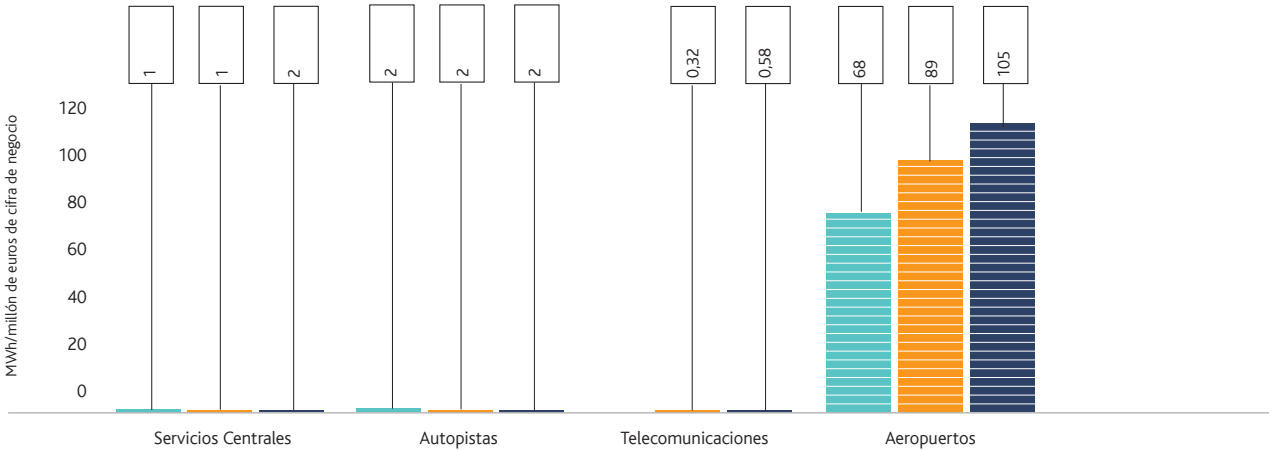
El consumo de gas natural en 2010 ha experimentado un incremento del 4% respecto al año 2009 en relación con la cifra de negocio. Este aumento se ha producido en las líneas de negocio de aeropuertos y de telecomunicaciones.

Estos aumentos se deben principalmente al incremento en la exhaustividad de las mediciones, pues se han instalado nuevos contadores en ambos casos.

CONSUMO DE GAS NATURAL POR SECTOR DE ACTIVIDAD



CONSUMO DE GAS NATURAL EN RELACIÓN CON LA CIFRA DE NEGOCIO POR SECTOR DE ACTIVIDAD ¹



1. Servicios centrales incluye únicamente las oficinas centrales ubicadas en el Parc Logístic de la Zona Franca.

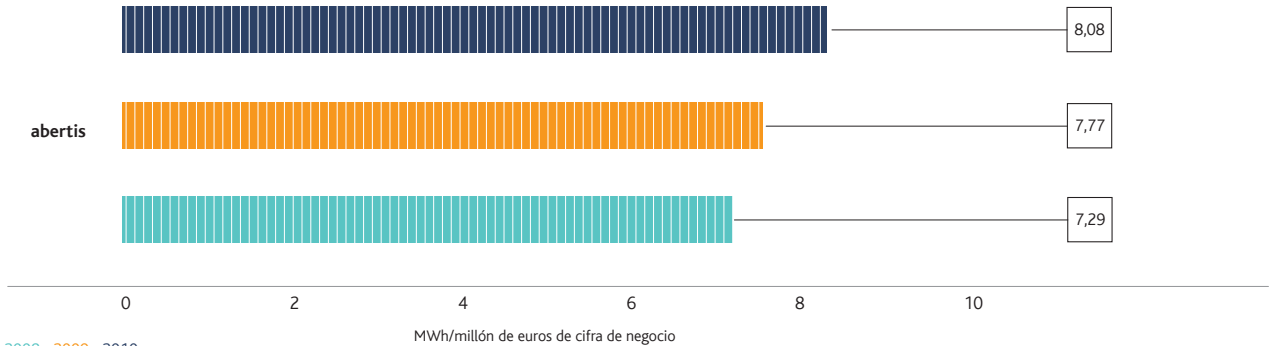
2008 2009 2010

CONSUMO DE GAS NATURAL EN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD

	Autopistas	Telecomunicaciones	Aeropuertos
	(Mwh/IMD)	(Mwh/Centros técnicos)	(Mwh/Mil Pax)
2009	0,267	0,003	0,947
2010	0,262	0,004	1,105

Las unidades de negocio de logística y aparcamientos no consumen gas natural.

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE GAS NATURAL EN ABERTIS



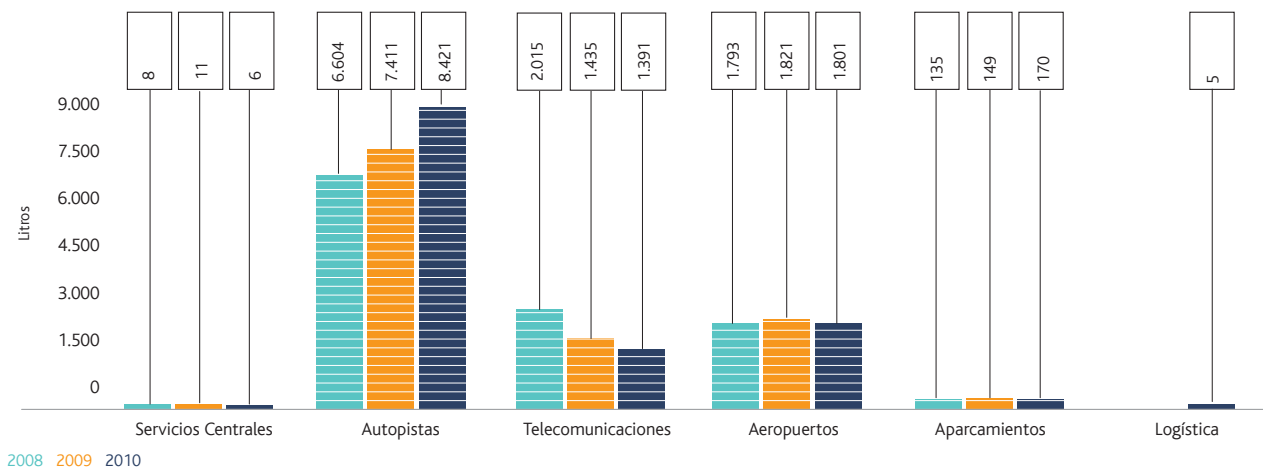
2008 2009 2010

Combustibles líquidos

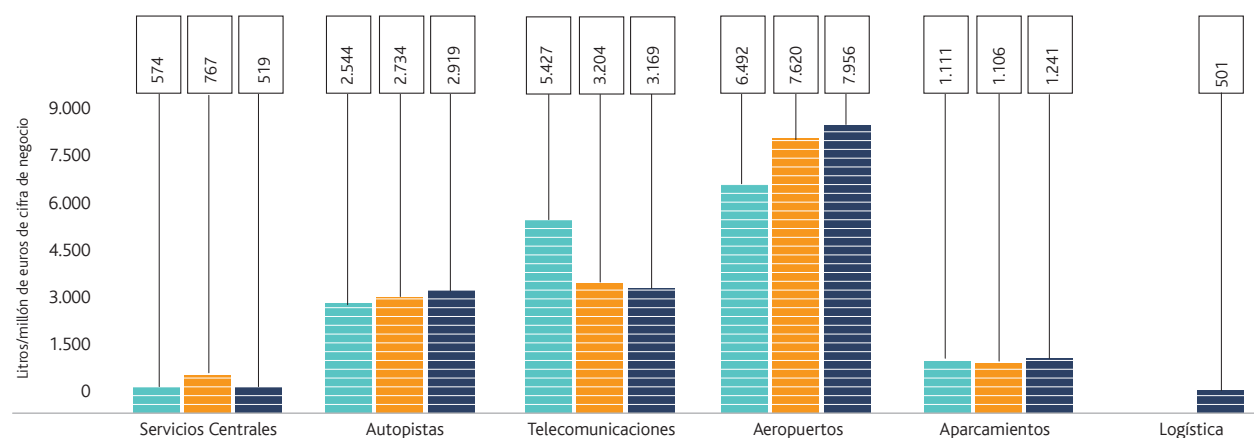
El consumo de combustibles líquidos, así como el de agua, también se ha visto afectado por las obras de ampliación realizadas en la AP-7. Por otro lado, se ha incluido el consumo de biodiésel en el consumo de combustibles líquidos del año 2010.

Considerando el consumo agregado en relación con la cifra de negocio, éste ha aumentado un 4% respecto al año anterior, debido principalmente al incremento de consumos en autopistas. El aumento producido en la línea de negocio de autopistas se debe principalmente a las obras de ampliación de la AP7 y al incremento del alcance de los datos.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD



CONSUMO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN RELACIÓN CON LA CIFRA DE NEGOCIO POR SECTOR DE ACTIVIDAD ¹

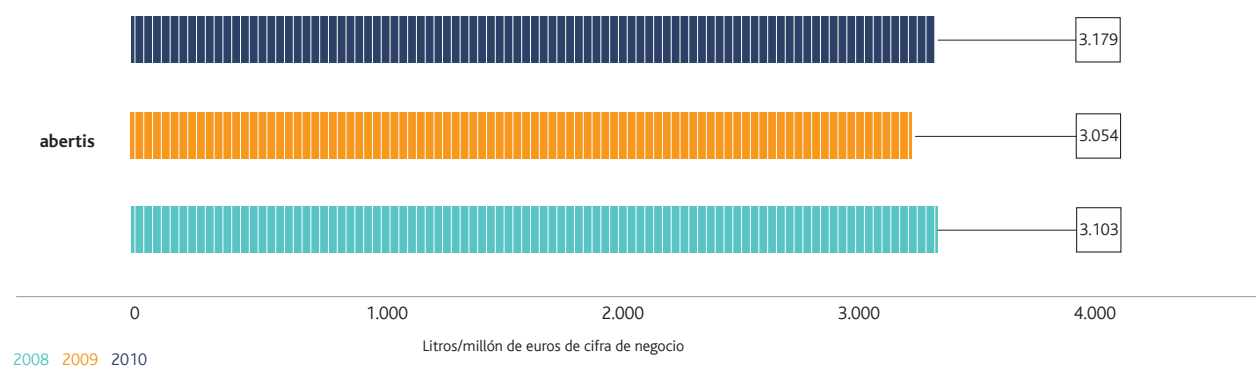


1. Servicios centrales incluye únicamente las oficinas centrales ubicadas en el Parc Logístic de la Zona Franca.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD

	Autopistas (litros/IMD)	Telecomun. (litros/Centros técnicos)	Aeropuertos (litros/Mil Pax)	Aparcamientos (litros / Mil vehículos)	Logística (litros/ m ² alquilados)
2009	329,1	25,90	80,63	2,64	---
2010	372	22,05	83,68	3,02	0,020

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN ABERTIS



El consumo de materiales

Los materiales más consumidos durante el 2010 han sido los granulados y aglomerado asfáltico utilizados en el mantenimiento de las autopistas principalmente, y la sal y el líquido anticongelante utilizados en autopistas y aeropuertos para evitar que se formen capas de hielo que dificulten el uso de las infraestructuras. El aumento que se ha producido en el consumo de granulados corresponde al incremento en autopistas francesas en las que se han llevado a cabo obras de construcción de 23 puentes y 14 km de autopistas. No ha sido posible incorporar el dato de materiales consumidos de **rutas del pacífico y elqui** pues no se dispone del dato verificado.

Por otro lado, el incremento experimentado en el consumo de materiales durante 2010, tales como el granulado, los metales o la pintura, se debe a la realización de obras de ampliación en la AP-7. Estos trabajos implicaron también el consumo de otros materiales significativos, como 24.740 toneladas de zahorra, 8.500 toneladas de terraplén y 2.836 toneladas de arena.

Entre otros materiales consumidos, destaca el caucho reutilizado para cubrir el firme rígido de las vías utilizado en algunas de las autopistas españolas, que además de reutilizar un residuo, disminuye el impacto acústico de las autopistas. En 2010 se han empleado un total de 5.196,16 toneladas de mezcla bituminosa, para la fabricación de las cuales se han utilizado un total de 20.784 neumáticos fuera de uso. Este consumo supone un incremento del 78,89% respecto al consumo de 2009.

Materiales consumidos (tn)	Año 2008	Año 2009	Año 2010	% material consumido de origen reciclado
Granulados	747.402,10	1.264.873	2.189.623	10,09%
Aglomerado asfáltico	562.758,20	1.113.702	866.396	10,00%
Hormigón	239.685,30	1.774.605	303.502	2,42%
Metales	4.904,70	8.575	27.225	0,00%
Pinturas	986	625	12.699	0,00%
Papel	188,4	236	404	9,05%
Sal	57.394	95.559	151.057	0,00%
Líquido anticongelante	506	641	1.697	0,00%

El plan de movilidad 2011-2014

Durante el año 2010, **abertis** ha elaborado un plan integral de movilidad con el objetivo de conseguir un cambio de hábitos en la movilidad de las personas trabajadoras, tanto en el acceso al trabajo como durante la jornada laboral, favoreciendo el uso de modos de transporte alternativos al coche privado y racionalizando su uso. Este plan incorpora dentro de su alcance las oficinas de servicios centrales, en las que trabajan un total de 1.100 personas.

A partir de la caracterización de la movilidad de acceso al lugar de trabajo por parte de las personas trabajadoras, realizada en base a una encuesta detallada al 60% de la plantilla, y del análisis del estado de las redes de movilidad de acceso al centro de trabajo (peatones, bicicleta, transporte colectivo, vehículo privado), se elaboró un plan de acción. Dicho plan se estructura en seis líneas estratégicas y más de veinte acciones correctoras, de forma que fija la estrategia y el compromiso de **abertis** para fomentar una movilidad más sostenible y segura durante el periodo 2011-2014.

Las principales ventajas que reportará la aplicación del plan de acción son:

- Hacer un uso más eficiente del vehículo privado e incrementar su ocupación en el acceso al puesto de trabajo.
- Conseguir un traspaso del vehículo privado hacia el transporte colectivo (de empresa y transporte público), especialmente en la movilidad in itinere.
- Mejorar la eficiencia y uso de la flota de transporte propia.
- Minimizar la movilidad generada durante la jornada laboral mediante el uso de videoconferencias.
- Mejorar la seguridad viaria en torno al centro de trabajo y para cada uno de los modos de transporte utilizados.

La huella de carbono de las autopistas

A fin de conocer el balance de las emisiones de los vehículos que circulan por las autopistas gestionadas por **abertis** en España, la **fundación abertis** ha impulsado un estudio dirigido por el Profesor Gumersindo Feijoo, Catedrático del Área de Ingeniería Química de la Universidad de Santiago de Compostela, sobre el análisis de ciclo de vida de las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero que se generan en la red de autopistas de **abertis** y su compensación a través de la vegetación existente en las mismas.

Análisis de los datos

- Para obtener unos resultados más detallados, se ha llevado a cabo este estudio de la red de autopistas **abertis** por tramos. Los datos de las emisiones directas proceden de los flujos de transporte (intensidad media diaria de vehículos ligeros y pesados) así como del tipo de combustible. También se tienen en cuenta los principales gases emitidos de efecto invernadero. Este procedimiento se basa en la metodología Tier 3, según EMEP/CORINAIR Emission Inventory Guidebook de la Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA)
- Los datos de las emisiones indirectas proceden del análisis de las emisiones generadas por la construcción y mantenimiento de las autopistas (materiales constructivos de la calzada así como los de obra civil).
- Finalmente, se analiza también la masa vegetal de cada tramo estudiado, concretamente, las diferentes especies existentes así como el diámetro del tronco (edad de la planta), puesto que su capacidad de fijación de CO₂ varía en función de estos datos.

El resultado final es el balance de las emisiones totales en kg de CO₂ equivalente generadas (directas más las indirectas) frente a la capacidad de fijación de la masa vegetal, mostrando si ésta (sumidero de carbono) es suficiente para absorber el total de las emisiones de CO₂ de cada tramo. En el tramo modelo estudiado hasta el momento, Barcelona-La Jonquera, se ha observado que del total de las emisiones generadas, un 3,65% quedan compensadas gracias a la masa vegetal existente. La cifra es positiva dado que es superior al umbral del 2% que marca el tratado de Kyoto. El estudio se sigue ampliando a otros tramos.

Plan de ahorro y eficiencia energética

En 2009 **abertis** definió un plan de ahorro y eficiencia energética, en el que uno de los objetivos definidos para la lucha contra el cambio climático era la reducción del consumo energético. A lo largo de 2010 se ha llevado a cabo la implantación de diversas actuaciones contempladas en dicho plan y cuyo objetivo es reducir el consumo de energía y mejorar la eficiencia energética por parte de las empresas del grupo.

- **Autopistas:** las mejoras implantadas en el alumbrado exterior de los enlaces de la Autopista AP-7 Tarragona-Valencia-Alicante, con el objetivo de disminuir la potencia eléctrica consumida, la contaminación lumínica y las emisiones de CO₂, así como disponer de un sistema de control del alumbrado más racional y duradero. Algunas de las acciones llevadas a cabo han sido la sustitución de la totalidad de luminarias, la instalación de un equipo estabilizador/reductor de flujo, y la instalación de un reloj astronómico digital. Estas mejoras han permitido una reducción del 14% del consumo en alumbrado, y de un 10% de la contaminación lumínica.
- **Telecomunicaciones:** En 2009 se llevó a cabo una auditoría de gases efecto invernadero y agua en uno de los centros técnicos con el objetivo de estudiar la viabilidad de la aplicación de medidas energéticas. Las medidas de ahorro energético propuestas en dicha auditoría se han aplicado durante el 2010, y entre otras cabe destacar la ampliación de la instalación fotovoltaica de Jaizkibel (Hondarribia), duplicando la potencia existente, y de 22 luminarias con lámparas LED y un reloj astronómico. Estas modificaciones han permitido un ahorro de 32.120 kwh/año.
- **Aeropuertos:** Cardiff en los últimos años ha aplicado medidas para mejorar la eficiencia energética, entre ellas la sustitución de unidades de climatización, del gas refrigerante o de la caldera principal. Así como también se han completado numerosos proyectos que forman parte de un programa para mejorar la gestión de la energía. En áreas como el control de iluminación, los sistemas de ventilación o el aislamiento, en el momento de la selección de un producto se tiene en cuenta su consumo energético para reducir así el impacto ambiental que éste tendrá.

Luton ha implantado un sistema de control del consumo energético, tanto de gas como de electricidad, lo que ha permitido conocer los puntos más susceptibles de implantar mejoras para reducir el consumo y así el impacto ambiental del aeropuerto. Esta medida ha permitido reducir un 8% las emisiones de CO₂ en 2010 respecto a 2009. A su vez, se ha implantado un sistema de gestión de la climatización, que a través de sensores de detección de carbono permite detectar si no hay pasajeros presentes y por tanto reducir la climatización, y consecuentemente el consumo de energía.

Sabsa ha constituido un grupo de trabajo formado por los jefes de mantenimiento y supervisores eléctricos de los 3 aeropuertos que gestiona, con el objetivo de elaborar un proyecto de ahorro de energía.

- **Aparcamientos:** Destacan actuaciones como el apagado de la iluminación de las plantas que no están en uso o la realización de un proyecto piloto para obtener una propuesta de medidas de ahorro susceptibles de ser implantadas en el resto de aparcamientos, junto con la implantación del sistema de pago Vía-T.
- **Logística:** Se ha sistematizado el control de los consumos eléctricos, y analizado las posibilidades de implantación de medidas de ahorro. Y en cuanto a construcción, logística ha ido incorporando criterios en los nuevos proyectos que permiten un ahorro energético durante el uso del parque. Algunos de estos criterios hacen referencia a la instalación de placas solares, el aislamiento térmico o la instalación de sistemas de iluminación de bajo consumo.

7.2 La gestión de los residuos y las aguas residuales

La Política

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

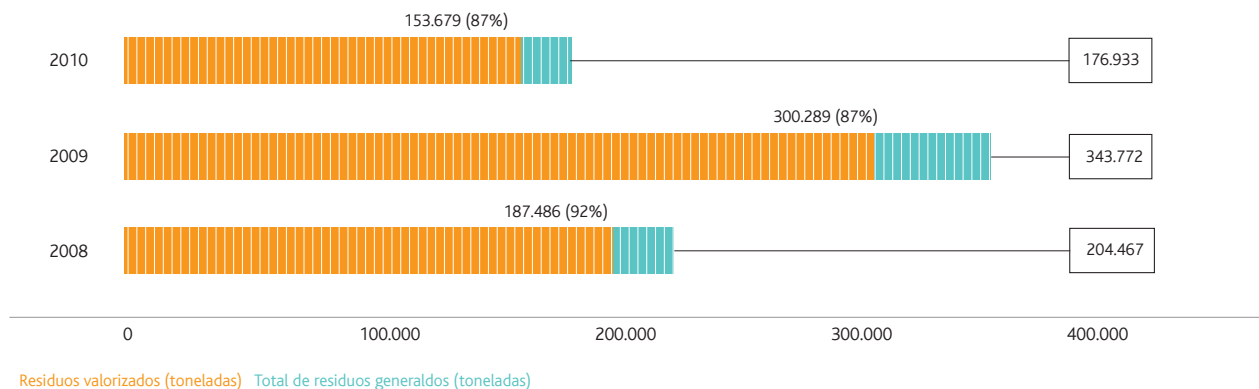
Los resultados

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

	Tn generadas	% valorizado
Peligrosos	2.301	72%
Disolventes usados	10	88%
Aceites minerales usados	39	47%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	8	37%
Residuos químicos mezclados	559	99%
Lodos de emulsiones agua/aceite	1.340	56%
Vehículos desechados (vehículos)	156	100%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	151	96%
Pilas y acumuladores	27	78%
Componentes y equipos desechados	11	40%

	Tn generadas	% valorizado
No peligrosos	174.632	87%
Residuos metálicos (excluye envases)	1.741	83%
Envases metálicos	38	65%
Envases de vidrio	149	93%
Residuos de papel y cartón (excluye envases)	539	82%
Envases de papel y cartón	79	94%
Residuos de caucho	151	79%
Residuos plásticos (excluye envases)	157	80%
Envases de plástico	109	10%
Residuos madera	153	45%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	8	76%
Residuos vegetales	4.738	39%
Residuos domésticos y similares	7.190	25%
Lodos comunes secos	175	0%
Lodos comunes húmedos	5.399	37%
Residuos de construcción y demolición	154.006	93%

EVOLUCIÓN EN LA GENERACIÓN Y VALORIZACIÓN DE LOS RESIDUOS



La generación global de residuos de **abertis** del año 2010 ha disminuido un 49% respecto el año 2009 debido principalmente a la disminución de los residuos de construcción y demolición. No ha sido posible incorporar el dato de residuos generados y valorizados de **rutas del pacífico** debido a que no ha podido ser verificado.

Cabe destacar que del total de residuos de construcción y demolición generados el año 2010, un 75% ha sido totalmente reutilizado como material por las autopistas francesas. Con el objetivo de mantener la comparabilidad con los datos del año anterior se ha mantenido la cantidad como residuo.

Métodos de tratamiento de las aguas residuales

La actividad de **abertis** genera aguas residuales que son vertidas a la red de alcantarillado público por tratarse de aguas residuales equivalentes a domésticas así como aguas residuales que requieren un tratamiento antes de procesar su vertido.

En este sentido, las técnicas que se utilizan para procesar las aguas residuales varían en función de la localización y del tipo de aguas residuales, incluyendo:

- La instalación de estaciones depuradoras
- El uso de decantadores y separadores de hidrocarburos
- La creación de pozos ohms y fosas sépticas con sistemas de decantación
- La creación de lagunas de tratamiento

Así, se monitorizan los parámetros más habituales en la gestión de aguas residuales (DBO, DQO, sólidos en suspensión, etcétera) y de forma continuada se están instalando caudalímetros en los puntos de vertido con la finalidad de obtener un indicador que refleje el volumen total de aguas residuales vertidas.

De igual modo, autopistas Francia ha continuado con la campaña activa de limpieza de lodos de los depósitos de aguas residuales.

Mejora del almacenamiento y la gestión de los residuos en la AP-7

Con el objetivo de mejorar la gestión de los residuos que genera su actividad, **aumar** ha llevado a cabo un proyecto enfocado a dos objetivos básicos durante el año 2010: la mejora de las zonas de almacenamiento y la mejora en la propia gestión de los residuos.

En cuanto al almacenamiento, las actuaciones que se han realizado se han enfocado al acondicionamiento de los 5 puntos limpios de la red de la AP-7, con el objetivo de homogeneizar y reducir el impacto visual de las zonas de acopio de las diferentes áreas de mantenimiento. Los puntos limpios son zonas específicas para el almacenaje de los residuos generados en la instalación. Para este acondicionamiento se han reutilizado materiales, en el mayor grado posible, como por ejemplo estructuras metálicas para el techado o tubos de hormigón para la fabricación de maceteros. Paralelamente, se ha solicitado a la Administración la ampliación a un año del plazo de almacenamiento de residuos peligrosos, lo que permitirá reducir los costes asociados a su gestión.

En referencia a la gestión de los residuos, con el objetivo de aumentar la eficiencia del tratamiento, se ha llevado a cabo una búsqueda de alternativas, entre las cuales se incluyen los sistemas integrados de gestión de residuos, y la colaboración con ONG locales para la retirada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como de otros productos susceptibles de ser reutilizados.

El proyecto ha incluido una campaña de sensibilización a la plantilla de mantenimiento de la autopista, encargada de recoger y segregar los residuos en los distintos puntos limpios existentes en las áreas de mantenimiento.

Las instalaciones de depuración de agua en autopistas

Con el objetivo de mejorar la calidad de las aguas vertidas y obtener así un mayor rendimiento a las instalaciones existentes, durante el 2010 se ha llevado a cabo la renovación de la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) del área de servicio de La Ribera y la del peaje de Sagunto. La mejora ha consistido básicamente en la instalación de equipos más modernos que facilitan el mantenimiento y permiten una mayor efectividad.

En el caso de la EDAR del peaje de Sagunto, el proyecto ha permitido disponer de una depuradora del tipo "oxidación total" compuesta por un sistema de desbaste, una cámara anóxica, un reactor biológico aerobio y un decantador.

Las modificaciones ejecutadas en la EDAR del área de servicio de La Ribera han incluido:

- La instalación de un nuevo tamiz de tornillo que permite el lavado, extracción, deshidratación y prensado de los componentes sólidos de las aguas residuales procedentes del área de servicio y los picnics.
- La modificación del depósito intermedio ya existente, con la instalación de dos bombas que actúan como depósito de homogeneización.
- La inclusión de un nuevo depósito denominado selector anoxico donde se realiza el proceso de nitrificación-desnitrificación.
- La colocación de tres nuevas bombas en el depósito de decantación y tratamiento biológico.
- La construcción de una caseta en el depósito final de bombeo desde donde se impulsa el agua depurada hasta el punto de vertido, e instalación de un caudalímetro digital.

Zonas ecosaba

Las zonas ecosaba son puntos de recogida selectiva que se han instalado a modo de prueba piloto en dos aparcamientos de **saba** España. Cada zona está identificada con una señalética propia, bajo la que se ubican diferentes papeleras para la recogida selectiva de residuos, concretamente papel, rechazo y plástico.

La creación de estas zonas ha consistido en la reubicación de los puntos de recogida selectiva, concentrándolos al máximo en puntos concretos, con el objetivo de reutilizar los contenedores que ya estaban en uso en los aparcamientos y fomentar el uso de estos puntos como áreas de disposición de residuos.

El objetivo es continuar ampliando las zonas ecosaba en los diferentes aparcamientos del Grupo, en función de la recepción de la iniciativa por parte de las personas usuarias de los aparcamientos y del despliegue de las acciones medioambientales previstas para el año 2011.

7.3 La gestión de la biodiversidad

La política

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

Los resultados

Situación actual

La afectación sobre la biodiversidad proviene de la actividad de autopistas, telecomunicaciones y aeropuertos principalmente, aunque estos últimos no desarrollan directamente su actividad en zonas o áreas protegidas, y en menor medida los parques logísticos.

- 159,5 km de autopistas gestionadas por **abertis** en España discurren en espacios de la Red Natura 2000.
- 349,4 km de autopistas gestionadas por **sanef** en Francia discurren por espacios protegidos.
- 2,2 km de autopistas gestionadas por **abertis** en Puerto Rico (corresponden al Puente de Teodoro Moscoso) discurren por espacios protegidos.

- 72.003 m² de espacios protegidos en los que se encuentran instalaciones gestionadas por **abertis telecom**. La reducción de esta superficie respecto a la del 2009, es debido a un cambio en la normativa.

Los Estudios de impacto ambiental vinculados a las infraestructuras y los Planes de Vigilancia Ambiental son herramientas básicas de la gestión de los impactos sobre la biodiversidad, además de otras acciones específicas.

IMPACTOS SOBRE LA BIODIVERSIDAD Y MEDIDAS ESTABLECIDAS EN EL SECTOR DE AUTOPISTAS, AEROPUERTOS, TELECOMUNICACIONES Y LOGÍSTICA.

Principales impactos sobre la biodiversidad en autopistas, aeropuertos, telecomunicaciones y parques logísticos

Efecto barrera que fragmenta el territorio y modifica las características de los pasos y obras de drenaje utilizados por la fauna.
Aumento del ruido.
Aumento de las emisiones lumínicas.
Dispersión de especies.
Introducción de especies foráneas.
Destrucción de hábitats y/o alteración de hábitats donde existen especies protegidas.
Afectación a la calidad de las aguas de los cauces: ríos y arroyos.
Afectación a la flora autóctona y espacios naturales.
Pérdida de suelo clasificado como Parque Regional o LIC.
Impacto visual y paisajístico.
Eliminación de superficies con vegetación.
Ocupación de terrenos.
Supresión de vegetación en las áreas aeroportuarias.
Colisiones de fauna con las aeronaves.

Principales medidas de preservación implantadas

Asegurar la permeabilidad de la infraestructura mediante medidas como la habilitación de pasos de fauna o la construcción de puentes
Instalación de pantallas acústicas
Medidas correctoras sobre la fauna
Preservar los espacios sensibles mediante acciones concretas como la creación de zonas de refugio para la avifauna
Minimización del impacto de los parques logísticos manteniendo las condiciones para que en las líneas de agua regularizadas crezca la vegetación natural del sistema
Control de la calidad de las aguas y ejecución de balsas de protección hidrológica en el entorno de los cauces
Plantaciones de flora autóctona
Revegetación y restauración paisajística
Realización de estudio de integración paisajística de las instalaciones de telecomunicaciones
Restauración ambiental en zonas de obras, taludes y cauces
Realizar estudios previos a la construcción de la infraestructura para definir el mejor trazado
Reducción de la frecuencia de corte de la hierba para favorecer la cría de liebres en el perímetro de protección del aeropuerto
Medidas relativas a la prevención de incendios forestales
Elaboración de un análisis de ciclo de vida a centros de telecomunicaciones

Integración paisajística de la zona afectada por la ampliación de la AP-6 en el municipio de El Espinar

Las obras de ampliación de la autopista AP-6, el tercer carril y tercer Túnel de Guadarrama entre el enlace del Valle de los Caídos y San Rafael, han recibido una mención especial en la categoría de "Mejor Obra Pública" concedida por el Jurado de los Premios 2010 del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid. Estas obras afectaron determinadas zonas ubicadas dentro del término municipal de El Espinar. Con el objetivo de recuperar el carácter natural del entorno del río Gudillos, así como reducir el impacto paisajístico del acueducto de San Rafael, se han iniciado en el cuarto trimestre de 2010 las actuaciones de integración paisajística consensuadas con el Ayuntamiento de El Espinar.

En el caso del entorno del río Gudillos, se ha proyectado una restauración vegetal centrada en la vegetación de ribera, y para la reducción del impacto visual del viaducto, se ha planteado la creación de apantallamientos vegetales desde los puntos de observación principales localizados bajo el viaducto.

Protección de la biodiversidad en sanef

Enmarcado en el compromiso de protección de la biodiversidad asumido por **sanef**, cabe destacar su participación desde 2009 en la definición de la estrategia nacional de la biodiversidad del MEEDDM (Ministerio de Ecología, de la Energía, del Desarrollo Duradero y del Mar). Las actuaciones de **sanef** en el ámbito de la biodiversidad se agrupan en tres líneas de trabajo:

- Realizar estudios previos a la construcción de la infraestructura para definir el trazado de menor impacto ambiental.
- Asegurar la transparencia de la infraestructura y la protección de las especies. **sanef** dispone a lo largo de su red de un total de 139 pasos para fauna, el funcionamiento de los cuales es controlado periódicamente por los equipos de explotación o por asociaciones colaboradoras.
- Preservar aquellos espacios de mayor sensibilidad. Se lleva a cabo una gestión extensiva de las zonas de taludes y arcenes mediante la siega y la limitación de los tratamientos realizados. Otras acciones que se realizan es la puesta en marcha de barbechos para crear cubiertas florecidas que sirvan de refugio para la avifauna, o la colaboración con el conservatorio natural de Picardie y el Parque Naturel Régional Oise Pays para la gestión diferenciada de los espacios verdes.

En 2010 se ha iniciado una auditoría de biodiversidad de toda la red de **sanef**, que permitirá la consolidación de la información disponible, la ampliación de los conocimientos sobre la biodiversidad de los alrededores de la red de infraestructuras, y la estructuración de un plan de acción. Dicha auditoría, englobada en el proyecto "Compromisos verdes" del Ministerio de Medio ambiente, Desarrollo sostenible y transporte francés para el periodo 2010-2013, cuenta con la participación de entidades implicadas como son los Parques naturales, asociaciones de protección de la naturaleza, representantes del estado o asociaciones de cazadores. En 2011 se llevarán a cabo estudios para completar la información disponible, y en 2012 se elaborará el plan de acción.

Además de estas actuaciones, en las obras de ampliación llevadas a cabo en la autopista A13, se han tenido en cuenta criterios para reducir los impactos sobre la biodiversidad, y el estudio de la permeabilidad de la infraestructura ha permitido llevar a cabo actuaciones para mejorar la situación actual. Algunas de las actuaciones realizadas han sido la disposición de puentes para la fauna, y de obras hidráulicas, el reposicionamiento de vallas, la creación de corredores o la plantación de especies locales. En 2010, los trabajos de mejora de la permeabilidad se han llevado a cabo concretamente en la obra de la Fontaine de Routot. Las actuaciones realizadas han sido la puesta en marcha de técnicas de ingeniería ecológica sobre los lechos del río, y de dispositivos que permiten crear zonas de descanso dentro de la obra.

Los aeropuertos y sus hábitats

Las actividades aeroportuarias generan un impacto sobre la biodiversidad local. Con el objetivo de reducirlo, los aeropuertos gestionados por **abertis** llevan a cabo diversas actuaciones, entre las que se pueden destacar las realizadas por los aeropuertos de Luton y de Belfast.

En el primer caso, el hábitat abierto de las pistas del aeropuerto de Luton supone una fuente de alimento ideal para pájaros como avefrías, y pájaros que se alimentan de insectos que sobrevuelan los prados como vencejos y golondrinas. Las áreas de hierba corta facilitan a los pájaros localizar el alimento y les confieren una mayor seguridad, ya que permite una visión sin obstáculos de potenciales depredadores.

Como parte de los procedimientos operacionales del aeropuerto, Luton ha desarrollado e implantado un plan de gestión de hábitats, con el objetivo de reducir el riesgo de la fauna salvaje, especialmente la colisión de pájaros durante el aterrizaje o despegue de aviones en las pistas.

La adopción de un régimen de hierba largo se considera la técnica de gestión de hábitats más efectiva que se puede aplicar en un aeródromo, permitiendo que la hierba alcance entre 150 y 200 mm e impidiendo una buena visibilidad a los pájaros de forma que se dificulta su alimentación. Esto no sólo protege el hábitat local sino que garantiza un ambiente seguro para las operaciones del aeropuerto.

En referencia al régimen de corte de la hierba, el aeropuerto de Belfast aplica una gestión similar a la realizada por Luton. Por otro lado, colabora con el Consejo Local de Biodiversidad, y ha asistido a algunas de las actividades que este organiza. Entre las actividades en las que se participa Belfast, cabe destacar el seminario mensual sobre biodiversidad y desarrollo, cuyo objetivo es concienciar acerca de diversas cuestiones relativas a la biodiversidad, y conocer cómo afecta ésta a un negocio, así como lo que puede hacer el negocio para conservar y mejorar la biodiversidad. Estos seminarios cuentan con la participación de ponentes de la NIEA (agencia medioambiental de Irlanda) y del sector industrial, que proporcionan consejos sobre reglamentación y ejemplos de mejores prácticas.

Belfast ha contado también con diferentes visitas de equipos de rodaje de la BBC Natural History Unit para grabar las poblaciones de liebre local, específicas del aeropuerto, y el aeropuerto forma parte de un estudio de la Agencia de Protección de la Salud, para el estudio de la extensión del mosquito en el Reino Unido.

7.4 La gestión del ruido

La política

El objetivo de **abertis** en lo que se refiere a la contaminación acústica es **minimizar el impacto acústico de las actividades de la organización**, priorizando el impacto sobre las comunidades locales.

Los resultados

La actividad que se lleva a cabo en las infraestructuras gestionadas por **abertis** genera contaminación acústica cuya afectación sobre las comunidades locales es mitigada mediante actuaciones diversas.

En el caso de autopistas, destacan la instalación de pantallas acústicas, el uso de asfalto sonoreductor, la elaboración de mapas de ruido, y las acciones de sensibilización hacia las personas usuarias.

El porcentaje de kilómetros de autopista que han sido objeto de seguimiento del impacto acústico ha disminuido respecto al año 2009, situándose en un 58%, principalmente debido a la ampliación de los kilómetros totales en el alcance del informe junto con la reducción del número de kilómetros que han sido objeto de seguimiento del impacto acústico.

Los diferentes aeropuertos han desarrollado planes de acción que incluyen la monitorización de parámetros acústicos, la redistribución de rutas aéreas en función del impacto acústico, así como la implantación de políticas de vuelos nocturnos y la realización de consultas a la comunidad con el objetivo de aprobar planes de acción de minimización de ruidos.

El observatorio del ruido en autopistas

El Observatorio del ruido de **sanef**, que cubre los 1.757 km lineales de las autopistas tanto de **sanef** como de **sapn**, lleva en funcionamiento numerosos años. Este observatorio permite hacer un seguimiento del impacto acústico de las infraestructuras de la red de **sanef** en los municipios colindantes, así como dar respuesta a las solicitudes sobre el impacto acústico del tráfico de las autopistas realizadas por terceros, y a la vez llevar a cabo las medidas de protección necesarias para cumplir con la normativa.

El observatorio se compone de una base de datos informática vinculada a un sistema de información geográfica, lo que permite cartografiar el impacto sonoro que genera el tráfico de la autopista en el medio. La última versión fue realizada en 2007 para adaptarse a la Directiva Europea 2002/49/CE, cuyo objetivo es evitar, prevenir o reducir las molestias generadas por la exposición al ruido. Esta directiva traspuesta en 2006 al Código de medio ambiente francés, exige la realización de mapas de ruido y su publicación a nivel nacional, así como a la elaboración e implantación de planes de prevención de ruido.

Mediante este observatorio se han elaborado y publicado los mapas de ruido de las autopistas de **sanef**, permitiendo así identificar la exposición sonora a la que están expuestas las poblaciones de los municipios colindantes de la red de **sanef**. En base a estos mapas, se han redactado los planes de prevención de ruido en el medio ambiente, los cuales han sido transmitidos durante el 2010 a las administraciones de los 17 departamentos por los que discurre la red de **sanef**. Estos planes contienen:

- Una evaluación del número de personas expuestas a un nivel de ruido superior a los umbrales establecidos por la normativa
- Un censo de las medidas previstas por el grupo para reducir los daños derivados del impacto acústico en aquellos casos en que se superan los límites sonoros permitidos.

Está prevista una actualización del Observatorio en el año 2012 con el objetivo de integrar los cambios urbanísticos que se han experimentado y las nuevas hipótesis de tráfico. A su vez, esta actualización permitirá cumplir con la obligación de la normativa europea de transmitir al estado, cada 5 años, nuevos mapas de ruido y planes de prevención.

Los aeropuertos y la gestión del ruido

Uno de los impactos ambientales de un aeropuerto es la contaminación acústica. Conscientes de ello, los aeropuertos gestionados por **abertis** han llevado a cabo diferentes actuaciones para reducir dicho impacto.

El aeropuerto de Luton, que dispone de una larga trayectoria en cuanto a la gestión de este impacto ambiental, ha desarrollado un plan de acción que incorpora las medidas que el aeropuerto va a llevar a cabo para mejorar la gestión que realiza del ruido producido por su actividad, y lo ha sometido a consulta pública para que las personas interesadas puedan hacer sus aportaciones. Por otro lado, durante el 2010 se ha publicado una política que no permite la circulación en horario nocturno de las aeronaves más ruidosas, y se han llevado a cabo diferentes trabajos con las compañías aéreas para mejorar el mantenimiento de las aeronaves que operan en el aeropuerto de Luton.

Otro ejemplo visible es el aeropuerto de Cardiff, que dispone de un Comité de consulta constituido por representantes de las autoridades locales y de varios de los grupos de interés. Este Comité, que se reúne trimestralmente, trata temas diversos relacionados con las operaciones del aeropuerto, entre

los cuales se incluyen temas ambientales como es la gestión del ruido, proyectos comunitarios y los servicios al cliente. El aeropuerto de Belfast ha formalizado un plan de acción del ruido de acuerdo con lo establecido en la legislación medioambiental irlandesa, que han incluido una consulta pública y el establecimiento de acciones concretas, incluyendo aquellas que ya se están llevando a cabo, así como otras a corto y medio plazo.

En el caso del aeropuerto de Stockholm Skavsta se han llevado a cabo una serie de actuaciones para dar cumplimiento a la normativa de ruido aplicable a los aeropuertos del país. Estas acciones han sido la elaboración de un inventario de las zonas de los vecindarios del este y el oeste del aeropuerto que se verían afectados por una disminución del ruido, el cálculo de las curvas de nivel de ruido para la creación de un listado de los edificios afectados por dicha reducción, el análisis de las medidas de reducción de ruido que serían más eficaces para los edificios identificados como afectados y la comunicación con los propietarios de inmuebles cuyos edificios se ven afectados, entre otras.

7.5 La extensión del compromiso medioambiental

La política

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

Los resultados

Siguiendo el compromiso adoptado por **abertis**, las diferentes líneas de negocio han llevado a cabo a lo largo del 2010 diversas actuaciones encaminadas a concienciar tanto a las personas trabajadoras, como al resto de sus grupos de interés, incluyendo clientes y proveedores.

El importe invertido en campañas específicas de sensibilización medioambiental destinadas a clientes en 2010 ha sido de 244.648¹¹€.

11. De forma agregada, la inversión en sensibilización ambiental se incluye en el dato de inversión ambiental.

Actuaciones de sensibilización realizadas

• Autopistas

acesa y **aucat** han informado a los clientes mediante folletos de la reducción de emisiones de CO₂ derivada del uso del Vía-T.

iberpistas ha organizado diversas actuaciones de carácter voluntario como la recogida de juguetes, de teléfonos móviles o de tapones de plástico, o la instalación de un contenedor de ropa sugerido por un colaborador, con el objetivo de dar un segundo uso a esos materiales y alargar así su vida útil antes de ser gestionados como residuo.

aumar ha realizado un curso de gestión de residuos para mandos intermedios y personal administrativo, y uno específico para personal de mantenimiento.

avasa, en el marco de la implantación del sistema de gestión ambiental, ha llevado a cabo diversas comunicaciones internas al personal, orientadas a su sensibilización ambiental y específicamente a una recogida selectiva de los residuos.

sanef ha desarrollado formaciones en conducción sostenible para la plantilla, junto con la disposición de espacios interactivos que presentan los aspectos de la política ambiental en las principales áreas de servicio. **sapn** por su parte lleva a cabo un programa de ecología para escolares en el valle de Rogerville.

gco ha llevado a cabo una sesión informativa en un centro escolar de Itzuango sobre los programas ambientales desarrollados por la empresa con la participación del personal y los contratistas.

rutass del pacífico ha desarrollado campañas de reciclaje de residuos.

• Aeropuertos

Belfast ha llevado a cabo una campaña informativa para los usuarios y usuarias del aeropuerto con la finalidad de que conozcan los consumos y el coste del agua y la energía que consumen, así como de los residuos que generan.

sabsa a lo largo del 2010 ha participado en el proyecto ecovecindarios de Swisscontact, mediante el reparto a la plantilla de folletos de concienciación ambiental. El objetivo del proyecto es mejorar el sistema de recogida selectiva de residuos, su gestión y los servicios ambientales asociados, a través de una intervención sistémica en las áreas urbanas de los municipios, particularmente en los barrios, para la generación de ingresos y empleos verdes.

Cardiff ha publicado en su página web las rutas referentes para disminuir la contaminación acústica.

• Servicios centrales

La **fundación abertis**, en el ámbito del sistema de gestión ambiental, ha comunicado al personal de mantenimiento del castillo de Castellet, así como a los visitantes, la política ambiental y las normas de uso que deben seguirse. Por su parte **serviabertis** ha desarrollado acciones derivadas de la campaña de presentación de Aristos, relacionadas con la gestión de residuos, consumo de recursos, el cambio climático, etc.

• Aparcamientos

saba España ha llevado a cabo diversas formaciones ambientales como por ejemplo formación en relación con la gestión de residuos o formaciones de sensibilización ambiental.

• Telecomunicaciones

Durante 2010 **abertis telecom** ha realizado una formación de Control Operacional Ambiental en las Zonas de Explotación, así como de requisitos legales ambientales a los responsables de la aplicación Visor Natura en las zonas de explotación. También se han creado y distribuido en los puntos de almacenamiento de residuos, carteles de buenas prácticas en la segregación de los residuos.

• Logística

Actuaciones llevadas a cabo desde **abertis logística** encaminadas a la sensibilización de todas las áreas funcionales en referencia a la minimización del impacto ambiental de su actividad.

Espai Terra: el medio ambiente en los hogares

"Espai Terra" es un programa de Televisió de Catalunya que inició su emisión en abril de 2009 bajo el patrocinio de la **fundación abertis**. El éxito del programa, y los valores de protección y respeto del territorio que comparte con la fundación, han contribuido a la renovación del convenio de colaboración. El objetivo del programa es el conocimiento y la divulgación de la riqueza natural de Catalunya, junto con el acercamiento del territorio a las personas, y la invitación a los espectadores a su observación.

El programa ha representado una herramienta de gran éxito para la sensibilización ambiental de la audiencia respecto a la importancia de valorar y respetar el entorno natural que nos rodea, especialmente mediante la participación de la audiencia en el programa a través de medidas como el envío de fotografías o el blog. El programa tiene una audiencia media de 260.000 espectadores y una cuota de pantalla del 11,6%, y ha recibido dos premios:

- Sol d'Or Especial del Festival Internacional de Cine de Medio ambiente de Barcelona, en reconocimiento por la apuesta del programa por la sensibilización, la educación y la información medioambiental en una franja horaria tan competitiva.
- Premio en la modalidad de Sostenibilidad otorgado por la feria internacional de Ciencia y acción de Santiago de Compostela, en reconocimiento al reportaje realizado sobre la recuperación del acuífero del parque nacional de las Tablas de Daimiel.

Dentro del ámbito del programa, **abertis**, en colaboración con Televisió de Catalunya y el Departamento de educación de la Generalitat de Catalunya, llevó a cabo la convocatoria del concurso "Paisaje y entorno" entre los trabajos de investigación desarrollados por estudiantes de educación secundaria obligatoria y bachillerato. El premio, consistente en una estancia y un curso de inglés en Irlanda, fue entregado por Sergi Loughney el día 14 de junio en Castellet.

Otro proyecto llevado a cabo en el ámbito del programa, y con el patrocinio de la **fundación abertis**, ha sido la edición de un libro en el que se recoge una selección de las fotografías enviadas por los espectadores con imágenes de las cuatro estaciones del año.

ARISTOS amplía sus horizontes

En 2009 **abertis telecom**, en el marco de un plan de sensibilización ambiental, desarrolló una campaña de comunicación ambiental que tenía a Aristos, “lo mejor” en griego, como imagen. La campaña se basaba en el envío mensual, a todo el personal por correo electrónico o mediante la intranet, de comunicados informativos acerca de diversos aspectos ambientales como la gestión de los residuos o de los recursos consumidos, la compra y contratación de servicios o el cambio climático.

Esta campaña se extendió durante 2010 a un total de 1.100 personas trabajadoras de los servicios centrales Parc Logístic de la Zona Franca, y también durante el 2010 el proyecto ha sido internacionalizado alcanzando a los aeropuertos gestionados por **abertis**. El primer aeropuerto en implantarlo ha sido el aeropuerto de Cardiff pero con una sistemática distinta. Los comunicados

no son enviados a las personas trabajadoras, sino que periódicamente se irán adaptando e incorporando en la revista que edita el aeropuerto. Cabe destacar que hasta el momento Aristos había desarrollado un papel de sensibilización a nivel interno entre la plantilla, pero la incorporación en la revista permite llevar el mensaje sensibilizador hasta otros grupos de interés del aeropuerto.

Durante el año 2010 se ha trabajado en la adaptación de este icono de difusión medioambiental entre todas las autopistas de España, difusión que verá la luz en 2011.

8

Proveedores

LÍNEA
ESTRATÉGICA
5: Extender el
compromiso de
responsabilidad social
a proveedores y
empresas
contratadas.

LÍNEA
ESTRATÉGICA 7:
Fomentar y
sistematizar canales
de diálogo

Política	Principales aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2010
Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas	Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	Portal de homologación de proveedores

RESUMEN DE
INDICADORES

95%
de contratos con
cláusulas sociales y
ambientales

2.198
proveedores
evaluados con
criterios sociales y
ambientales respecto
al año anterior

91%
de compras
realizadas a
proveedores locales

La política

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

Los resultados

Debido a la naturaleza de la actividad de **abertis**, las empresas proveedoras, principalmente de servicios, son muy diversas aunque poseen una característica común relacionada con la prestación comercial que realizan, sin formar parte de una cadena de producción propiamente, tal y como sí ocurre con las organizaciones que producen bienes.

Esta particularidad define el tipo de relación, y afecta el modo de gestionar los riesgos y contribuir a su participación activa en el desarrollo de la responsabilidad social; teniendo en cuenta que los principales proveedores del grupo **abertis** ofrecen maquinaria, uniformes, material de señalización y construcción.

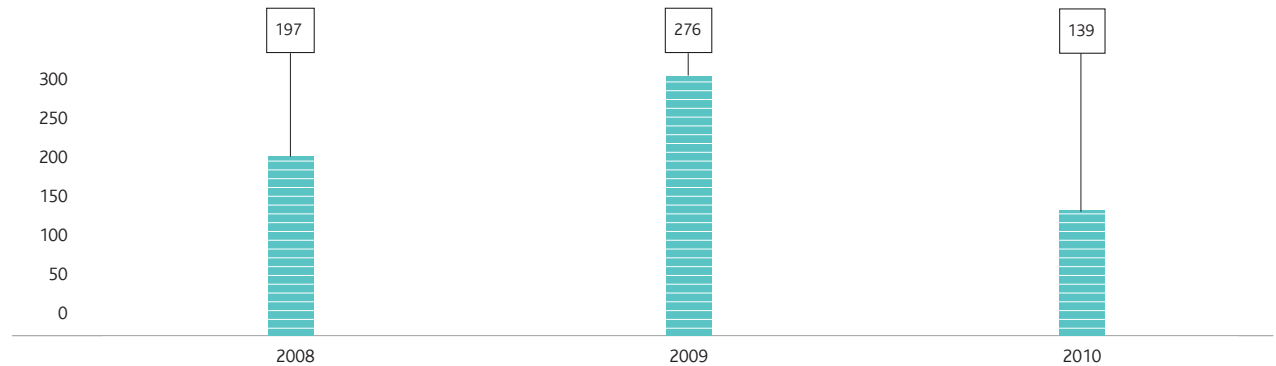
La Dirección de Compras y Servicios Generales en colaboración con el Comité de RSC y Comité de Calidad de **abertis**, ha culminado en 2010 una de las iniciativas prioritarias lanzadas por el Comité de Compras (órgano de gestión creado en 2009). Tras diferentes reuniones trimestrales, ha seguido su actividad durante el año 2010 con el objetivo de elaborar un protocolo de homologación y evaluación continua de proveedores, para así asegurar que cumplen las condiciones necesarias de clasificación como proveedores homologados y mantenerse como tales.

El volumen de compras de las empresas del alcance de este informe supone un 16% de la cifra de negocio agregada de las mismas, de las cuales un 91% se realizan a proveedores locales.

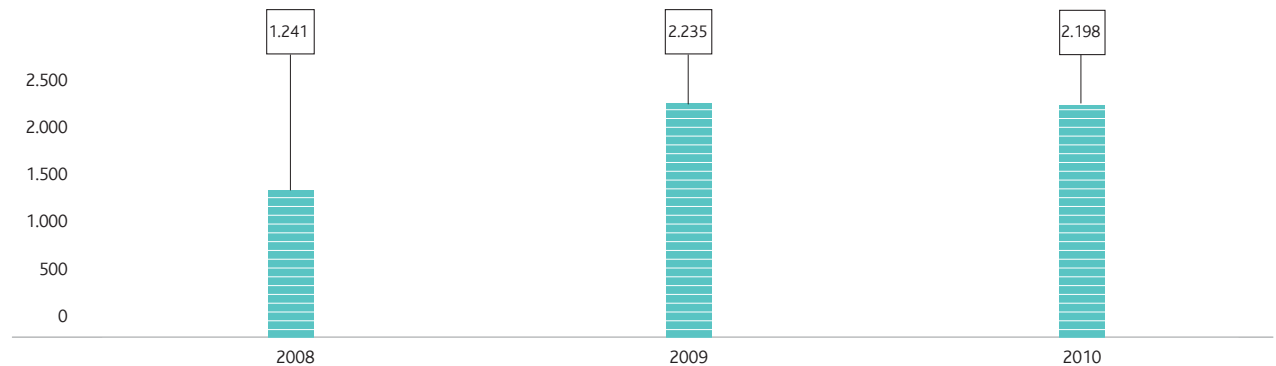
En este contexto, la inserción del compromiso de responsabilidad social en los procedimientos de homologación de proveedores y de licitación se convierte en la principal herramienta para extender los principios de la organización entre los proveedores. Todos ellos se comprometen a dar cumplimiento a la legislación ambiental y social que les es de aplicación, además de incluirse otros criterios ambientales y sociales en función del tipo de concurso o bien el tipo de servicio que se presta, especialmente aquellos que llevan aparejados evaluaciones de impacto ambiental previas. En el año 2010, el 95% de los concursos presentados han incorporado este tipo de cláusulas, y un total de 2.198 proveedores han sido homologados bajo este tipo de criterios. Dichos datos son ligeramente inferiores a los registrados en 2009 debido, principalmente, a una moderación en el ritmo de inversiones operativas, condicionada por la coyuntura económica del momento.

Los sistemas de gestión ambiental y de calidad disponen además de procedimientos específicos para la selección de proveedores en los que, en función del alcance de los mismos, se definen criterios ambientales para su selección. En este sentido, el portal de homologación de proveedores persigue recoger estos criterios y trasladar la información mediante un sistema de clasificación que facilite la identificación de aquellos proveedores más avanzados en el ámbito de la responsabilidad social.

NÚMERO DE CONCURSOS CON CLÁUSULAS SOCIALES Y AMBIENTALES PRESENTADOS



NÚMERO DE EMPRESAS PROVEEDORAS EVALUADAS SEGÚN ASPECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES



Portal de homologación de proveedores

En 2010 se han finalizado los trabajos para la creación de un nuevo modelo de compras para **abertis** que será implantado en 2011. El objetivo de este modelo de compras es buscar la excelencia en la gestión, simplificando y homogeneizando el proceso, y orientándolo a la reducción de costes. Una de las bases del nuevo modelo es la relación con los proveedores.

La Dirección de Compras y Servicios Generales se encarga de la gestión de los proveedores, con el objetivo de optimizar dicha gestión para:

- Lograr una mayor visibilidad y control de los proveedores
- Fomentar la colaboración con proveedores estratégicos
- Incrementar en número y en calidad de servicio el panel de proveedores
- Reducir los costes administrativos derivados de la gestión de proveedores

Con la finalidad de que la relación con este grupo de interés se base en los valores y principios recogidos en el Código Ético y en la Política de Responsabilidad Social de **abertis**, se ha incorporado un sistema de valoración que permitirá posicionar a los proveedores respecto al mercado en materia de responsabilidad, y convertirse en un criterio valorable más en la elección de un proveedor.

Esta valoración se llevará a cabo mediante la inclusión en el cuestionario que deberán responder los proveedores en el portal específico creado a tal fin, de diversas preguntas para obtener una nota de clasificación en relación con la gestión que éstos realicen en términos de RSC. En función del valor obtenido, los proveedores se clasificarán en 3 categorías:

- **A+**: Proveedores por encima de la media
- **A**: Proveedores que tienen una puntuación dentro de la media
- **B**: Proveedores por debajo de la media

9

Agregando valor a la comunidad

LÍNEA
ESTRATÉGICA 6:
Implicarse con la
comunidad y con el
tejido social

LÍNEA
ESTRATÉGICA 7:
Fomentar y
sistematizar canales
de diálogo

RESUMEN DE
INDICADORES

541
reuniones
mantenidas con un
total de
195
asociaciones

1,2%
de aportación
social sobre el
beneficio neto
consolidado

78%
de inversión en
iniciativas sociales
de largo plazo y
alineadas con el
negocio

Política	Principales aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2010
Establecer un vínculo permanente con la comunidad, basado en la participación activa y la integración de las necesidades sociales	Consolidar la relación con la comunidad local	Los aeropuertos y la comunidad local "Te queda una vida" en Madrid Voluntaris: Otra manera de hacer las cosas
	Gestionar la acción social y los patrocinios	Las cátedras abertis La metodología LBG y la clasificación de la acción social

La política

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

Los resultados

La actividad de **abertis** incide directa e indirectamente sobre el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera. Las infraestructuras generan desarrollo sobre diferentes grupos de interés de la comunidad, dinamizándola y transformándola

De este modo, la implicación con la comunidad en la que opera **abertis** se fundamenta en dos ejes de trabajo:

9.1 Consolidar la relación con la comunidad local

- El trabajo continuo con las organizaciones de la comunidad local
- La gestión de acciones de patrocinio y de compromiso con la comunidad

Ambos ejes se complementan, y persiguen en última instancia potenciar los lazos activos en el tejido social. En este sentido, **abertis** realiza acciones en cinco áreas principales: la movilidad y la seguridad viaria, la preservación del medio ambiente, la accesibilidad social y el desarrollo económico, la accesibilidad cultural y la formación e investigación.

El año 2010, Aparcamientos internacional ha recibido una sanción por importe de 2.855 € relacionada con incumplimientos de la Ley tributaria en Chile. Por otro lado Sabsa ha recibido sanciones administrativas vinculadas a la gestión de impuestos en Bolivia por importe de 3.392€.

Las empresas del Grupo están altamente involucradas en el tejido social, y disponen de representación en un total de 195 asociaciones o colectivos de diferentes ámbitos: cultural, empresarial, social y ambiental, entre otros.

Con la finalidad de mejorar la relación con la comunidad, las empresas de **abertis** han establecido objetivos vinculados con la comunidad para el año 2011. Estos objetivos están dirigidos principalmente a mejorar la comunicación manteniendo reuniones con las administraciones locales del entorno, reduciendo el tiempo de respuesta a las reclamaciones presentadas y continuar trabajando para la participación activa en la comunidad y la mejora del entorno.

Durante el año 2010, las diferentes unidades de negocio han mantenido un total de 541 reuniones con las diferentes organizaciones de las que forman parte de un modo activo. De igual modo, la sede de la **fundación abertis**, el Castillo de Castellet, ha albergado a diversas entidades y organizaciones, poniendo a su servicio la infraestructura para la realización de diversos actos como presentaciones, jornadas o sesiones de trabajo.

La fundación abertis, un agente catalizador...

La **fundación abertis** ha continuado avanzando durante 2010 en los campos en los que trabaja, el medio ambiente, la seguridad vial y la cultura. Destacan como hitos remarcables:

- La presentación de actividades de la delegación en Francia
- Un convenio con el ayuntamiento de Roma para la mejora de la seguridad vial
- El inicio de actividades en Chile
- La consolidación del día del voluntariado de **abertis**
- El reconocimiento a las actividades de seguridad vial en España con el otorgamiento de la Medalla al Mérito de la Seguridad Vial que el presidente de la **fundación abertis**, Miquel Roca Junyent, recibió de manos del Ministro del Interior, Alfredo Pérez Rubalcaba.

... de la seguridad vial

abertis y la **fundación abertis** han renovado la Carta Europea de Seguridad Vial, proyecto de la Comisión Europea cuyo objetivo es la reducción de accidentes de tráfico. De igual modo, se han promovido dos Jornadas de debate en Barcelona y Madrid para

apoyar la difusión de la entrada en vigor de la Nueva Ley de Tráfico, con la asistencia de expertos y responsables en la materia de los gobiernos central, autonómico y municipal. Finalmente, en el ámbito de la investigación se ha llevado a cabo un estudio sobre la conducción ecológica, económica y eficiente, desarrollado en colaboración con Fesvial.

Cabe resaltar la realización de la acción “te queda una vida no la pierdas en la carretera” en Madrid, en alianza con la Dirección General de Tráfico, el ayuntamiento, la Guardia Civil, la Cruz Roja y el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo entre los socios, además de las unidades de negocio de **abertis**.

... de la difusión y promoción del conocimiento

Dentro del ámbito medioambiental, los esfuerzos se han concentrado igualmente en la realización de estudios y jornadas científicas, la edición de publicaciones y otros apoyos de carácter directo a la protección de diversos espacios protegidos. Además, se ha continuado impulsando la sensibilización del usuario de dichas áreas naturales mediante elementos de divulgación y pedagogía que coadyuvan a la minimización de los impactos generados por el uso y disfrute del visitante.

La difusión del conocimiento adquirido en las investigaciones patrocinadas por la **fundación abertis** se ha materializado mediante la organización de dos jornadas científicas: una dedicada

a la frecuentación y movilidad de los usuarios del parque de Collserola y otra centrada en los efectos del turismo en la Antártida. Asimismo, se han impulsado tres nuevos estudios sobre aspectos medioambientales: la catalogación de los castaños monumentales del bosque del Montseny, declarado reserva de la biosfera por la UNESCO, un patrimonio natural al pie de la autopista; el estudio sobre emisiones de dióxido de carbono y su compensación en las autopistas de **abertis** en España, y el dedicado al impacto del cambio climático sobre las reservas marinas, con el caso de estudio del Cap de Creus, Parque Natural del que la fundación es protector.

La difusión medioambiental tiene un exponente paradigmático en el patrocinio, “Espai Terra”, el programa de Televisió de Catalunya (TV3) sobre naturaleza, medio ambiente y tradiciones vinculadas a la tierra ha concentrado en sí mismo premios, audiencia y eficacia divulgadora.

Por segundo año consecutivo se ha promovido la celebración del Día del Voluntariado de **abertis** bajo el lema “Otra manera de hacer las cosas”, centrado en la integración de personas con discapacidad.

En cuanto a publicaciones, cabe destacar la mejora alcanzada en divulgación con la creación de dos micrositos, una para la miscelánea científica y otra para la memoria de actividades de la **fundación abertis**. Por otro lado, se ha editado el tercer volumen

del proyecto VIATOR, esta vez dedicado al patrimonio natural y cultural del entorno de la red que gestiona en Francia **sanef**, así como una publicación sobre el monasterio benedictino de Sant Daniel (Girona) y tres nuevos opúsculos de la colección *Reflexiones en Castellet*, que recogen contenidos de los encuentros técnicos más significativos celebrados en la sede de la fundación.

El programa de visitas guiadas al Castillo ha continuado su actividad durante el año 2010. Estas visitas se han visto enriquecidas por la invitación, dentro del espacio expositivo “Un castillo en el camino”, a colecciones privadas de objetos arqueológicos y de arte, que ilustran la vida en un castillo.

Finalmente, en relación con la actividad internacional, durante el año 2010 se ha llevado a cabo un intenso trabajo para poder presentar en la Embajada Española la nueva sede de la fundación en París, y sus primeras actividades, una cátedra y una acción de seguridad vial dirigida a personas que aprenden a conducir: “autoroute-academie”, una microsite de apoyo al trabajo de las autoescuela, de la mano de la Delegación Ministerial de Seguridad Vial.

De igual modo, en Chile, además de las acciones de voluntariado, se ha establecido un convenio con la Fundación Integra para la promoción de jardines de infancia, así como una aportación junto a **abertis logística** para favorecer el desarrollo en el entorno del parque inaugurado.

Los aeropuertos y la comunidad

Conscientes de la importancia de mantener los vínculos existentes con la comunidad y crear otros nuevos, los aeropuertos gestionados por **abertis** han llevado a cabo diversas actuaciones enfocadas a este cometido. Las principales actuaciones desarrolladas han sido:

- **Aeropuerto de Luton.** Durante el año 2010 algunas de las actuaciones realizadas han incluido la celebración de la cuarta edición del Torneo de fútbol de la comunidad, en el que participaron 350 niños; la esponsorización del Carnaval internacional de Luton; la celebración del Big Dance que formaba parte de un evento nacional, y en el que se invitaba a participar en el baile a los pasajeros a su llegada al aeropuerto; la esponsorización del Luton Borough FC; la cesión de una área del aeropuerto para la exposición de artistas locales en colaboración con la Gateway Gallery y el patrocinio de los premios 2010 a la pequeña empresa.

- **Aeropuerto de Orlando.** El aeropuerto ha participado en las tareas de evacuación tras el terremoto de Haití, recibiendo el 43% de las evacuaciones y un total estimado de 15.000 evacuados durante el mes de enero. Cabe destacar el papel desarrollado por los voluntarios de Cruz Roja en las tareas de evacuación, que recibieron a los evacuados y los atendieron con alimentos, atención médica y apoyo psicológico.

- **Aeropuerto de Belfast.** El aeropuerto de Belfast dispone de un programa con las escuelas y los centros formativos de la comunidad, que transforma el aeropuerto en una herramienta educativa enfocada a las necesidades de cada centro, individualizando así el programa educativo con el objetivo de ajustarse mejor a sus necesidades. Este programa incluye, entre otras posibilidades, visitas al aeropuerto, estudios de casos con las escuelas de secundaria y presentaciones de los grupos de interés local.

- **Aeropuerto de Cardiff.** El Programa "The Cardiff Airport Touchdown Programme", gestionado por el Comité "The Touchdown" coordina las diversas actuaciones del aeropuerto en la comunidad, agrupa-das en cuatro grandes ejes: el apoyo a las organizaciones sin ánimo de lucro, la gestión del Fondo para la comunidad, el Programa de aprendizaje y el contacto permanente con la comunidad. Algunas de las actividades llevadas a cabo durante el 2010 han tratado el trabajo activo con seis organizaciones de beneficencia, el patrocinio de iniciativas comunitarias, la conducción de treinta visitas guiadas al aeropuerto de centros educativos, la realización de prácticas laborales de seis estudiantes y la finalización de la sección de la comunidad en la web del aeropuerto.

"Te queda una vida" en Madrid

La acción "Te queda una vida. No la pierdas en la carretera" desarrollada en Barcelona durante el año 2009, se ha llevado a cabo en la Comunidad de Madrid en el año 2010.

Esta acción que se engloba dentro del programa de seguridad vial de la **fundación abertis**, ha contado con el apoyo del Ministerio del Interior, la Delegación de Gobierno, la Dirección General de Tráfico, el Ayuntamiento de Madrid, Cruz Roja, el Hospital de Paraplégicos de Toledo, Microsoft y diferentes empresas del Grupo. El objetivo de la acción es sensibilizar a los jóvenes menores de 30 años sobre los riesgos de la conducción y la importancia de una conducción segura y responsable.

La acción, implantada dos fines de semana del mes de julio, ha contado con voluntarios de la Cruz Roja que han acompañado a la Guardia Civil y a la Policía Municipal de Madrid en 20 controles de alcoholemia realizados tanto en la capital como en otros puntos de la comunidad próximos a zonas de ocio nocturno. Aquellos conductores con un resultado negativo han recibido un tríptico con consejos para una conducción responsable y segura, y una tarjeta Madrid Card Cultura, que permite el acceso gratuito a más 40 museos de la Comunidad y a promociones en la oferta cultural y turística, además de concursar en el sorteo de un curso de inglés en Irlanda.

Las medidas de impacto de la acción han registrado un total de 500 folletos y tarjetas Madrid Card entregadas, 1.500 visitas al juego interactivo "9 vidas en juego" sobre las principales causas de accidentes de tráfico y 10.000 visitas a la página web. Cabe destacar que además de la difusión realizada a través de prensa escrita, prensa digital, canales de televisión y cadenas de radio, se han insertado mensajes en plataformas interactivas como Microsoft Messenger y en redes de bloggers de temática joven, junto con portales de internet como youtube y el portal universitario patatabrava.

Voluntaris: Otra manera de hacer las cosas

Enmarcado en el programa de voluntariado corporativo “Voluntaris”, iniciado en el 2009, el día 5 de diciembre de 2010 se celebró el segundo Día del Voluntariado Corporativo, coincidiendo con el día Mundial del Voluntariado.

Bajo el lema “Otra forma de hacer las cosas”, en las sedes de la compañía en España y Chile se organizaron diversas actividades solidarias con la finalidad de sensibilizar a las personas trabajadoras sobre la discapacidad.

En la sede de **abertis**, en el Parc Logístic de la Zona Franca, entre las actuaciones llevadas a cabo, se incluyeron conferencias, un taller para que los empleados pudieran experimentar las dificultades diarias con las que se encuentran las personas discapacitadas, así como la venta de productos elaborados por centros especiales de trabajo. Durante el acto de presentación, miembros de Voluntaris presentaron el proyecto *Teaming*, que promueve entre los trabajadores la donación de un euro mensual a iniciativas sociales. También hubo actividades singulares en los centros de San Rafael y en Valencia.

Además, durante toda la semana se habilitaron mecanismos de recogida de ropa y alimentos en veinte centros de trabajo de **abertis** en España y en Chile.

Por otro lado, se llevó a cabo una convocatoria de proyectos de colaboración con Instituciones y ONG’s, en los que empleados de **abertis** participan como voluntarios. Por votación interna, a través de la Intranet corporativa, las personas trabajadoras del Grupo seleccionaron los proyectos a los que la **fundación abertis** otorgó aportación económica. Los proyectos más votados en cada uno de los ámbitos de actuación fueron:

- Cultural:

- *Historias en femenino*, Agima

- Medio ambiente:

- *Gestión y restauración del hábitat del cangrejo de río ibérico, en la cuenca del río Llobregat*, Associació de Defensa i Estudi de la Fauna i Flora Autòctona (ADEFA)

- Social:

- *Atención médica y asistencial a mujeres de Benarés (India) que sufren violencia de género y exclusión social*, Asociación Flores del Ganges. Ayudando y curando a mujeres de Asia
- *Tardes de gresca*, FAREM (Associació de Persones amb Discapacitat Intel·lectual)
- *Sonrisas para niños hospitalizados. El humor como terapia*, Fundación Theodora

Las cátedras abertis

abertis, con el objetivo de promover la formación y la investigación, así como la transferencia de conocimientos entre la universidad y la empresa, ha promovido la creación de diversas cátedras especializadas en diferentes ámbitos de la gestión de las infraestructuras. A continuación se presenta un pequeño resumen de cada una de las cátedras **abertis** y de los estudios realizados durante el 2010:

- **Cátedra abertis - UPC de Gestión de Infraestructuras del Transporte.** Desarrolla actividades de formación e investigación en el campo de la gestión de infraestructuras del transporte. La **cátedra abertis-UPC** impartió, de febrero a abril, una nueva edición de los Seminarios del Transporte; en mayo, el Curso de Análisis de Inversiones según investigaciones y prácticas europeas; y, en noviembre, el curso de Logística de Transportes de Mercancías sostenible. El VII Premio **abertis** ha distinguido un trabajo doctoral sobre predicciones de tráfico y, *ex aequo*, dos tesis sobre concesiones de infraestructuras y análisis de tráfico en autopistas.

- **Cátedra abertis - IESE de Regulación, Competencia y Políticas Públicas.** Durante el año 2010 ha seguido generando ideas y difundiendo conocimientos en las áreas de regulación, competencia y políticas públicas a través de la publicación de diversos trabajos y estudios, la organización de varias conferencias en Madrid y Barcelona, el V Encuentro de la *Association of Competition Economics en España* y diversos *lunch seminar* en los que se ha debatido sobre regulaciones del mercado y crisis bancaria.

- **Cátedra abertis - ESADE de Liderazgos y Gobernanza Democrática.** Tiene como objetivo analizar los modelos de gobierno empresarial, público y social, así como estudiar e impulsar fórmulas innovadoras de liderazgo capaces de dar respuesta a los retos de la sociedad actual. Ha centrado este año sus actividades de investigación en la Encuesta Europea de Valores, y con sus publicaciones y programas de conferencias ha seguido analizando los interrogantes que se plantean entre las diversas formulaciones de liderazgo y los actores y protagonistas de las acciones colectivas: empresas, gobiernos, organizaciones y movimientos sociales.

- **Cátedra abertis - FEDEA de Economía de las Infraestructuras y Transportes.** Los objetivos son desarrollar la investigación en temas de economía de las infraestructuras y el transporte, y la difusión de los trabajos realizados. En 2010, ha celebrado entre otras actividades, un seminario sobre eficiencia del Sector Financiero y ha publicado dos importantes trabajos sobre Riesgo Sistémico y Fletes de Transporte.

- **Cátedra abertis-LUMSA**, la primera experiencia de **abertis** en materia de transferencia de conocimiento universidad-empresa fuera de España, presentó el pasado diciembre en Roma su primer programa de actividades bajo el lema *Gestión sostenible e Innovación*, cuyos estudios y proyectos investigadores se concentrarán particularmente en los contextos geopolítico, económico y de recursos energéticos del área mediterránea.

- **Cátedra abertis- ENPC-IFSTTAR**, creada conjuntamente por la **fundación abertis** y l'École des Ponts ParisTech-IFSTTAR (Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux) ha sido el fruto de un gran proceso de trabajo desarrollado a lo largo de 2010 que ha culminado con la presentación de la delegación francesa de **abertis**. La cátedra se centrará en la formación e investigación en materia de gestión de infraestructuras de transporte y, junto con la **cátedra abertis-UPC**, constituirá el núcleo básico de una red europea de cátedras especializadas. Ambas convocarán anualmente el Premio **abertis**.

9.2 Gestionar la acción social y los patrocinios

abertis sigue colaborando con entidades y organizaciones cuyas actividades están relacionadas con las líneas de negocio del Grupo, así como en proyectos relacionados con las áreas principales de actuación, la movilidad y la seguridad viaria, la preservación del medio ambiente, la accesibilidad social y el desarrollo económico, la accesibilidad cultural y la formación e investigación, generando conocimiento y opinión en el entorno en el que desarrolla sus actividades.

En referencia al patrocinio de proyectos, **abertis** dispone del *Manual Ejecutivo de Proyectos de Compromiso con la Comunidad*, que reúne información relativa a los proyectos que son prioritarios para su patrocinio, los requisitos que deben cumplir, así como la sistemática a seguir para su solicitud.

Además, en 2010 **abertis** ha finalizado los trabajos de creación de una base de datos en línea para la gestión de los patrocinios, y ha llevado a cabo su implantación. Esta base de datos permite la gestión interna de las solicitudes, incluyendo su valoración y su posterior seguimiento en caso de aprobación. El objetivo de esta nueva herramienta es centralizar todos los proyectos de patrocinio llevados a cabo por el Grupo, optimizando así los recursos invertidos en este ámbito y facilitando la gestión de los mismos.

A lo largo de 2010, se han presentado al Comité de Patrocinio un total de 306 proyectos, procedentes de solicitudes cursadas a las empresas del Grupo en España y la **fundación abertis**, resultando 128 aprobados y 178 denegados.

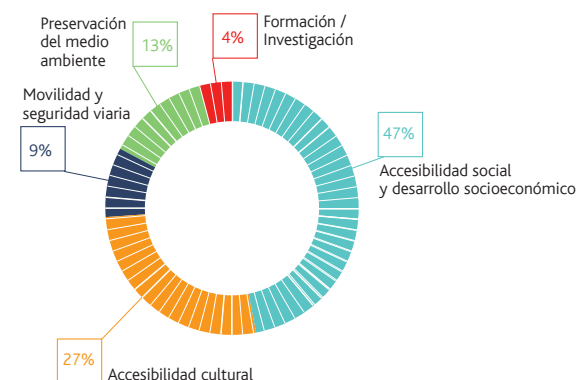
A destacar, entre otras acciones y por la larga trayectoria de relación, la continuidad en la colaboración establecida con Cruz Roja. En 2010 la aportación de **abertis** se centró básicamente en dos proyectos:

- Apoyo a la campaña anual de captación de voluntarios y a la gestión del almacén de ayuda humanitaria y emergencias internacionales, de Cruz Roja Catalunya. Desde éste último se gestionaron, entre otros, los envíos de ayuda a los damnificados por los terremotos de Haití y Chile.
- Campamento de Juventud Atlantis VI, celebrado en Francia, y cuya temática se centró en la Inclusión Social.

Pese a las circunstancias económicas y las restricciones presupuestarias, se ha mantenido la colaboración con diversas instituciones y entidades en los ámbitos prioritarios para **abertis**: accesibilidad cultural, accesibilidad social y desarrollo socioeconómico, preservación del medio ambiente, y formación e investigación.

Las 32 empresas incluidas en el Plan de RSC de **abertis** han realizado en 2010 aportaciones a la comunidad por un importe total de 7,8 millones de euros, lo que representa el 1,2% del beneficio neto consolidado.

APORTACIONES A LA COMUNIDAD 2010 POR ÁMBITO DE ACTUACIÓN



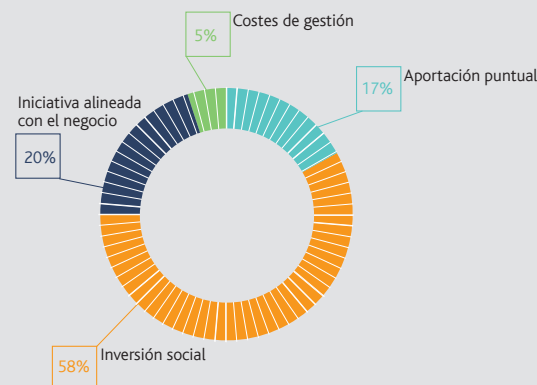
La metodología LBG y la clasificación de la acción social

La metodología desarrollada por el London Benchmarking Group proporciona un modelo común que permite a las organizaciones clasificar y gestionar sus iniciativas en la comunidad. Así, además del ámbito geográfico, el modelo LBG identifica cuatro tipos de aportaciones en función de su motivación. Una vez clasificadas, la metodología LBG permite analizar cada iniciativa individualmente en la matriz contribución-logro-impacto.

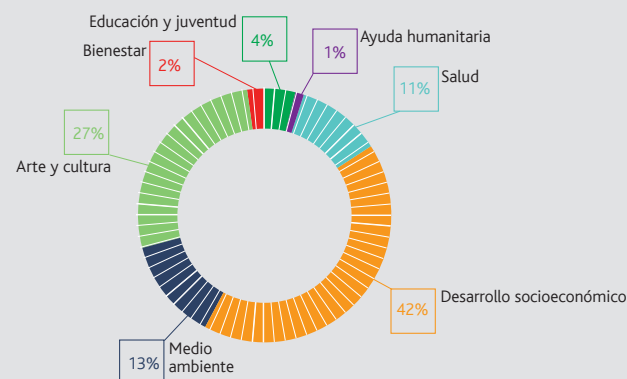
Los tipos de aportaciones en función de su motivación se clasifican como:

- Aportación puntual: Incluye aquellas aportaciones puntuales a una amplia variedad de causas sociales.
- Inversión social: Incluye aquellas aportaciones que se realizan en el marco de una estrategia de largo plazo a organizaciones de la comunidad, para apoyar iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses y la mejora de su reputación.
- Iniciativas alineadas con el negocio: Incluye aquellas aportaciones a iniciativas de la comunidad dirigidas a impulsar directamente el negocio de la organización promoviendo la identidad corporativa e imagen de marca.

APORTACIONES LBG 2010 POR TIPOS



APORTACIONES LBG 2010 POR ÁREAS DE ACTUACIÓN



10

Informe de verificación



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010

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

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 (en adelante IRSC 2010) de **abertis** para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010:

- La adaptación de los contenidos del IRSC 2010 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales y adicionales propuestos en dicha Guía.
- La adecuación de los contenidos del IRSC 2010 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 *Accountability Principles Standard 2008* emitida por *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en adelante, AA1000APS (2008)).

La preparación del IRSC 2010, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de **abertis**, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información y los sistemas para la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008). Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios y procedimientos aplicados para realizar la verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma AA1000 *Assurance Standard 2008 de AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2, para proporcionar un aseguramiento limitado sobre los indicadores de desempeño principales y adicionales correspondientes al año 2010 y la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de **abertis** que han participado en la elaboración del IRSC 2010, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de **abertis** para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Reuniones con el personal de **abertis** para conocer los procedimientos, sistemas y enfoques de gestión empleados en relación con la consideración y cumplimiento de los principios de la AA1000APS (2008).

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



- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2010.
- Revisión de la efectividad de los procesos utilizados para cumplir con los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC 2010 a lo señalado en la Guía G3 del GRI y a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000APS (2008).
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en el IRSC 2010 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de **abertis**.

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

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRSC 2010 de **abertis** contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRSC 2010 de **abertis** no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000APS (2008). En concreto:

- En cuanto al principio básico de inclusividad de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de **abertis** no ha establecido un proceso de implicación y participación de los grupos de interés a través del cual la dirección identifica cuáles son sus grupos de interés y comprende de forma equilibrada y exhaustiva cuáles son sus expectativas, así como la forma de implicarse con ellos.
- En cuanto al principio de relevancia de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de **abertis** no dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
- En cuanto al principio de capacidad de respuesta de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de **abertis** no dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y las expectativas de los grupos de interés.



Recomendaciones

Adicionalmente, durante el proceso de verificación realizado han surgido algunas observaciones y recomendaciones relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, que han sido presentadas a la Dirección de **abertis** en un documento interno. A continuación se presenta un resumen de las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

abertis mantiene un diálogo continuo con sus grupos de interés a través de los distintos canales de comunicación de los que dispone en sus diferentes áreas de negocio. Se recomienda ampliar el análisis de las prioridades de los grupos de interés de forma que incorpore, con el mismo nivel de profundidad, a todos los grupos de interés. Asimismo se sugiere seguir impulsando acciones de diálogo que permitan implicar activamente a los grupos de interés en el avance de la estrategia de RSC de **abertis**.

Relevancia

abertis evalúa la materialidad y relevancia de los asuntos en base a la encuesta anual de materialidad realizada a los grupos de interés, observaciones emitidas por la comunidad inversora, evaluaciones de los principales índices de sostenibilidad, sistemas de seguimiento de la reputación, sugerencias realizadas por grupos de interés externos, entrevistas con el equipo directivo de las diferentes unidades de negocio y encuestas a clientes y empleados. En base a todas estas actuaciones, se recomienda consolidar el procedimiento sistematizado para evaluar los aspectos relevantes para los grupos de interés.

Capacidad de respuesta

El Comité de RSC, formado por las personas coordinadoras de RSC en cada unidad de negocio, promueve y dinamiza la responsabilidad social en **abertis**. En 2010 este Comité se ha reunido en 3 ocasiones. Se recomienda aumentar la frecuencia de las reuniones del citado Comité así como involucrarlo de forma más activa en la toma de decisiones de RSC para poder agilizar la respuesta, desde cada una de las unidades de negocio, a las demandas de los grupos de interés.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Ferran Rodríguez
Socio
1 de junio de 2011



11. Índice de contenidos e indicadores GRI

CONTENIDO	PÁGINA	COB.
1.- Estrategia y análisis		
1.1 Declaración del presidente.	3-4	●
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3-4; 4-9, 22-24, 28, 31, 32, 36, 38, 40, 42, 46-47, 50-51 IA; 119-121 CCAA	●
2.- Perfil de la organización		
2.1.- Nombre de la organización.	5	●
2.2.- Principales marcas, productos y/o servicios.	20 IA	●
2.3.- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	23, 24, 27, 28, 31, 32, 35, 38, 42, 47, 51 IA; 76-85 CCAA	●
2.4.- Localización de la sede principal de la organización.	7 CCAA	●
2.5.- Número de países en los que opera la organización y nombre.	7-8	●
2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	12-15 IA; 7, 94-97 CCAA	●
2.7.- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	7-8; 20-53 IA	●
2.8.- Dimensiones de la organización informante incluido el número de empleados, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados.	21; 62-66 IA	●
2.9.- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	6; 23, 24, 27, 28, 31, 32, 35, 38, 42, 47, 51 IA	●
2.10.- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	19	●
3.- Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria		
3.1.- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	5	●
3.2.- Fecha de la memoria anterior más reciente.	5	●
3.3.- Ciclo de presentación de memorias.	5	●
3.4.- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5	●
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5.- Proceso de definición del contenido de la memoria.	5-11	●
3.6.- Cobertura de la memoria.	7	●
3.7.- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	7	●
3.8.- Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	7	●

CONTENIDO	PÁGINA	COB.
3.9.- Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	5-6	●
3.10.- Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	54	●
3.11.- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	5-8	●
Índice del contenido del GRI		
3.12.- Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	89-96	●
Verificación		
3.13.- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	6, 88	●
4.- Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1.- Estructura de gobierno de la organización.	98-102 CCAA	●
4.2.- Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	108 CCAA	●
4.3.- Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos.	98-100, 112 CCAA	●
4.4.- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	14-15; 122-124 CCAA	●
4.5.- Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	36; 102-104 CCAA	●
4.6.- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	12 IA; 118-119, 128-129 CCAA	●
4.7.- Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	107-108 CCAA	●
4.8.- Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12-13; 124-132 CCAA	●
4.9.- Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	12-18; 124-132 CCAA	●
4.10.- Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	102, 104, 127-128 CCAA	●
Compromisos con iniciativas externas		
4.11.- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	9-11, 12-17; 119-121 CCAA	●
4.12.- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	18, 81-86	●
4.13.- Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	18	●
Participación de los grupos de interés		
4.14.- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	14	●
4.15.- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	9	●
4.16.- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	9-11, 14	●
4.17.- Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización en la elaboración del informe.	10-11	●

GRI	Descripción	Página	COB.	PM	ODM
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Información sobre el enfoque de gestión económica		4-9, 62-69 IA			
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	21	●		
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	52-54, 63-64	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	43	●		
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	23, 25-26 CCAA	●		
PRESENCIA EN EL MERCADO					
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	39	●		
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	77-78	●		
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	39	●	6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	81-87	●		8
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	80-86	●		
DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL					
Información sobre el enfoque de gestión ambiental		48-53			
MATERIALES					
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	62	●	8	
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	62	●	8,9	
ENERGÍA					
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	58-61	●	8	
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	57-58	●	8	
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	53-54, 64	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	30, 53-54, 63	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	53-54, 63-64	●	8,9	7
AGUA					
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	55-56	●	8	

GRI	Descripción	Página	COB.	PM	ODM
BIODIVERSIDAD					
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	69	●	8	7
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	69	●	8	7
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	70-71	●	8	7
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	69-70	●	8	7
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	54	●	8	7
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	54	●	8	7
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	53-54	●	9	7
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA ¹	8	7
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		NA ²	8	7
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	66	► ³		7
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	65	●		7
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		NA ⁴	8	7
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	29-30, 49-54, 64, 67-68, 70-73	●	9	7
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		NA ⁵	9	7
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	50	●	8	7
GENERAL					
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	48; 56 CCAA	●		7
DESEMPEÑO SOCIAL (PRÁCTICAS LABORALES)					
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo		32-46			
EMPLEO					
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	32-33	●		
LA2 (P)	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	33	► ⁶	6	
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	43-44	►	6	3

GRI	Descripción	Página	COB.	PM	ODM
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	33	●	1,3	
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	33	●	3	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	45	●		5,6
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	45	► ⁷		
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		NA ⁸		6
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	35	► ⁹		3
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupación de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	35-36	►		3
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	35	●		3
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	32-33, 40; 14 IA	► ¹⁰	1,6	3
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	39	► ¹¹	1,6	3
DESEMPEÑO SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)					
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos		12-13, 77-79			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	77-78	► ¹²	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	77-78	► ¹³	1,2,4 5,6	
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		NA ¹⁴	1,6	3
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
HR5 (P)	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		NA ¹⁵	1,3	3

GRI	Descripción	Página	COB.	PM	ODM
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6 (P)	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA ¹⁵	1,5	
TRABAJOS FORZADOS					
HR7 (P)	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA ¹⁵	1,4	3
DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)					
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		12-13, 15, 80-81, 86			
COMUNIDAD					
SO1 (P)	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	81-87	●	1	8
CORRUPCIÓN					
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	12-13	●	10	
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	12-13, 37	●	10	
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		NA ¹⁶	10	
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	15	► ¹⁷	10	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	27, 45, 50, 81	●		
DESEMPEÑO SOCIAL (RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)					
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos		24-27			
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	26-30	●		
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	25-27	●		
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	25-26	●		
COMUNICACIONES DE MARKETING					
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		NA ¹⁸		

GRI	Descripción	Página	COB.	PM	ODM
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	25	● ¹⁹		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	27	●		

Simbología: IA (Informe Anual), CCAA (Cuentas Anuales), ● cuando la cobertura es total, ■ cuando la cobertura es parcial. PM (Pacto Mundial), ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio)

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

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

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

4 No aplica puesto que no se han producido derrames accidentales significativos

5 No aplica debido a la naturaleza de las actividades del grupo **abertis**

6 No ha sido posible verificar la información segregada, razón por la que sólo se ha publicado el dato agregado, pues éste sí ha sido verificado.

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

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

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

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

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

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

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

14 No aplica por no haberse producido incidentes de discriminación durante 2010.

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

16 No aplica por no haberse producido incidentes de corrupción.

17 El grupo **abertis** no promueve la participación en actividades de "lobbying". Existen países en los que dichas prácticas se realizan en un marco de relación proactiva con la administración pública.

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

19 No se han producido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales.

12

Informe de revisión 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.

