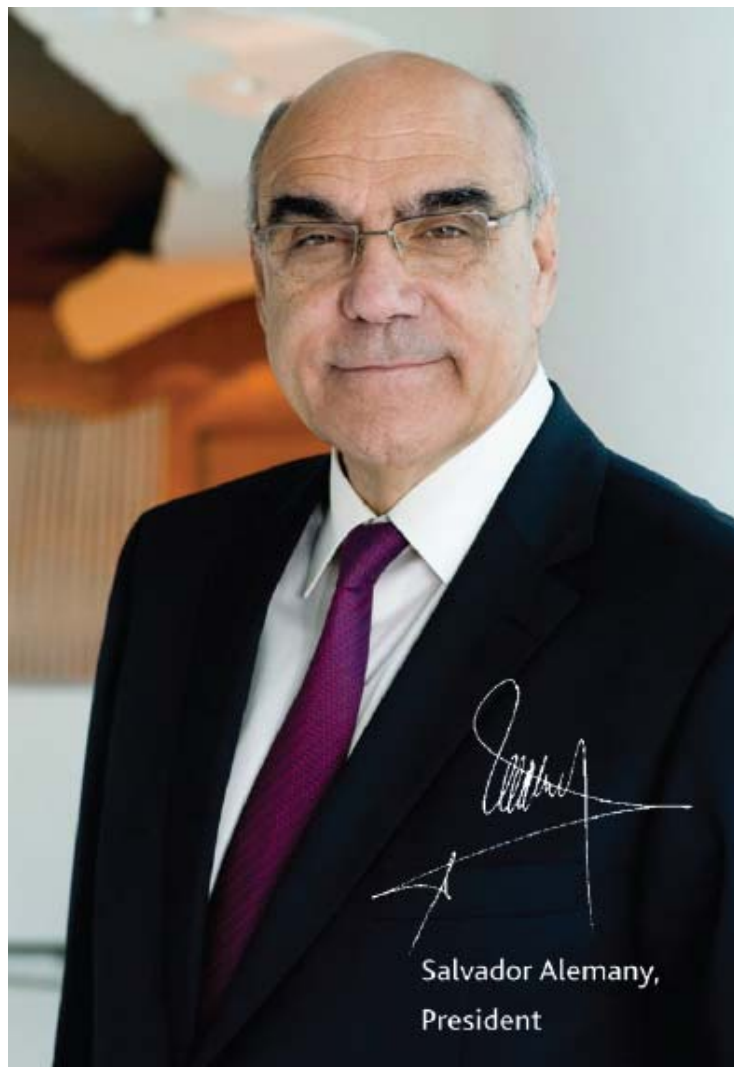


Informe de Responsabilitat Social Corporativa 11

ÍNDEX

1. Carta del president.....	3
2. Característiques principals de l'informe	5
3. El triple balanç: una visió de conjunt	10
4. abertis i la responsabilitat social corporativa.....	13
5. L'activitat d'abertis, un servei per als clients i la societat.....	20
6. L'equip humà d'abertis	31
6.1.L'equip humà.....	32
6.2.Gestió del talent i desenvolupament professional	34
6.3.Generant una cultura comuna	36
6.4.Gestió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats	39
6.5.Extensió dels beneficis socials	43
6.6.Foment de la salut i la seguretat laboral	44
7. Adaptant-nos a les necessitats del nostre entorn.....	47
7.1.La mitigació del canvi climàtic.....	56
7.2.La gestió dels residus i de les aigües residuals	67
7.3.Gestió de la biodiversitat	71
7.4.La gestió del soroll.....	75
7.5.L'extensió del compromís mediambiental.....	78
8. Proveïdors	81
9. Afegint valor a la comunitat.....	85
9.1.Consolidar la relació amb la comunitat local	87
9.2.Acció social i patrocinis	92
10. Informe de verificació	95
11. Índex de continguts i indicadors de GRI	97
12. Informe de revisió de la GRI	105

1. CARTA DEL PRESIDENT



Benvolguts lectors,

Després de la formalització l'any 2003 del nostre pla estratègic de responsabilitat social corporativa (RSC), presentem avui la novena edició de l'informe anual de RSC, que recull els fets rellevants i el balanç dels indicadors ambientals, socials i de bon govern de l'organització. L'objectiu d'aquest informe és completar la imatge d'**abertis** que ofereixen l'informe anual, l'informe de govern corporatiu, els comptes anuals i la memòria de la fundació.

La RSC ha madurat considerablement durant l'any 2011, alguns dels esdeveniments que han tingut lloc ho demostren. La publicació de la tercera comunicació europea sobre RSC, que marca l'estratègia de la Unió Europea en aquesta matèria, estableix, entre altres qüestions, una definició de RSC simple i reveladora: la responsabilitat pels impactes de l'activitat en la societat. Planteja un futur marc regulador vinculat a la publicació d'informació ESG (ambiental, social i de bon govern) per part de tota mena d'organitzacions, sense desposseir la RSC de la voluntarietat que sempre l'ha caracteritzat.

L'organització Global Reporting Initiative, que constitueix un estàndard internacional d'elaboració d'informes de RSC, ha publicat la nova versió G3.1 de la seva guia, juntament amb la versió definitiva del suplement sectorial d'aeroports. Aquest informe és el primer que elaborem d'acord amb aquestes directrius, en què avancem de manera paral·lela a l'evolució del context en RSC. Finalment, cal destacar el primer any de vida de la ISO 26000, creada fa poc, que és el primer document que planteja un consens internacional sobre què vol dir la RSC i els aspectes que cal considerar, juntament amb diferents eines per gestionar de manera integrada la RSC en una organització.

Un any de maduresa de la RSC que ha coincidit amb un any de reinvençió a **abertis**. L'especialització i la simplificació del model de negoci han donat lloc a dos nous projectes, dos arbres que tindran un creixement alt. Una **abertis** reinventada i dotada de més focus i concentració, que li permeti donar més resposta a les demandes potencials relacionades amb la gestió d'infraestructures al servei de la mobilitat i les telecomunicacions, i una nova societat, **saba**, que disposi de l'estructura organitzativa i accionarial necessària per enfortir un recorregut de creixement que li permeti avançar cap a un potencial lideratge internacional en el sector d'aparcaments i logística.

És per això que l'informe de RSC d'**abertis** de l'any 2011 s'ha adaptat a aquesta nova estructura, amb l'objectiu de permetre que els grups d'interès comparin el funcionament de l'organització pel que fa a la seva composició actual. Un funcionament que ha consolidat grans avenços alineats amb el nou pla d'eficiència per als anys 2011 a 2014 d'**abertis**, que té com a objectiu mantenir un elevat nivell de

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

competitivitat, adequat a la progressió de l'activitat del Grup.

L'evolució de les emissions de CO₂, que han disminuït un 15 % en termes relatius a l'activitat, mostra que hem aconseguit incrementar l'eficiència energètica i reduir els consums més del que ha variat l'activitat. De la mateixa manera, els consums de recursos hídrics i de materials han disminuït, i la capacitat d'innovació del Grup vinculada a noves oportunitats de negoci s'ha plasmat en la culminació de projectes com OASIS i les autopistes del futur, el treball continuat al voltant de les ciutats intel·ligents o els nous sistemes de calorifugació a les autopistes que, a més de suposar estalvis en el consum de materials i allargar la vida operacional de les infraestructures, permeten reduir-ne l'impacte ambiental.

S'ha avançat en la implantació de noves eines com el portal d'homologació de proveïdors; d'aquesta manera, s'han avaluat més de 3.000 proveïdors i se n'han homologat un total de 200 en un procés exhaustiu de valoració de les seves polítiques i procediments de RSC. D'una manera adaptada al nou context, hem continuat desenvolupant les relacions amb les comunitats en què operem, tant a través de l'acció social i els patrocinis, com mitjançant la participació activa en més de cent associacions, i hem treballat per mantenir la formació, els beneficis socials i el desenvolupament professional de les persones treballadores, amb l'objectiu de retenir el talent i potenciar un dels intangibles més estratègics per a l'organització.

La permanència i la inclusió en diferents índexs d'inversió socialment responsables, com el Dow Jones Sustainability Index World, el Carbon Disclosure Leadership Index, els índexs ECPI i ASPI, i altres rànquings de sostenibilitat, reflecteixen l'evolució del funcionament i els avenços d'**abertis** en aquest sentit, en comparació d'altres organitzacions.

La visió de continuïtat d'**abertis**, capaç de generar beneficis tant a curt com a llarg termini, juntament amb la capacitat d'avançar-se a les circumstàncies i adaptar-se als nous entorns, constitueixen la base d'un model virtuós que ens permet identificar noves oportunitats de negoci enfocades a continuar creixent. S'han establert nous reptes en diferents àmbits, econòmics, socials i ambientals, que obren la porta a nous models de negoci i de col·laboració, com per exemple la col·laboració pública i privada, que ha demostrat que és una opció viable i sòlida per continuar creant i gestionant infraestructures que potenciïn el desenvolupament de la societat i a la vegada permetin gestionar noves necessitats, com posa de manifest el programa «Paquet Vert» promogut pel Govern francès per donar resposta a les demandes ambientals de les autopistes.

L'experiència acumulada en la trajectòria del Grup ens permet disposar de fonaments sòlids a l'hora d'avançar des d'un nou punt de partida, i construir un sentit per a l'activitat que duem a terme mitjançant la progressió en el camí que d'ara en endavant hem de recórrer. Es presenten noves oportunitats de negoci, països en què es poden fer inversions en infraestructures amb un elevat nivell de rendibilitat socioeconòmica, i noves expectatives tant socials com ambientals i de bon govern, de diferents grups d'interès. Les dues realitats formen part d'un mateix tot, al qual volem donar resposta des de la innovació i l'eficiència, d'una manera sistèmica.

N'és una mostra la informació continguda en aquest informe, que manifesta que, a més de generar resultats econòmics positius, **abertis** té potencial per incrementar-los mitjançant la gestió dels impactes positius en els àmbits social, ambiental i de bon govern, i crear valor compartit amb tots els grups d'interès.

2. CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS DE L'INFORME

L'informe de RSC de l'any 2011, que suposa la novena edició en la trajectòria del Grup, respon al compromís de rendició de comptes anual recollit tant en la política com en el Pla estratègic de RSC de l'organització.

La imatge completa del desenvolupament d'**abertis** en l'àmbit econòmic, social i ambiental de l'any 2011 es compon de la informació recollida a l'Informe Anual, els Comptes Anuals, l'Informe de Govern Corporatiu i la Memòria de la **fundació abertis** juntament amb la informació recollida en aquest informe.

A més dels canals de comunicació que estan a disposició dels diferents grups d'interès, l'adreça de correu electrònic sostenibilidad@abertis.com està habilitada per rebre comentaris i dubtes vinculats directament amb el contingut i l'elaboració de l'informe de RSC.

Continguts i principis de l'informe de RSC

Els continguts de l'informe s'han adaptat als nous estàndards publicats per l'organització Global Reporting Initiative (GRI) durant l'any 2011: la nova versió de la guia d'elaboració d'informes de sostenibilitat G3.1 i el suplement sectorial d'aeroports AOSS. Aquests documents estableixen recomanacions sobre el procés mitjançant el qual han de portar-se a terme els informes de RSC, així com el contingut que han d'incloure. La versió del suplement sectorial de telecomunicacions, encara en fase pilot, també ha estat inclosa en aquest informe.

De la mateixa manera, s'han considerat les recomanacions de l'estàndard d'AccountAbility, AA1000AS (2008), juntament amb els principis del Pacte Mundial i la informació sol·licitada per la iniciativa Carbon Disclosure Project.

Metodologia de recopilació, presentació i verificació de la informació

abertis disposa d'una base de dades corporativa formada per més de 200 indicadors classificats segons les línies estratègiques del Pla de RSC. A partir de la informació que hi dipositen totes les unitats de negoci i els serveis corporatius, juntament amb les altres eines operacionals que té l'organització, s'analitza l'exercici en diferents aspectes socials, ambientals i econòmics.

Aquesta base de dades, que constitueix l'eina principal de mesurament i gestió de la responsabilitat social a l'organització, s'ha adaptat durant l'any 2011 a la nova estructura organitzativa i als nous requeriments especificats per la GRI:

- Les autopistes espanyoles han modificat el sistema d'informació i rendició de comptes d'acord amb la nova estructura operacional basada en gerències. La base de dades s'ha adaptat per permetre la rendició de comptes d'acord amb aquesta nova estructura.
- Incorporació de tots els nous indicadors del suplement sectorial d'aeroports de la GRI. Aquest suplement té l'objectiu d'adaptar els indicadors i la informació publicada en els informes de RSC a l'activitat aeroportuària. En aquest sentit, s'han afegit indicadors principals i addicionals, a més de sol·licitar informació qualitativa que permeti contextualitzar l'activitat aeroportuària d'**abertis**.
- Modificació dels indicadors que hi havia fins ara d'acord amb els nous requeriments de la guia G3.1. La nova versió de la guia G3.1 de la GRI sol·licita el desglossament per gènere de molts dels indicadors que hi havia fins ara. A més, inclou nous indicadors laborals i de comunitat, que també s'han incorporat a la base de dades.
- Adaptació del manual de gestió d'indicadors de RSC als canvis incorporats a la base de dades, que desenvolupa els protocols dels nous indicadors. Aquest manual s'ha publicat en format web, de manera que

directament des de la base de dades sigui possible accedir a cadascun dels protocols d'indicadors que s'estan comunicant.




A partir de l'anàlisi de la informació i l'agregació i la valoració d'aquesta, s'elabora l'informe de RSC, els continguts del qual han estat revisats per PwC tal com indica l'informe de revisió inclòs en el capítol 10 d'aquest informe. La revisió externa duta a terme per una tercera part té l'objectiu d'incrementar el grau d'exhaustivitat de les dades, a més de detectar millores potencials en la recopilació i la gestió de la informació inclosa. Aquesta base de dades disposa d'un suport documental que permet a cadascuna de les unitats adjuntar documentació de suport de la dada publicada i, d'aquesta manera, facilitar el procés d'auditoria, revisió i anàlisi de dades.

En el mateix sentit, l'organització internacional GRI ha revisat aquest informe amb l'objectiu de valorar si compleix els requisits establerts a la guia G3.1 i al suplement sectorial d'aeroports (AOSS). La conclusió de l'exercici de revisió de la GRI és que aquest informe compleix els requeriments establerts per a un nivell d'aplicació A+, tal com consta a l'informe de revisió inclòs en el capítol 12 d'aquest informe.

L'estructura de l'informe s'ha mantingut constant, incloent-hi per a cada una de les línies estratègiques la política i els principals resultats de l'any, juntament amb exemples de bones pràctiques. Les bones pràctiques persegueixen plasmar d'una manera explícita les accions dutes a terme durant l'any 2011, sense ser una col·lecció exhaustiva de totes les accions implantades pel Grup, sinó un exemple de les més destacades.

L'anàlisi presentada a l'informe de RSC inclou per segon any consecutiu les dades relatives a l'activitat, a més d'incloure la valoració de dades basant-se en la xifra de negoci. D'aquesta manera, permet valorar el funcionament de l'organització en termes relatius, basant-se en la xifra de negoci i les dades d'activitat, que són indicadors d'activitat.

L'abast de l'informe de RSC és diferent de l'abast de la resta de publicacions del Grup, de manera que la xifra d'intensitat mitjana diària (IMD) no coincideix amb la publicada a l'informe anual de l'any 2011. D'altra banda, s'han modificat les xifres d'IMD dels anys 2009 i 2010, ja que a l'informe de RSC de l'any anterior aquestes xifres van ser intercanviades. S'han ajustat les dades relatives a l'activitat d'acord amb les xifres d'IMD publicades en aquest informe.

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

Dades d'activitat			
	2009	2010	2011
IMD (ajustada a l'abast de l'informe)	22.636	22.518	22.186
Milers de passatgers	22.589	21.517	23.089
Centres tècnics	55.406	63.076	74.709

El nombre de passatgers no inclou l'activitat de l'aeroport de Colòmbia, ja que aquesta activitat es mesura en nombre de vols, perquè **abertis** gestiona el manteniment de dues de les pistes d'aquest aeroport.

Cobertura

La cobertura de l'informe reflecteix els canvis organitzatius que s'han registrat durant l'any 2011. Així, les línies de negoci d'aparcaments i logística s'han exclòs de l'informe perquè formen part d'una nova organització, i **abertis** no té presència en el seu accionariat.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Tenint en compte la dificultat que suposa comparar les dades històriques, en què sí que estaven incloses aquestes dues línies de negoci, s'han tornat a calcular totes les dades dels anys 2009 i 2010, excloent-ne les aportacions de les línies de negoci d'aparcaments i logística. D'aquesta manera, la informació inclosa en aquest informe permet comparar el funcionament de la composició actual del Grup en el període 2011 i els dos anys anteriors.

Els models de gestió dels aeroports incideixen en la cobertura de la informació, així com en la gestió dels impactes derivats d'aquestes activitats. En aquest sentit, tres dels aeroports inclosos en l'informe (Belfast, Cardiff i Skavsta) són propietat d'abertis, mentre que la resta són de propietat estatal i són operats per abertis amb un contracte de concessió en què el Grup disposa de capacitat de control sobre els plans de negoci, i acorda l'estratègia amb el propietari de la infraestructura.

Les activitats aeroportuàries sobre les quals abertis té capacitat de control inclouen:

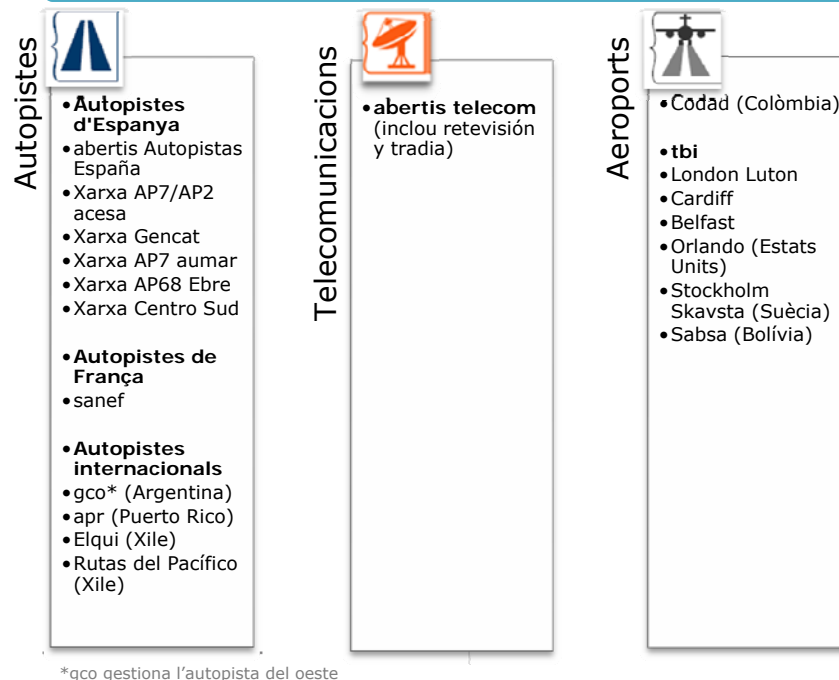
- L'operació i el manteniment de l'aeroport i els serveis de terra en el cas de Suècia. En el cas de Luton s'hi afegixen els serveis de seguretat, tècnics i d'aparcament. Passa el mateix en el cas de Belfast i Cardiff, encara que en aquest últim gran part de les activitats es porten a terme mitjançant concessions, cosa que implica que abertis té capacitat d'influència a partir dels contractes establerts.
- L'operació de la terminal, el manteniment de la infraestructura, l'administració de les àrees comercials i la facilitació als aeroports de Bolívia. Els equips de servei d'assistència de terra també s'inclouen en els casos d'El Alto i Viru-Viru, mentre que la seguretat s'inclou en els casos de Viru-Viru i Jorge Wilstermann.
- El manteniment de dues pistes i els voltants de l'aeroport de Bogotà.
- La gestió de la terminal, incloent-hi els serveis d'alimentació i venda a través de concessions, la gestió de l'aparcament, els serveis de càrrega i d'aprovisionament de combustible a Orlando.

En total, l'informe de l'any 2011 inclou 21 empreses sobre les quals abertis disposa d'un control majoritari i capacitat de gestió, cosa que equival a un 94 % de la xifra de negoci del Grup.

Serveis centrals

- abertis infraestructuras
- serviabertis
- fundació abertis

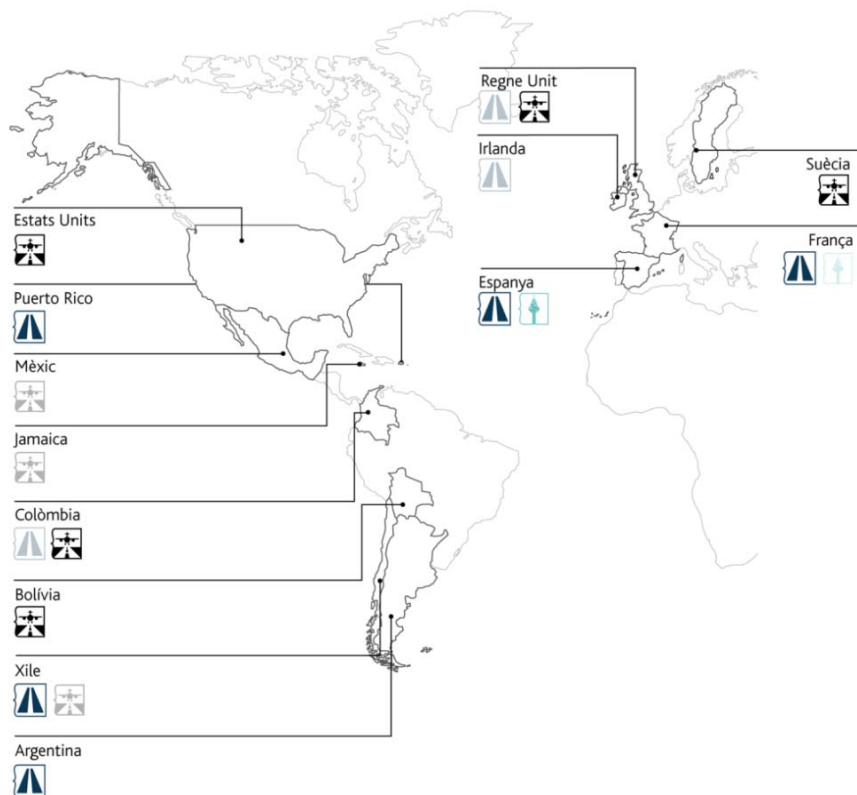
Línies de negoci



Abast i context de sostenibilitat

L'abast de l'informe inclou un total de 10 països a Europa i Amèrica. Aquest caràcter internacional de l'organització implica la consideració d'un context de sostenibilitat global a partir de les contribucions locals de cada una de les unitats de negoci. Per aquesta raó s'analitza el funcionament tant en funció del pla de RSC corporatiu com en funció de les característiques específiques de cada un dels països i els seus propis contextos de sostenibilitat.

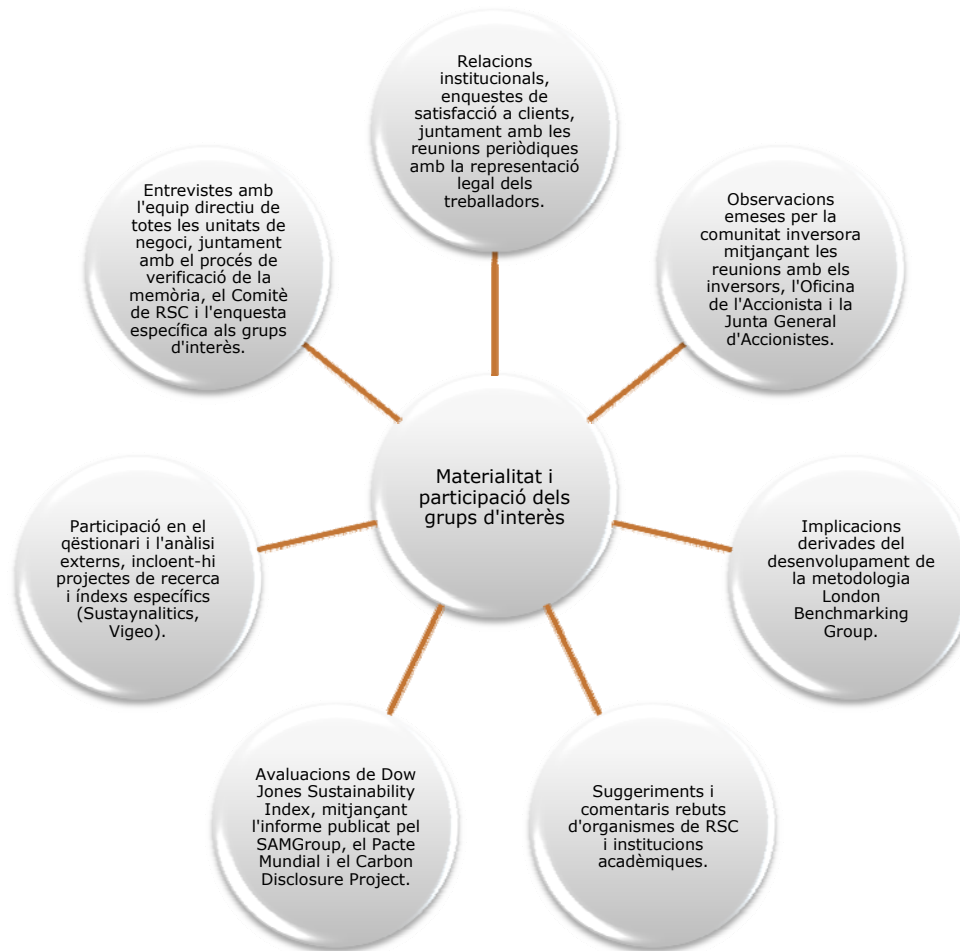
La implantació d'accions i l'establiment d'objectius es porten a terme en l'àmbit local, mentre que l'anàlisi té l'objectiu d'afegir aquesta informació i presentar el funcionament d'abertis com a actor global en un context de sostenibilitat, considerant les contribucions de l'organització a la sostenibilitat tant en l'àmbit local com en el global.



Les activitats destacades amb un color més intens són les que entren en l'abast d'aquest informe.

Materialitat i participació dels grups d'interès

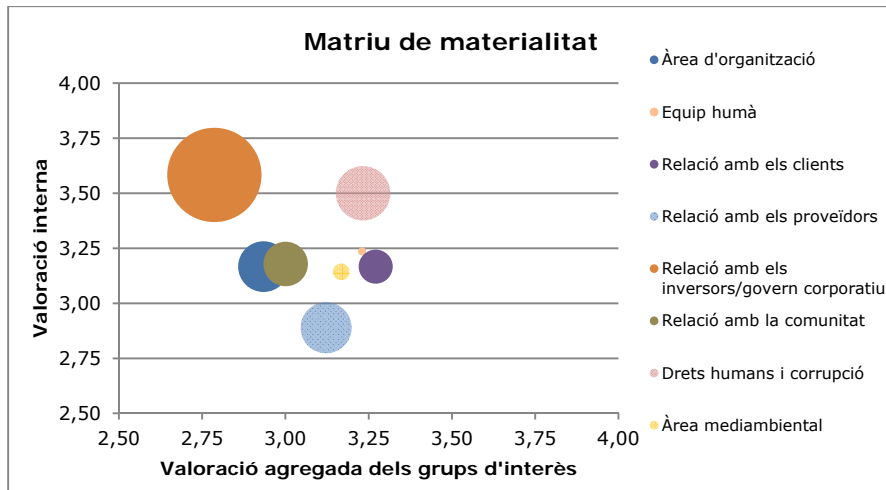
Mitjançant els canals de comunicació disponibles amb els diferents grups d'interès, l'organització detecta els temes rellevants que cal incloure en l'informe de RSC, seguint les recomanacions establertes per l'organització AccountAbility. Al seu torn, les entrevistes dutes a terme amb les diferents persones directives, juntament amb el seguiment que desenvolupa el Comitè de RSC durant tot l'exercici complementen els factors interns que defineixen la materialitat dels temes.



L'anàlisi de materialitat específic dut a terme per elaborar l'informe de RSC de l'any 2010 s'ha mantingut vigent per a l'informe de l'any 2011. Considerant els canvis organitzatius que s'han registrat durant l'any 2011 i la incorporació dels nous estàndards de rendició de comptes, l'enquesta de materialitat específica es durà a terme després de la publicació d'aquest informe amb l'objectiu d'identificar les expectatives dels grups d'interès vinculades a la nova informació publicada.

Els comentaris qualitius més rellevants identificats en l'enquesta específica de materialitat feta l'any 2010 van incloure:

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



Resultats de l'anàlisi de materialitat

Àrea d'organització

Aspectes socials

Equip humà

Relació amb els clients

Relació amb els proveïdors

Relació amb els inversors / govern corporatiu

Participació en la comunitat

Drets humans i corrupció

Àrea mediambiental

	Equip humà	Clients	Accionistes	Proveïdors	Adm. públiques	Comunitat	Altres
Equip humà	3	3	1	3	3	3	3
Relació amb els clients	2	2	2	2	2	2	2
Relació amb els proveïdors	1	1	1	2	2	2	1
Relació amb els inversors / govern corporatiu	1	1	1	1	1	3	1
Participació en la comunitat	3	2	1	1	2	2	2
Drets humans i corrupció	2	3	3	3	3	3	3
Àrea mediambiental	3	2	3	2	1	1	3
Equip humà	1	1	1	1	2	1	1
Àrea mediambiental	2	1	2	1	1	1	2

Valoració per part dels grups d'interès

Relativa

Mitjana

Elevada

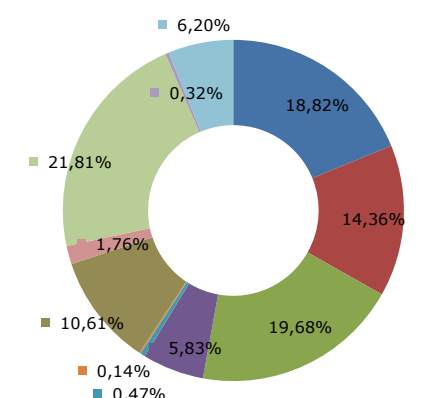
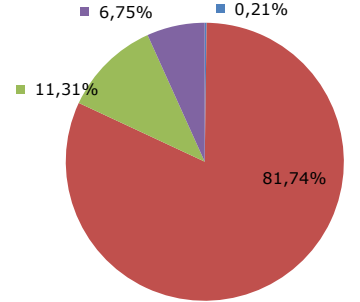
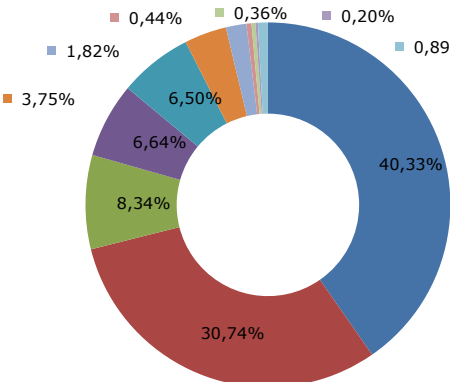
Valoració més elevada

Relativa	3
Mitjana	2
Elevada	1
Valoració més elevada	1

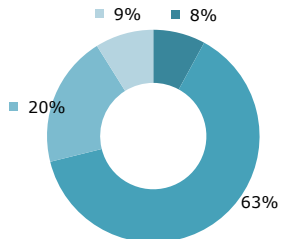
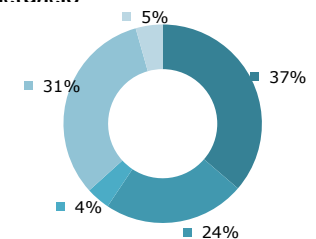
3. EL TRIPLE BALANÇ: UNA VISIÓ DE CONJUNT

		L'ACTIVITAT D'ABERTIS	L'ENTORN SOCIAL – EQUIP HUMÀ
Pla estratègic de RSC		<p>Línies estratègiques 2, 4, 5, 7 i 8</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenir la transparència amb la comunitat inversora. Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció. Estendre el compromís de responsabilitat social a proveïdors i empreses contractades. Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg. Garantir el seguiment i el control del Pla de RSC. 	<p>Línies estratègiques 3 i 7</p> <ul style="list-style-type: none"> Assegurar la motivació i la implicació dels recursos humans en la millora continuada de l'empresa. Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg.
	Exemples de les millors pràctiques	<p>2010</p> <p>Model de processos corporatius La diplomàcia institucional Social guide: les xarxes socials a abertis Els índexs Dow Jones i la comunicació ESG per a inversors La xarxa de cobertura híbrida a Espanya Millora de la capacitat de resposta a les autopistes Portal d'homologació de proveïdors</p>	<p>Catàleg corporatiu de llocs de treball «talent», sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament per a directius Neix <i>Linking</i> Corresponsals a abertis Formació per a la gestió de conflictes als peatges Avaluacions de risc a les comunicacions</p>
	2011	<p>Les noves guies de rendició de comptes de la Global Reporting Initiative Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines Comunicació responsable Nous serveis a les autopistes La seguretat viària a les autopistes Televisió connectada - TDTcom abertis telecom rep el segell 500+ atorgat pel Club Excel·lència en Gestió (EFQM) L'atenció als clients als aeroports Registre de proveïdors</p>	<p>Catàleg corporatiu de llocs de treball «talent», sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament per a directius Intrabertis 2.0 s'obre al món abertis HUB «Sharing knowledge» Cooperant viari Plans d'incentius a llarg termini La gestió de la salut i la seguretat laboral a abertis</p>

L'ACTIVITAT D'ABERTIS **L'ENTORN SOCIAL – EQUIP HUMÀ**

Principals indicadors	Distribució del valor econòmic creat¹ 				Xifra de negoci 				Plantilla el 31 de desembre 			
	Intensitat mitjana diària (IMD) a les autopistes: ² 22.186	Km d'autopistes gestionats: 3.758	Centres de telecomunicacions: 74.709	Passatgers que han transitat pels aeroports: 23.089.200	82 % de dones amb contracte indefinit	7.431 homes i 3.642 dones en plantilla el 31 de desembre	Taxa de retenció: Dones: 65 % Homes: 100 %		415 reunions amb 57 comitès d'empresa			
	Sistema de gestió de la qualitat implantat en un 91 % de la xifra de negoci	Valoració global de la satisfacció dels clients: 7,62 ³	8.602 consultes i opinions gestionades per l'Oficina de l'Accionista	3.475 empreses proveïdores avaluades	88 % d'homes amb contracte indefinit	Índex de rotació: Dones: 5 Homes: 5,19					1.271.683 € invertits en activitats extralaborals	
				17 hores de formació per empleat ⁴	21 % de dones en càrrecs directius i direccions							
				13 hores de formació per empleada ⁴								

1. L'estat del valor afegit s'ha elaborat a partir del compte de resultats consolidat d'abertis (incloent-hi el percentatge de xifra de negoci que queda fora de l'abast d'aquest informe).
 2. La IMD correspon a les autopistes incloses en l'informe i és diferent del valor corresponent al total del Grup i publicat en l'informe anual.
 3. Les autopistes espanyoles, juntament amb els serveis centrals i els aeroports de Bolívia, no han portat a terme enquestes de satisfacció del client durant l'any 2011. Per a aquest càlcul s'han considerat vigents les dades corresponents a l'any 2010.
 4. La dada de formació desglossada per gènere cobreix un 73 % de la plantilla, perquè no es disposa de la dada desglossada per a la resta. La distribució de la dada exclosa és d'un 21 % de dones i 79 % d'homes.

L'ENTORN MEDI AMBIENTAL					L'ENTORN SOCIAL – LA RELACIÓ AMB LA COMUNITAT			
Pla Estratègic de RSC	Línies estratègiques 1 i 7 <ul style="list-style-type: none"> Minimitzar l'impacte ambiental. Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg. 					Línies estratègiques 6 i 7 <ul style="list-style-type: none"> Implicar-se amb la comunitat i amb el teixit social. Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg. 		
	95 % de la xifra de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat	19,9 milions d'euros invertits en medi ambient	42,19 t de CO ₂ per cada milió d'euros de xifra de negoci	295 m ³ de consum d'aigua per cada milió d'euros de xifra de negoci	105 MWh de consum elèctric per cada milió d'euros de xifra de negoci	384 reunions mantingudes amb un total de 140 associacions de la comunitat	6,2 milions d'euros invertits en acció social, un 0,9 % del benefici net consolidat	
Principals indicadors	3.045 litres de consum de combustibles líquids per cada milió d'euros de xifra de negoci	553.679 t de residus generats, un 70 % dels quals s'ha valoritzat	2.522 km han estat objecte d'estudi acústic	37 % de transaccions dutes a terme amb VIA-T	Aportació LBG per tipus 		Aportació a la comunitat per àmbits d'actuació 	
	Indicadors relatius d'acord amb l'activitat	Autopistes (IMD)	Telecomunicacions (centres tècnics)	Aeroports (mil passatgers)				
	Emissions de CO ₂ per activitat (t)	2,08	0,69	2,15				
	Consum d'aigua (m ³)	27,94	0,11	17,63				
	Consum d'electricitat (MWh)	5,22	2,17	3,79				
	Consum de gas natural (MWh)	0,241	0,002	0,962				
	Consum de combustibles líquids (litres)	350,69	15,58	81,11				

Exemples de les millors pràctiques	2010	«Smart Cities», ciutats intel·ligents El segon any del fòrum ambiental d'aeroports «Paquet Vert», col·laboració pública-privada a favor del medi ambient Pla de Mobilitat 2011-2014 Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica Les instal·lacions d'aigües residuals a les autopistes Protecció de la biodiversitat a les autopistes franceses L'observatori del soroll a les autopistes Aristos amplia els horitzons	Els aeroports i la comunitat local «Et queda una vida», a Madrid Voluntaris: Una altra manera de fer les coses Les càtedres abertis La fundació abertis i la biodiversitat La metodologia LBG i la classificació de l'acció social
	2011	Balànç del primer any de «Paquet Vert» Projecte OASIS Caminant cap a les «Smart Cities» Tercer any del Fòrum Ambiental d'Aeroports Estratègia 2009-2011 d'accés en superfície de l'aeroport de Luton Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica: reducció dels consums i de l'empremta de carboni Innovació a les autopistes al servei del medi ambient Millores en la gestió dels residus Millores en el tractament i la gestió de les aigües residuals a les autopistes Auditoria de biodiversitat de sanef Inventari de les zones protegides d'autopistes España Biodiversitat als voltants dels aeroports Preservació de la biodiversitat local El soroll als aeroports Accions de gestió de l'impacte acústic a les autopistes Aristos continua l'expansió Plataforma en línia de formació	Pla de voluntariat corporatiu Les càtedres abertis L'aeroport, un integrant més de la comunitat 1 % cultural: conservació del patrimoni històric Premis «Paisatge i entorn» abertis i Càritas

4. ABERTIS I LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

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

LÍNIA ESTRATÈGICA 8: Garantir el seguiment i el control de la implantació del Pla estratègic de RSC.

El Pla estratègic de RSC es basa en la missió, la visió i els valors d'**abertis**, i d'aquest pla flueixen procediments que estenen la responsabilitat social entre els diferents grups d'interès.

La política de RSC inclou els diferents compromisos de l'organització i és un document de caràcter públic disponible a la pàgina web. El Codi ètic i la norma i el procediment de gestió de frau i corrupció són documents interns la difusió dels quals es porta a terme entre grups d'interès interns. El procés d'homologació de proveïdors demana diverses acreditacions alineades amb la política i el pla de RSC, i el manual de patrocinis estableix criteris de selecció i adjudicació de projectes.

El compromís de dur a terme accions que promoguin cada un dels principis del Pacte Mundial de Nacions Unides constitueix l'eix de gestió dels drets humans i la corrupció a **abertis**. Durant l'any 2011, **abertis** va participar en una jornada sobre empresa i drets humans promoguda per la Fundació Onuart a Ginebra. En aquesta jornada va compartir l'experiència de gestió dels drets humans juntament amb altres mecanismes que es duen a terme a l'organització.

Els drets humans són presents d'una manera transversal en tot el Pla estratègic de RSC d'**abertis**, així com en les diferents accions i eines que l'organització té vinculades amb cadascun dels grups d'interès. Des del punt de vista sectorial, els drets humans impliquen accions específiques, com per exemple el tràfic de persones als aeroports. En aquest sentit, la gestió d'aquest aspecte als aeroports gestionats per **abertis** està centralitzada en l'autoritat pública. Els aeroports col·laboren en tot allò que l'autoritat pública els sol·licita amb l'objectiu d'evitar els casos de tràfic de persones.

Durant l'any 2011, s'ha treballat en la incorporació de la gestió de riscos penals al mapa de riscos corporatiu, desenvolupant mecanismes i eines de gestió, entre les quals figuren la millora del canal de denúncies, la difusió del reglament de desenvolupament del Codi ètic en els diferents països, l'elaboració d'una anàlisi de riscos penals i de la normativa que s'aplica en l'organització enfocada a prevenir aquests mena d'incidents i el mapatge i l'elaboració de l'informe de riscos penals. Aquests treballs continuaran durant l'any 2012, amb la participació de la Comissió del Codi ètic, que s'ha reunit un total de tres vegades durant l'any 2011, any en què no s'han registrat incompliments del Codi ètic.



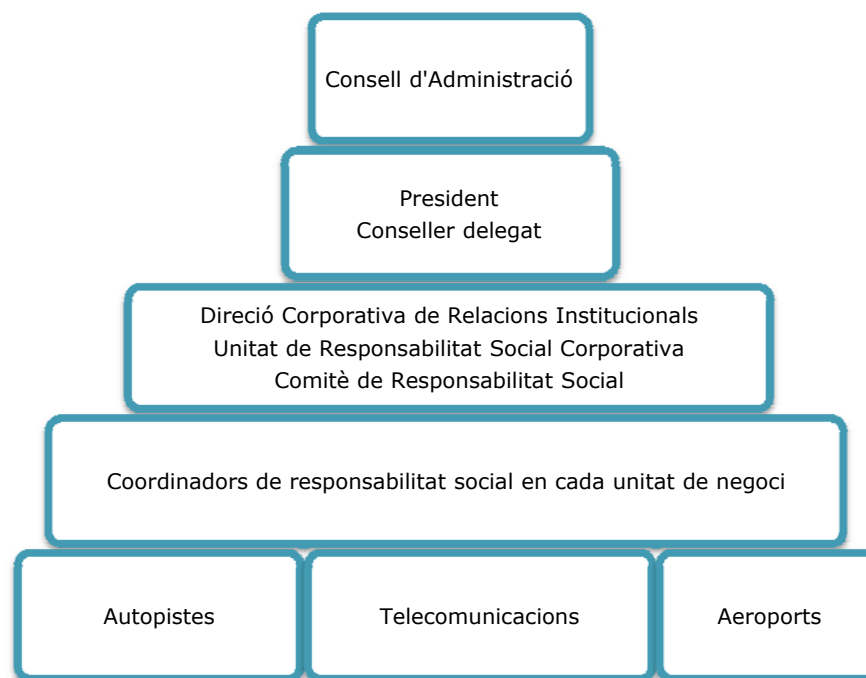
Estructura de gestió i concepció de la RSC

L'òrgan de gestió corporativa de la RSC a **abertis** és el Comitè de RSC, format per representants de les unitats de negoci, incloent-hi els serveis corporatius.

Durant l'any 2011, s'han formalitzat dues reunions del Comitè de RSC en què s'han tractat qüestions relatives a la incorporació dels nous estàndards de RSC de la GRI i altres propostes al si del cicle de millora continuada. De la mateixa manera, durant el primer comitè que es porta a terme després de l'elaboració de l'informe de RSC s'analitzen les evolucions plasmades en l'informe i s'identifiquen noves oportunitats de millora. La base de dades de RSC és una eina que permet a les unitats de negoci consultar les dades informatives i utilitzar-les en qualsevol moment, d'aquesta manera es converteix en una altra eina més a la seva disposició.

L'establiment d'objectius quantitatius i específics es porta a terme en l'àmbit d'unitat de negoci. Aquesta és la raó per la qual des del punt de vista agregat resulta complex establir objectius concrets. L'anàlisi anual que porta a terme el Comitè de RSC inclou la comparació del funcionament de l'organització en relació amb els objectius generals establerts en el Pla estratègic de RSC.

L'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe Anual publicats per **abertis** inclouen informació sobre l'estructura de gestió de l'organització i el seguiment de les recomanacions del Codi Conthe en matèria de bon govern. Durant l'any 2011 els consells d'administració de cada una de les autopistes espanyoles de les quals **abertis** disposa del 100 % de control han estat modificats per un administrador únic i tres òrgans assessors territorials localitzats a Madrid, Barcelona i València, de caràcter consultiu per a les funcions institucionals. D'aquesta manera les set societats d'autopistes, exceptuant **avasa**, que conserva el consell d'administració propi, involucran un total de 21 membres que es reuniran de manera trimestral.



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

abertis disposa de diferents canals de comunicació i implicació amb els grups d'interès.

Accionistes i comunitat inversora	<ul style="list-style-type: none"> — Sessions informatives / reunions. — Notes de premsa. — Oficina de l'Accionista. — Portal web. — <i>Revista de l'Accionista</i>. — Junta d'Accionistes.
Persones treballadores	<ul style="list-style-type: none"> — Pla de comunicació interna. — Intranet 2.0. — Publicacions internes. — Corresponsals. — Comitès d'empresa i representació legal. — Canal ètic.
Clients	<ul style="list-style-type: none"> — Atenció a les sol·licituds dels clients a través de les adreces de màrqueting i comercials. — Diàleg i serveis d'assistència al passatger a les terminals d'aeroports. — Oficines d'informació i telèfon d'atenció al client 24 hores. — Punts específics d'atenció al client tant interactius com presencials a les autopistes. — Enquestes específiques de qualitat. — Llibres de reclamacions i queixes — Comunicació via ràdio, premsa escrita i Internet. — Revistes i portals específics.

Comunitat	<ul style="list-style-type: none"> — Pertinença a diferents associacions i col·lectius de la comunitat (comerciants, veïns...). — Participació en els fòrums de RSC nacionals i internacionals. — Promoció de l'accessibilitat cultural al conjunt de la comunitat. — Coordinació d'un centre d'atenció ciutadana en matèria de telecomunicacions. — Diàleg i col·laboració actius amb organitzacions, associacions, federacions i gremis. — Col·laboració amb ONG. — Gestió i desenvolupament de patrocinis. — fundació abertis.
Empreses proveïdores	<ul style="list-style-type: none"> — Comunicació per fomentar l'extensió del codi de conducta i les bones pràctiques entre els proveïdors. — Sistema d'homologació de proveïdors.
Administracions públiques	<ul style="list-style-type: none"> — Desenvolupament de convenis de col·laboració amb les administracions (central, autonòmica i local). — Relació amb ajuntaments. — Diàleg i col·laboració actius per gestionar la planificació i el desenvolupament d'infraestructures.
Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> — Publicacions i comunicacions als mitjans. — Atenció bidireccional permanent.

La comunicació amb la comunitat inversora

La Direcció de Relacions amb Inversors d'abertis dissenya i porta a terme l'estratègia de comunicació amb la comunitat inversora, amb l'objectiu de respondre a les qüestions plantejades per aquest grup d'interès i que aquest pugui mantenir un elevat nivell d'accessibilitat i contacte directe amb l'organització.

La política de comunicació amb la comunitat inversora inclou reunions amb inversors institucionals i analistes financers, *conference calls*, reunions amb accionistes i la *Revista de l'Accionista* a més d'un *call center* i una pàgina web que s'actualitzen de manera permanent. La relació amb accionistes no institucionals se centralitza mitjançant l'Oficina de l'Accionista.

Durant l'any 2011, l'Oficina de l'Accionista ha rebut un total de 8.602 comunicacions per part de la comunitat inversora, un 17 % més que les rebudes l'any 2010. Cal destacar que una proporció molt elevada de les consultes es van rebre via telefònica (51 %) i via correu ordinari (44 %).

La Junta d'Accionistes, el principal punt de trobada dels accionistes, va registrar la participació d'un total de 6.184 socis concurrents, que representaven el 71,14 % del capital social, i es va celebrar el 21 de juny.

La sol·licitud d'informació sobre el desenvolupament social i ambiental d'abertis per part de la comunitat inversora està guanyant notorietat. Aquestes peticions es canalitzen mitjançant la participació de l'organització en avaluacions portades a terme per institucions que participen en l'elaboració d'índexs d'inversió socialment responsable. En aquest sentit, **abertis** ha participat en els qüestionaris d'avaluació del Carbon Disclosure Project i ha estat inclosa en l'índex creat de fa poc Iberia 125. De la mateixa manera, ha estat inclosa per sisè any consecutiu en el Dow Jones Sustainability Index World i ha rebut el reconeixement Bronze en el sector de transport industrial en l'anuari de sostenibilitat 2011-2012 publicat pel SAM Group.

Es pot consultar la informació específica relativa al desenvolupament financer i al govern corporatiu d'abertis a l'Informe Anual, als Comptes Anuals i a l'Informe de Govern Corporatiu de l'any 2011.



Relacions institucionals: afavorint els processos de creació de valor

Les activitats de relacions públiques i protocol atenen les necessitats generades pel contacte directe amb entitats i públics d'interès, ja siguin interns o externs; d'aquesta manera, s'afavoreixen els millors escenaris d'intercanvi i col·laboració, així com oportunitats per reforçar la notorietat i la imatge del Grup i la presència de marca.

Els processos d'internacionalització empreses per **abertis** sovint es complementen amb una intensa activitat relacional, que es canalitza en part a través de les vies diplomàtiques tant dels governs de destí com dels d'origen. Les activitats de diplomàcia corporativa desplegadas per **abertis** en aquest entorn tenen com a objectiu posicionar el Grup als països on desenvolupa les seves activitats i, al seu torn, promoure el contacte directe amb les seves administracions i centres de decisió perquè sigui reconegut com un soci de referència en els seus camps d'activitat.

En aquest sentit, la intensa col·laboració amb el Ministeri d'Afers Estrangers i Cooperació espanyol així com amb la seva xarxa d'ambaixades en els diferents països són una bon exemple d'aquests plantejaments, que s'han traduït en nombroses activitats i viatges institucionals promoguts des d'**abertis**.

Organitzacions externes i reconeixement

La vinculació d'**abertis** amb la comunitat en què opera es reflecteix en part en la participació de l'organització en associacions i organismes, tant sectorials com transversals, vinculats a l'activitat del Grup.



El Castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**, va acollir durant l'any 2011 la reunió d'Organizational Stakeholders d'Espanya de la GRI, i durant aquest mateix any **abertis** ha signat el xàrter per a la diversitat, una iniciativa que té l'objectiu de promoure la diversitat en les organitzacions, i sensibilitzar i estendre el compromís entre els diferents grups d'interès de les organitzacions signatàries del xàrter.

Durant l'any 2011, les unitats de negoci d'**abertis** han rebut els premis i les distincions següents:

- Distinció Bronze a **abertis** en l'anuari de sostenibilitat 2011-2012 elaborat pel SAM Group en el sector del transport industrial.
- Inclusió en el CDP Leadership Index de la mostra Iberia 125, índex de nova creació promogut per l'organització Carbon Disclosure Project.
- **sanef** ha estat reconeguda en el congrés de comunicació Top Com Corporate Business 2011, amb el primer premi i un premi especial del jurat, tots dos en la categoria de disseny global.
- L'aeroport de **Belfast** ha estat reconegut com el millor aeroport del Regne Unit per part dels consumidors a través del portal Holiday Extras.
- L'aeroport de **Cardiff** ha rebut el guardó d'ambaixador en el programa Business Language Champions promogut pel centre nacional de llengües (CILT Cymru). Cal destacar la selecció d'aquest aeroport com a finalista en els premis Golden Service Award en la categoria de sensibilització ambiental.
- **abertis telecom** ha rebut el reconeixement d'excel·lència europea 500+ del model EFQM, el més elevat, en reconeixement a l'excel·lència en la gestió.
- La campanya publicitària «Et queda una vida, no la perdís a la carretera», promoguda per la **fundació abertis**, ha rebut el premi Rombo d'acció social de *La Vanguardia* (diari de referència nacional i internacional espanyol nascut a Barcelona l'any 1881).

Exemples de les millors pràctiques

Les noves guies de rendició de comptes de la Global Reporting Initiative

L'organització internacional Global Reporting Initiative (GRI) és el referent internacional d'elaboració d'informes de responsabilitat social i sostenibilitat. Mitjançant la publicació de diferents eines, la GRI ha desenvolupat una metodologia vinculada al procés de rendició de comptes que permet a les organitzacions informar sobre el seu nivell de desenvolupament econòmic, social i ambiental amb uns criteris comuns. Tots els estàndards promoguts per aquesta organització sense ànim de lucre s'elaboren a partir de processos *multistakeholder*, en què participen representants dels diferents grups d'interès, a més a més d'incloure sempre un procés de consulta pública en què qualsevol persona pot fer arribar els seus comentaris.

abertis utilitza els estàndards de la GRI des de l'any 2003, moment en què era vigent la versió de la guia G2. Les guies de la GRI s'actualitzen periòdicament, amb l'objectiu d'adaptar-se als canvis que es produeixen en la societat, així com als comentaris que rep l'organització després de l'ús dels estàndards per part de diferents grups d'interès. Durant l'any 2011 la GRI va publicar la guia G3.1 i el suplement sectorial d'aeroports basat en la nova generació de guies G3.1. La transparència en l'elaboració dels nous estàndards ha permès a **abertis** anar-s'hi adaptant progressivament durant un període de dos anys, de manera que pugui donar resposta als nous requeriments un cop els estàndards s'aprovin en la versió definitiva.

D'aquesta manera, durant l'any 2011 s'han formalitzat els nous indicadors del suplement sectorial d'aeroports i de la guia G3.1 en la gestió de la RSC d'**abertis**, amb l'estreta col·laboració dels diferents aeroports que han seguit de prop aquest procés des del començament. Les principals modificacions del suplement sectorial inclouen una descripció concisa dels aeroports i permeten dimensionar-los en el territori en què operen juntament amb la descripció dels límits operacionals, la inclusió de dos nous aspectes, el soroll i el transport intermodal, i vuit indicadors nous específics, a més de matisos específics en els indicadors que hi havia fins ara. La nova versió de la guia G3.1 inclou com a novetats principals la segregació de molts dels indicadors que hi havia fins ara per gènere i la inclusió de nous indicadors en els àmbits laboral i de comunitat.

Aquesta actualització ha requerit un esforç important de moltes parts implicades tant pel que fa a la preparació com a la rendició de comptes. La base de dades s'ha adaptat de manera íntegra per donar resposta a tots els nous requeriments, tant qualitius com quantitius, i, per extensió, al manual de gestió dels indicadors. Així mateix, s'han desenvolupat accions per segregar tots els nous indicadors i adequar l'abast de la base de dades a la composició actual de l'organització.

El nivell de rendició de comptes relacionat amb els nous indicadors ha estat molt elevat, cosa que reflecteix, així, el grau d'implicació que hi havia per part dels aeroports previ a la publicació de l'estàndard definitiu, juntament amb uns sistemes de gestió de la informació sistematitzats que han facilitat que es pogués disposar de dades segregades, entre altres factors.

Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines

La presència en índexs d'inversió socialment responsable és un dels mecanismes de mercat que permet distingir les organitzacions que tenen un desenvolupament en l'àmbit social i ambiental superior a la mitjana, de manera que la comunitat inversora pugui incorporar criteris ESG (ambientals, socials i de bon govern) a la presa de decisions d'inversió que porta a terme. L'elaboració d'índexs no és l'única eina, sinó que també hi ha rànquings que permeten posicionar les organitzacions i cada vegada més, també, els productes en funció dels seus impactes socials i ambientals, a més dels econòmics. Per aquesta raó, l'homogeneïtzació de la informació sobre desenvolupament social i ambiental, i la quantificació i la comparació d'aquesta informació es converteixen en un punt crític a l'hora de permetre que aquests mecanismes de diferenciació es desenvolupin.

Els índexs d'inversió Dow Jones Sustainability inclouen aquesta mena de valoració, mitjançant una metodologia «Best in class», és a dir, l'índex sempre considera les millors organitzacions d'una manera relativa. **abertis** ha mantingut la presència per sisè any consecutiu en l'índex DJSI World, que reuneix el 10 % de les empreses amb millors criteris de sostenibilitat d'entre una selecció de 2.500 empreses d'arreu del món. Així mateix, **abertis** ha estat inclosa en l'Iberia 125, un índex promogut per Carbon Disclosure Project en l'àmbit de la gestió de l'empremta de carboni, i també en els índexs ECPI i ASPI, que s'alimenten d'informació de Bloomberg i Vigeo, juntament amb la classificació d'inversió socialment responsable per part de Triodos.

Comunicació permanent

Amb la voluntat de portar a terme una política de comunicació més propera als grups d'interès, **abertis** ha posat en marxa durant el 2011 una estratègia de presència a les xarxes socials i ha obert, així, nous canals de comunicació en línia entre la companyia i els seus diferents públics. D'aquesta manera, **abertis** acosta als grups d'interès i a la societat en general més informació i més recursos, amb l'objectiu d'oferir una transparència més gran.

En el cas dels mitjans de comunicació, s'ha posat a la seva disposició un canal corporatiu específic a la xarxa social Twitter. A aquest perfil poden accedir periodistes, professionals dels mitjans i altres líders d'opinió, de manera que es posa a disposició d'aquest públic un espai reservat per interactuar, comunicar-se i compartir informació.

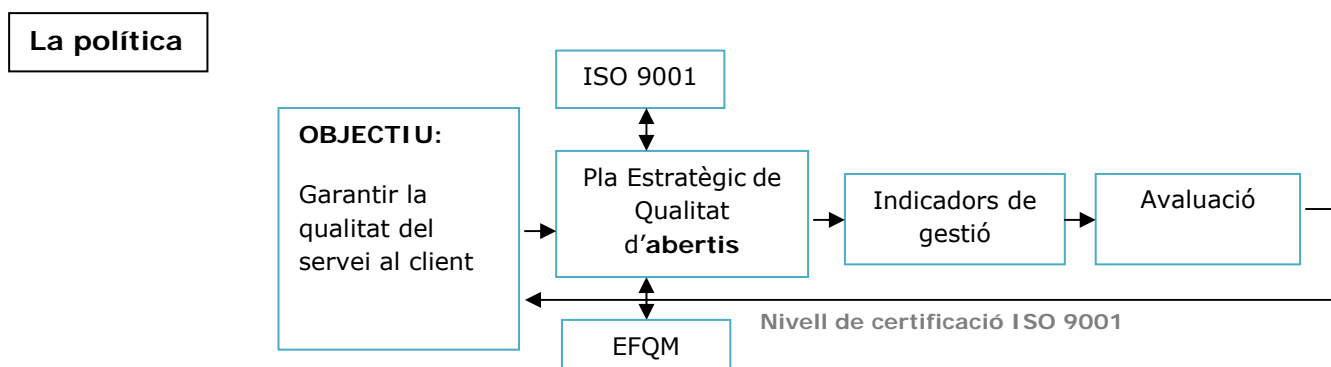
Així mateix, **abertis** posa a disposició dels mitjans de comunicació i la societat en general altres canals de comunicació, com ara la web corporativa i la revista *Link*, des d'on s'efectua una difusió constant de l'activitat de la companyia en matèria de responsabilitat social corporativa, els avenços i les millores que es porten a terme en aquest àmbit, els compromisos adquirits i els reconeixements obtinguts, així com les diverses activitats de caire cultural i social promogudes per la **fundació abertis**.

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

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

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

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques de 2011
Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció.	Millora del servei al client.	<ul style="list-style-type: none"> Nous serveis a autopistas España La seguretat viària a les autopistes Televisió connectada - TDTcom abertis telecom rep el segell 500+ de l'EFQM L'atenció als clients als aeroports



		Any 2009	Any 2010	Any 2011
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistes a Espanya ¹	✓	✓	✓
	Autopistes a França ²	✓	✓	✓
	Autopistes internacionals			
	gco (autopistas del oeste)	✓	✓	✓
	rutas del pacifico		→	→
	elqui		✓	✓
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ³	→	→	→
% xifra de negoci*		✓ 92,67 %	✓ 91,14 %	✓ 90,51 %
		→ 6,22 %	→ 8,15 %	→ 8,68 %
		98,9 %	99,3 %	99,2 %

- (1) Autopistas España inclou totes les autopistes gestionades per abertis a Espanya. S'ha completat la implantació del sistema integrat de gestió que inclou aulesa, l'única concessionària que fins ara no disposava de certificació i actualment s'està duent a terme la certificació del sistema integrat.
- (2) La part certificada d'autopistes a França no inclou totes les activitats del Grup.
- (3) Dos aeroports de tbi disposen d'un sistema de gestió de qualitat implantat però no certificat: Cardiff International i Stockholm Skavsta.

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

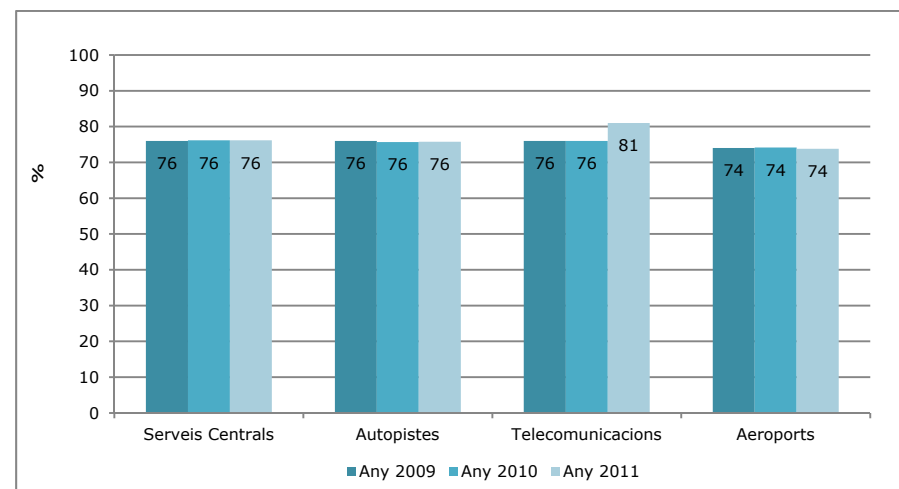
- ✓ Implantat i certificat.
- En procés d'implantació.

Els sistemes de gestió de la qualitat implantats a **abertis** estan basats en la norma ISO 9001 i el model d'excel·lència EFQM; tots dos, estàndards de referència d'àmbit internacional. Aquests sistemes permeten avaluar la satisfacció dels clients i treballar en un cicle de millora continuada que incorpora progressivament les comunicacions rebudes per part dels clients, de manera que s'avança cap a la gestió de la qualitat total.

Índex de satisfacció dels clients d'abertis⁵			
	escala de 0 a 10		
	2009	2010	2011
Índex de satisfacció general dels clients	7,30	7,56	7,62

L'índex de satisfacció general es calcula a partir de la ponderació basant-se en la xifra de negoci de la valoració feta pels clients de cada unitat de negoci.

Índex de satisfacció del client per línia de negoci



⁵ Les autopistes espanyoles, juntament amb els serveis centrals i els aeroports de Bolívia no han portat a terme enquestes de satisfacció del client durant l'any 2011. Per a aquest càlcul s'han considerat vigents les dades corresponents a l'any 2010.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

L'establiment d'objectius permet avaluar les accions implantades durant l'any i focalitzar aquestes accions cap a metes concretes. El desenvolupament de nous serveis a les autopistes, la consecució del nivell EFQM 500+ en telecomunicacions i la implantació de noves pàgines web als aeroports dirigides a potenciar la comunicació amb el client, són algunes de les accions que han permès a **abertis** avançar en els objectius que es van establir per a l'any 2011. Per al període 2012, les unitats de negoci han definit nous objectius:

• Autopistes:

- Centralitzar processos que permetin unificar i controlar les activitats de totes les xarxes a Espanya, gestionar els indicadors d'una manera global i integrar totes les vies de peatge en un mateix sistema operatiu. En aquest sentit, durant l'any 2011 s'ha treballat en els requeriments i el disseny d'aplicacions informàtiques comunes de reclamacions, queixes o suggeriments de clients, de gestió de manteniment i de gestió centralitzada del magatzem, que s'implantaran el 2012.
- Millorar l'índex de satisfacció dels clients, mitjançant processos de gestió de no conformitats i la capacitat del personal operatiu en eines de millora del sistema de gestió de la qualitat.
- Desenvolupar nous serveis.
- Potenciar la seguretat viària.
- Millorar la qualitat dels serveis a les àrees de servei.

• Telecomunicacions:

- Treballar en la cadena de prestació del servei i en el model d'explotació dels sistemes d'informació.
- Inventariar la xarxa i els serveis disponibles.
- Continuar millorant els serveis de TDT.
- Potenciar i millorar el model d'explotació i la seguretat de la informació.

• Aeroports:

- Millorar tant la quantitat com la qualitat de les comunicacions amb el client, així com de la pàgina web i dels serveis que hi estan associats.
- Potenciar reunions de seguiment de la gestió de la qualitat amb les empreses proveïdores i contractades.
- Incrementar la satisfacció dels passatgers de l'aeroport i incrementar el coneixement local dels serveis de l'aeroport.

L'activitat de l'any

abertis gestiona infraestructures de mobilitat entre les quals figuren autopistes i aeroports; a més, ofereix serveis de telecomunicacions mitjançant la gestió de centres tècnics.

Durant l'any 2011, l'activitat a les autopistes espanyoles ha experimentat un lleuger descens que s'ha compensat amb les autopistes internacionals i franceses. En el cas dels aeroports, el nombre total de passatgers s'ha incrementat un 7 %, de la mateixa manera que el total de centres tècnics gestionats per **abertis telecom**, que s'ha incrementat també en un 18 %.

Indicador d'activitat		
Intensitat mitjana diària (IMD)		
Autopistes a Espanya		20.938
Autopistes a França		23.575
Autopistes internacionals ⁶		20.893
Centres tècnics		
abertis telecom		74.709
Passatgers		
Total aeroports ⁷		23.089.200
Vols nacionals	Origen (aeroport)	3.936.339
	Destinació (aeroport)	3.967.096

6. Aquest indicador no inclou l'autopista central, ja que queda fora de l'abast de l'Informe de RSC. Per aquest motiu la dada d'IMD no coincideix amb la publicada a l'Informe Anual d'**abertis**.

7. Cdadad no està inclòs en l'abast d'aquest indicador, perquè, com que gestiona només la pista, no disposa de dades sobre passatgers, sinó només sobre vols.

Passatgers		
Vols internacionals	Origen (aeroport)	7.562.393
	Destinació (aeroport)	7.623.372
Vols ⁸		
Total aeroports		445.024
Comercials (passatgers)	Dia	292.787
	Nit	37.299
Comercials (càrrega)	Dia	22.558
	Nit	4.109
Aviació general	Dia	55.666
	Nit	5.300
Vols institucionals	Dia	34.626
	Nit	2.679
Càrrega transportada (tones)		
Total aeroports		91.556
Vols comercials ⁹	Entrada	2.259
	Sortida	1.622
Vols de càrrega ¹⁰	Entrada	49.275
	Sortida	38.400

Un total de 525.945 passatgers han utilitzat els aeroports gestionats per **abertis** com a enllaç per a altres destinacions.

Principals canals de comunicació i diàleg amb el client

abertis disposa de diversos canals per potenciar la comunicació amb els clients. Durant el 2011 s'han invertit 2,2 milions d'euros en actuacions relacionades amb la comunicació amb el client. Entre els principals canals de comunicació i diàleg s'inclouen:

8. A l'aeroport d'Orlando no es duen a terme vols nocturns, i codad no disposa de la dada referent a vols nocturns.

9. En aquest indicador no s'incorpora sabsa, ja que no disposa d'aquesta dada. Els vols comercials de Stockholm Skavsta no transporten càrrega.

10. Orlando no opera vols de càrrega. Belfast no disposa de la dada segregada de càrrega en vols comercials i en vols de càrrega, de manera que tota la càrrega s'imputa a vols de càrrega.

- Telèfons d'informació
- Punts presencials d'atenció a l'usuari
- Pàgines web en què s'inclou informació en línia, a més de formularis per a l'adhesió a descomptes
- Revistes informatives
- Gestor de comptes per a clients
- Impresos de reclamacions i suggeriments.
- Xarxes socials i serveis de comunicació mitjançant telefonia mòbil i tecnologia Bluetooth
- Serveis d'informació per ràdio i panells variables a les autopistes

Pel que fa a les comunicacions rebudes durant el 2011, se n'ha rebut un total de 601.174, cosa que representa un 23 % més que l'any anterior. A la taula següent es detalla l'objectiu de la comunicació i el percentatge de resposta.

Consultes, queixes i suggeriments		
	2011	
	Rebut	Atesos
Consultes	585.680	99%
Queixes	15.112	100%
Suggeriments	382	94%

Serveis al client

A més de prestar els serveis principals al client, **abertis** porta a terme actuacions per promoure i valorar els espais en què s'ubiquen o discorren les seves infraestructures. En són un exemple la continuació dels *Passion Weekends* a **sanef**, i les guies turístiques a autopistas España.

Serveis addicionals que s'ofereixen als clients	
Autopistes	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma electrònica per accedir a les factures, duplicat de les factures i enviament de justificants de pas per peatge via correu electrònic a clients de Via-T. - Informació continuada sobre el temps de recorregut i la ruta, les possibles pertorbacions i l'estat de la circulació. - Servei telefònic d'atenció al client 24 hores i canal d'atenció a empreses personalitzat. - Portals i publicacions especialitzades: portal autopistas.com, revista Link Autopistas i revista Link Truckers. - Tòtems interactius amb informació d'interès i descàrregues a les àrees de servei. - Ludoteca a l'àrea de servei de Sagunt durant els mesos d'estiu. - Descomptes per freqüència, recorregut i zones rurals i per l'ús de Via-T. - Atenció en cas d'accident o avaria en menys de 30 minuts i assistència sanitària. - Passion Weekends. - Comunicacions i accions en matèria de seguretat viària. - Servei de carpooling (cotxe compartit) a la web. - Guies turístiques de les principals ciutats espanyoles i europees, que es poden descarregar en els smartphones.

Garantir el funcionament de les infraestructures gestionades per **abertis** és un punt clau per a l'organització, tenint en compte els impactes indirectes que el funcionament d'aquestes infraestructures suposa per a la comunitat en general. Per aquesta raó, tant els aeroports com les autopistes i els serveis de telecomunicacions han desenvolupat mesures formals de seguretat per garantir la continuïtat del servei en cas d'emergència o d'alguna altra contingència.

Tots els aeroports disposen de procediments operacionals d'actuació en cas d'emergència definits en manuals i plans d'emergència, que cobreixen els diferents departaments i funcions. Excepte a l'aeroport de codad, en què **abertis** no porta a terme la gestió de les emergències.

Serveis addicionals que s'ofereixen als clients	
Aeroports	<ul style="list-style-type: none"> - Punt d'informació per a passatgers. - Serveis de traducció en 150 idiomes. - Senyalització i anuncis per megafonia multilingües. - Servei d'objectes perduts. - Primers auxilis a passatgers. - Instal·lacions adaptades per a facilitar l'ús en el cas de persones amb mobilitat reduïda (taulells especials, personal d'ajuda, reserva de seients, sales d'espera, disponibilitat de cadires de rodes, etc.). - Disponibilitat d'una guia per a passatgers amb discapacitats. - Programa d'ajuda a viatgers amb dificultats econòmiques. - Servei llançadora des de tots els aparcaments fins a la terminal. - Disponibilitat de sala d'oracions.

L'objectiu d'aquests plans és evitar la interrupció del servei i preveure la resposta, mitigar-ne els efectes i recuperar el servei si es produeix un error, per evitar, així, que s'interrompi. En el cas del manual d'emergència de l'aeroport de Stockholm Svaksta, es descriuen els procediments que cal que dugui a terme el servei de rescat de l'aeroport en cas d'accident, així com la primera actuació de la policia, el servei de rescat local i els serveis mèdics regionals. Cardiff disposa d'un pla d'emergència en què es defineixen les responsabilitats i les accions que cada un dels agents implicats en un incident ha de desenvolupar, entre els quals inclou accidents d'avions, malalties infeccioses, incendis, etc. De manera periòdica, es duen a terme exercicis de simulació per avaluar l'eficàcia dels procediments establerts. L'aeroport de Belfast ha desenvolupat una formació relativa a la gestió de crisis al personal responsable i a partir d'aquest personal s'està duent a terme una formació en cascada a la resta de la plantilla. Així mateix, l'aeroport de Luton ha portat a terme un simulacre de prova de tots els procediments d'emergència actualitzats el 2011, i té prevista una revisió dels plans de gestió de crisis durant l'any 2012.

De la mateixa manera, les autopistes i les telecomunicacions també tenen definida la manera en què s'ha d'actuar en cas que tingui lloc una emergència, ja sigui en un pla d'emergència, en procediments d'actuació o en instruccions tècniques.

ABERTIS INFRASTRUCTURAS, S.A.

Les autopistes d'Espanya i **abertis telecom** disposen d'un pla de continuïtat del negoci i diversos documents relacionats que permeten obtenir la informació necessària per recuperar els processos crítics afectats per una interrupció greu en l'activitat. Durant l'any 2011, **abertis telecom** ha revisat aquests plans de continuïtat.

Les autopistes de França també tenen definits procediments per a la gestió del trànsit i la gestió de crisis que permetin garantir la continuïtat del servei a l'autopista. Així mateix, les autopistes internacionals disposen de manuals d'emergència, instruccions, reglaments i plans d'emergència que inclouen les accions que les persones treballadores han de portar a terme en cas de desastres naturals i altres de contingències que afectin la continuïtat del servei.

Accés als aeroports

Tots els aeroports disposen d'accés per al transport privat, ja sigui amb vehicle privat o taxi, així com per al transport públic a través d'un sistema d'autobusos, exceptuant l'aeroport d'Orlando, que no disposa de cap mitjà de transport públic. Cal destacar que en el cas de l'aeroport de Cardiff i de Luton també es disposa d'una línia de tren.

London Luton, amb l'objectiu de fomentar l'ús del transport públic, ha desenvolupat una estratègia definida d'accés a la superfície que serà aprovada el 2012, després de ser sotmesa a consulta pública. A més, ha portat a terme accions per fomentar els desplaçaments de manera sostenible entre el personal mitjançant targetes de descompte per al tren, un sistema gratuït de préstec de bicicletes per a empleats i familiars, i un aparcament cobert per a bicicletes a la terminal.

Seguretat viària

Un dels compromisos adquirits per **abertis** és treballar per millorar la seguretat viària. A més de les inversions portades a terme a les infraestructures per mantenir els estàndards de qualitat, durant el 2011 s'han desenvolupat un total de disset campanyes amb l'objectiu d'incrementar la seguretat a les vies de comunicació i reduir la sinistralitat. Una part d'aquestes campanyes s'ha desenvolupat conjuntament amb institucions públiques.

- Autopistes a Espanya: ha enviat correus electrònics de manera periòdica als clients amb consells per millorar la seguretat en funció de les condicions meteorològiques estacionals i de les

circumstàncies de la pista; ha elaborat vuit vídeos amb bones pràctiques per a la conducció que han estat difosos a través del portal web, els punts d'informació interactius i la revista *Link Autopistas*; i ha col·laborat amb les administracions públiques en l'operació «Pas de l'Estret», mitjançant l'elaboració de mapes i punts d'assistència sanitària.

- Autopistes a França: ha desenvolupat quatre campanyes mitjançant l'elaboració de cartells i l'ús del correu electrònic, la pàgina web o la ràdio informativa d'autopistes com a mitjans de comunicació.
- Autopistes internacionals: En el cas de l'Argentina, Autopistas del Oeste ha portat a terme campanyes d'educació viària a col·legis de la zona, així com campanyes de seguretat viària de manera conjunta amb organismes de prevenció. De la mateixa manera, les autopistes xilenes de Rutas del Pacífico i Elqui han desenvolupat diverses activitats dirigides a les escoles per difondre entre les famílies la necessitat d'una conducció segura.

Confidencialitat i seguretat del client

Totes les unitats de negoci porten a terme les accions necessàries per garantir la confidencialitat de les dades personals dels clients d'acord amb la normativa vigent de cada país. Durant el 2011 no s'han registrat incidents en aquest àmbit.

Els aspectes de seguretat als aeroports estan definits en procediments de seguretat que compleixen la legislació vigent de cada país. Els sistemes de seguretat per gravació d'imatges dins de l'aeroport tenen l'accés restringit només al personal de seguretat i es requereix una ordre policial per extreure'n informació.

Exemples de les millors pràctiques

Nous serveis a autopistas España

Durant el 2011 **abertis** ha posat en funcionament diversos serveis a les autopistes amb l'objectiu de millorar l'atenció oferta a l'usuari, així com facilitar-li el viatge. Entre aquests nous serveis destaquen:

- **Sistema d'informació del temps de recorregut.** Aquest sistema, instal·lat en el tram Salou-Vinaròs de l'AP-7, permet a l'usuari conèixer el temps del trajecte que li queda fins a la destinació final o fins a una localitat propera. El sistema, que funciona mitjançant sensors de trànsit ubicats en diversos punts de la via i que detecten tots els dispositius Bluetooth que hi estan en moviment, permet identificar les condicions del trànsit en cada moment i, així, calcular en temps real els temps mitjans de recorregut dels vehicles des de la posició actual fins a altres punts de l'autopista. Aquesta informació, que apareix als panells de missatgeria variable, permet a l'usuari planificar millor el viatge i avançar-se a situacions de trànsit dens o altres incidències que es registrin a la via.
- **autopistas.com.** A l'abril es va posar en funcionament el nou portal web autopistas.com, en què **abertis** proporciona informació en temps real i diferenciada per a particulars i transportistes. Mitjançant un mapa proporcionat per Google Maps, els usuaris disposen d'informació relativa a l'estat i a la previsió del trànsit, al temps de recorregut en els desplaçaments, a les alertes de totes les incidències que tinguin lloc a la xarxa d'autopistes i als nivells de servei dels diferents trams de la xarxa; a més, permet visualitzar més de mil càmeres que mostren l'estat del trànsit en temps real. Els professionals del transport també disposen d'un simulador de tacògraf digital, de les principals novetats del sector i de consells de seguretat viària, entre d'altres. El portal rep 70.000 visites mensuals aproximadament, un 60 % de les quals són particulars i el 40 % restant, professionals. Les seccions més visitades són el mapa i la informació del trànsit en temps real, seguits dels continguts de descomptes i l'e-factura.
- **Truck Park.** Durant l'any 2011 s'han inaugurat un Truck Park a l'àrea de servei del Montseny i un altre a l'àrea de Porta de Barcelona amb l'objectiu de facilitar el compliment de la normativa de descans dels professionals del transport en un espai segur. Es tracta d'una nova àrea de servei específica per a aquests professionals, que disposa de 56 places d'aparcament vigilat les 24 h, a més d'una àmplia oferta comercial i de serveis (Wi-Fi, bugaderia, dutxes, sala de jocs, televisió, etc.) completament orientada al col·lectiu del transport per carretera. Entre el novembre i el desembre es van registrar 1.207 estades al Truck Park del Montseny i 816 al de Porta de Barcelona.
- **Link Truckers.** La revista Link Truckers es crea amb l'objectiu d'ampliar la comunicació amb els clients d'**abertis** i respondre a les necessitats de col·lectius específics. Aquesta revista està dedicada als professionals del transport, combina textos, imatges i vídeos, i incorpora informació relativa als Truck Parks, consells per estalviar combustible al volant, recomanacions de seguretat viària, novetats del sector, propostes d'oci, reportatges i entrevistes. S'ha dissenyat en format digital, cosa que permet, d'una banda, una lectura dinàmica i còmoda, i, de l'altra, una reducció de l'impacte ambiental derivat de l'estalvi de paper i tinta. La revista s'envia per correu electrònic a 40.000 clients (clients professionals, empreses i associacions de transportistes), així com a mitjans de comunicació especialitzats en transport. La taxa de lectura actual arriba a un 60 %.
- **Carpooling abertis** ha posat a disposició dels usuaris d'autopistes aquest servei, que permet contactar amb altres persones per compartir el vehicle en els trajectes destinats a treballar, estudiar o viatjar. Aquesta modalitat per compartir el vehicle privat permet reduir despeses, reduir la contaminació atmosfèrica i millorar la mobilitat a les carreteres. Des que es va posar en marxa l'abril de 2011 fins al 15 de desembre de 2011, es van registrar 2.374 persones al servei. La majoria de clients són de Barcelona i els voltants (Mollet del Vallès, Mataró, etc.), però també registra usuaris de Madrid, València i Bilbao.

Nous serveis a autopistas España

- **Cinc anys de ludoteca a l'àrea de servei de Sagunt.** Ja fa cinc anys que es va posar en funcionament la ludoteca infantil ubicada a l'àrea de servei de Sagunt (km 478 de l'AP-7), com a resultat d'un conveni entre la Creu Roja i **abertis** amb la col·laboració de l'empresa concessionària que gestiona l'àrea de servei. La ludoteca ofereix els serveis als clients d'autopistes durant els mesos d'estiu, perquè aquest és el període de més trànsit a l'autopista a causa, en part, de l'operació «Pas de l'Estret». L'objectiu d'aquest projecte és contribuir a la seguretat dels usuaris de l'autopista, i proporciona una opció de descans tant per als pares i mares com per als infants i altres familiars.

Aquest servei permet que els pares i mares descansin del viatge i que els infants descansin i es diverteixin mitjançant jocs. La ludoteca disposa d'una zona de joc lliure, en què hi ha disponibles diversos jocs i joguines que permeten desenvolupar les capacitats creatives i imaginatives dels infants, i també té un espai en què es fan manualitats o jocs dirigits per monitors, persones voluntàries de la Creu Roja. Així mateix, la ludoteca col·labora en la difusió de campanyes informatives com «L'onada de calor» (consells per prevenir els efectes de les altes temperatures), «Aquest estiu estima't molt» (comunicacions sobre els riscos que comporta l'estiu, les conseqüències que comporten i les mesures que cal prendre per prevenir-los), el projecte Dembaya de sensibilització i educació per al desenvolupament sobre els drets de l'infant i la lluita contra l'explotació infantil, així com l'entrega d'informació i mapes editats per **abertis** que inclouen informació sobre la localització del personal mèdic, gasolineres, telèfons d'auxili, àrees de servei i informació d'accés als ports de destinació. Durant aquests tres anys de servei s'ha incrementat el nombre d'infants que han fet ús d'aquest servei, de manera que s'ha passat de 1.011 infants el 2009 a 1.750 el 2011.

Televisió connectada - TDTcom

La ciutat de Barcelona va acollir el mes de maig la trobada «Connected TV», organitzada per **abertis telecom** i promoguda per l'associació Broadcast Networks Europe (BNE), entitat que agrupa radiodifusors i operadors de tot Europa i que treballa en el desenvolupament de l'ecosistema tecnològic de l'audiovisual. El principal objectiu de la reunió ha estat l'intercanvi d'experiències i coneixements per trobar sinergies que contribueixin al desenvolupament comú de serveis i solucions a l'entorn de la «Televisió Connectada» a la Unió Europea, en un escenari de canvi tecnològic de l'audiovisual.

En aquesta línia, **abertis telecom** va presentar, durant l'edició de Broadcast IT celebrada el mes d'octubre a Madrid, la proposta de televisió connectada, TDTcom, alineada amb l'estàndard europeu llançat el 2009 pel consorci HbbTV (Hybrid Broadcast-Broadband TV), del qual forma part **abertis telecom**. TDTcom permet la recepció domèstica en un televisor connectat, o mitjançant descodificador, dels continguts creats pels radiodifusors per a l'entorn Internet, amb altres funcionalitats afegides, com ara la recepció sota demanda, l'elecció d'horaris i la programació o televisió a la carta, sense pertorbar la recepció de la programació TDT habitual.

La seguretat viària a les autopistes

La seguretat a les autopistes és una de les prioritats d'**abertis**, de manera que contínuament porta a terme diverses actuacions en col·laboració amb les administracions públiques (incloent-hi la Direcció General de Trànsit i el Servei Català de Trànsit, entre d'altres), per mantenir i millorar la qualitat de les autopistes i els sistemes de seguretat instal·lats, i promou campanyes de conscienciació. Durant l'any 2011, s'han instal·lat 345.986 metres lineals de barreres metàl·liques de seguretat als marges drets de la via, mitjanes, protecció d'estructures, etc., per reduir la sinistralitat a les autopistes.

Aquestes actuacions han contribuït positivament a superar l'objectiu de reduir el 50 % de víctimes mortals establert en el *Llibre blanc de la política europea de transports per al període 2001-2010*. Algunes de les actuacions portades a terme durant l'any 2011 en l'àmbit de la seguretat viària han inclòs:

— L'enviament periòdic als clients d'**abertis** mitjançant correu electrònic d'informació relativa a la seguretat viària d'acord amb les condicions meteorològiques estacionals i les circumstàncies de la pista (obres en determinades zones, etc.). L'any 2011 es van enviar un total de 50.000 comunicacions via correu electrònic, amb una taxa de lectura que va arribar a un 50 %.

Així mateix, s'ha incorporat a la revista *Link Autopistas* un apartat titulat «Viatja segur», en què, mitjançant continguts narratius i en alguns casos audiovisuals, es proporcionen consells als conductors per portar a terme un viatge segur. A les revistes publicades el 2011 s'han tractat diverses temàtiques, com ara el manteniment del vehicle, els elements de seguretat necessaris al cotxe, les distraccions al volant, la conducció amb vent, boira i neu o com s'ha d'actuar en cas de punxada. Aquestes tasques de formació i informació han continuat també mitjançant els programes de sensibilització i educació viària a estudiants de les comunitats xilenes en què opera **abertis**.

— La realització de simulacres a les autopistes amb l'objectiu de preparar aquest tipus de situacions, amb l'objectiu de millorar la capacitat de resposta i la seguretat viària en cas d'accident. Durant l'any 2011, destaca la col·laboració en la realització d'un simulacre de rescat de persones atrapades en un vehicle a les autopistes basques i el simulacre a escala real d'accident en els túnels de Guadarrama amb la col·laboració del Ministeri de Foment, la Direcció de Protecció Civil de la Comunitat de Madrid i la de Castilla i Lleó.

— La creació per part de la **fundació abertis** i **sanef** de la pàgina web Autoroute Académie. La creació de la web va rebre la col·laboració de les associacions d'aprenentatge de conducció o relacionades amb la seguretat viària. Es tracta d'una pàgina web dedicada als joves d'entre 15 i 25 anys, el grup d'edat que més nombre d'accidents té a les autopistes. L'objectiu és ensenyar als joves que estan aprenent a conduir o que acaben d'obtenir el permís de conducció, les especificitats de la conducció en autopista i donar-los, així, una millor preparació com a conductors.

El lloc web pretén complementar la formació impartida per les autoescoles, i aquestes hores extra, al seu torn, es beneficien d'un accés gratuït a les autopistes en el marc de l'aprenentatge de la conducció. La pàgina web es divideix en tres blocs: un mòdul que mitjançant quatre vídeos posa a prova la conducció a l'autopista de sis joves, una prova formada per quinze preguntes mitjançant la qual el participant pot guanyar 1.000 km gratuïts a l'autopista, i un mòdul que permet avaluar el comportament d'un familiar o amic.

— La firma d'un acord de col·laboració amb la Heltzen Fundazioa (Fundació Basca de Seguretat Viària), que té com a objectius ajudar a la creació d'un ambient de mobilitat més segur i sostenible i conscienciar la societat en la prevenció d'accidents de trànsit. Entre les actuacions previstes s'inclou la programació de fòrums, jornades, concursos, activitats formatives i el suport a associacions de víctimes d'accidents de trànsit.

La seguretat viària a les autopistes

— La col·laboració amb el Consorci Provincial de València i amb l'Associació Professional de Rescat en Accidents de Trànsit, per al patrocini de la VII Trobada Nacional de Rescat en Accidents de Trànsit celebrada a l'abril a Cullera (València). L'objectiu de la trobada, en què van participar equips de diferents nacionalitats, era perfeccionar la intervenció dels serveis de rescat, ampliar i compartir coneixements entre diferents cossos de rescat, per millorar així la qualitat d'actuació i l'assistència a les víctimes.

— La participació en el projecte europeu SafeTRIP basat en la premissa que la ciutadania europea hauria de gaudir d'un sistema de transport capaç de satisfer les necessitats i expectatives en matèria de seguretat, confort i eficiència. Aquest projecte té l'objectiu de combinar la informació dels vehicles i dels usuaris de la infraestructura aprofitant els beneficis de la tecnologia via satèl·lit amb l'objectiu d'explorar serveis de nova generació que enriqueixin la seguretat i el confort dels clients mitjançant la recollida i la comunicació de dades.

En aquest mateix àmbit de la seguretat viària, cal destacar l'Informe de Sinistralitat del Transport Pesant a Espanya, elaborat per la Fundació Espanyola per a la Seguretat Viària en col·laboració amb **abertis** autopistas, en què es considera que la utilització de les autopistes redueix el risc d'accident per al transport pesant. L'estudi destaca l'evolució positiva de les dades de sinistralitat en aquest tipus de transport, que ha reduït tant el nombre d'accidents amb víctimes com la gravetat d'aquests.

abertis telecom rep el segell 500+ de EFQM

abertis telecom va rebre el segell d'excel·lència europea 500+, atorgat pel Club Excel·lència en Gestió, representant a Espanya de la European Foundation for Quality Management (EFQM). Aquest segell, que constitueix el màxim rang possible del model EFQM, reconeix el sistema de gestió de la companyia, la seva capacitat en la consecució i el manteniment de resultats per a tots els grups d'interès, i la manera en què aquests resultats han estat aconseguits.

L'acte d'entrega del segell d'excel·lència europea 500+ al director general d'**abertis telecom**, per part del president executiu a Catalunya del Club Excel·lència en Gestió, es va celebrar a la seu d'**abertis** a Barcelona i hi va assistir el president d'**abertis**, Salvador Alemany. El segell d'excel·lència europea 500+ reconeix les empreses que desenvolupen la gestió del negoci amb un alt grau d'excel·lència empresarial, tant en l'àmbit intern com en l'extern.

L'atenció als clients als aeroports

abertis és present en nou aeroports, localitzats a Cardiff, Belfast, Luton, Estocolm, Orlando, Bolívia i Colòmbia, que concentren un total de 26.000 persones treballadores, tant directament com indirectament. Les característiques d'aquests aeroports defineixen part dels serveis i les activitats que s'hi porten a terme.

Descripció i les característiques dels aeroports						
		Superfície total de l'aeroport (km ²)	Nombre i longitud de les pistes	Temps mínim de connexió dels vols	Nombre d'aerolínies servides	Nombre de destinacions servides
tbi	London Luton (Regne Unit)	2,35	1 pista (2,160 km)	40 minuts	17	95
	Belfast International (Regne Unit)	3,97	2 pistes (2,78 km i 1,89 km)	No opera vols de connexió	16	Més de 70
	Cardiff International (Regne Unit)	2,06	1 pista (2,39 km)	De 30 a 50 minuts	14	Més de 50
	Orlando Sanford (Estats Units)	12,14	4 pistes (2,93 km, 2,13 km, 1,83 km i 0,3 km)	No opera vols de connexió	11	Més de 50
	Stockholm Skavsta (Suècia)	4,40	2 pistes (2,88 km i 2,04 km)		4	61
	El Alto (Bolívia)	6,00	2 pistes (4 km i 2 km)	De 30 a 90 minuts	11	32
	Viru-Viru (Bolívia)	2,30	1 pista (3,50 km)	De 30 a 90 minuts	10	30
	Jorge Wilstermann (Bolívia)	2,91	2 pistes (3,8 km i 2,65 km)	De 30 a 90 minuts	5	25
codad (Colòmbia)		10	2 pistes (3,8 km i 3,8 km)	No disponible	78	

Amb l'objectiu de millorar els serveis que s'ofereixen als passatgers, els aeroports gestionats pel Grup han continuat durant el 2011 participant en l'ASQ Survey. Es tracta d'un programa de satisfacció de passatgers en què participen més de 190 aeroports. Mitjançant una enquesta feta als passatgers de tots els aeroports participants, cada aeroport pot conèixer la seva valoració respecte a la resta de participants, així com els aspectes susceptibles de millora i en què s'han de concentrar els recursos. Una altra acció destacable desenvolupada el 2011 pels aeroports europeus gestionats per **tbi** ha estat el redisseny de manera unificada de les seves pàgines web amb l'objectiu d'oferir més informació, un contingut 2.0 i un servei personalitzat als usuaris. Les millores principals del nou disseny són:

- La possibilitat de planificar el viatge directament des de la pàgina d'inici.
- Informació dels vols tant de sortida com d'arribada .
- La reserva de vols, vacances, allotjaments, lloguer de cotxes o de places a l'aparcament de l'aeroport.
- La possibilitat de seguir l'activitat de l'aeroport a través de les xarxes socials de Twitter i Facebook.
- Compartir continguts a la web 2.0.

Una altra de les millores és la possibilitat de personalitzar la web per part dels usuaris habituals, ja que disposa d'un menú de personalització que permet seleccionar les seccions més consultades i guardar aquestes preferències. Durant el 2011 els aeroports també han incrementat l'ús de les xarxes socials com un mitjà de comunicació amb els passatgers. Les xarxes socials permeten una comunicació més informal amb els passatgers, millorar el nivell de servei al client, proporcionar informació sobre l'oferta comercial de l'aeroport i facilitar informació sobre esdeveniments relacionats amb l'aeroport.

6. L'EQUIP HUMÀ D'ABERTIS

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

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

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques de 2011
Assegurar la motivació i la implicació de les persones en la millora continuada de l'empresa	L'equip humà	
	Gestió del talent i desenvolupament professional	<ul style="list-style-type: none"> «talent»: sistemes de gestió per objectius Programes de desenvolupament per a directius
	Generant una cultura comuna	<ul style="list-style-type: none"> intrabertis 2.0 s'obre al món abertis HUB «Sharing Knowledge»
	Gestió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats	<ul style="list-style-type: none"> Cooperant viari
	Extensió dels beneficis socials	<ul style="list-style-type: none"> Plans d'incentius a llarg termini
	Foment de la salut i la seguretat laboral	<ul style="list-style-type: none"> Salut i seguretat laboral a abertis



6.1. L'equip humà

La política

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

Els resultats

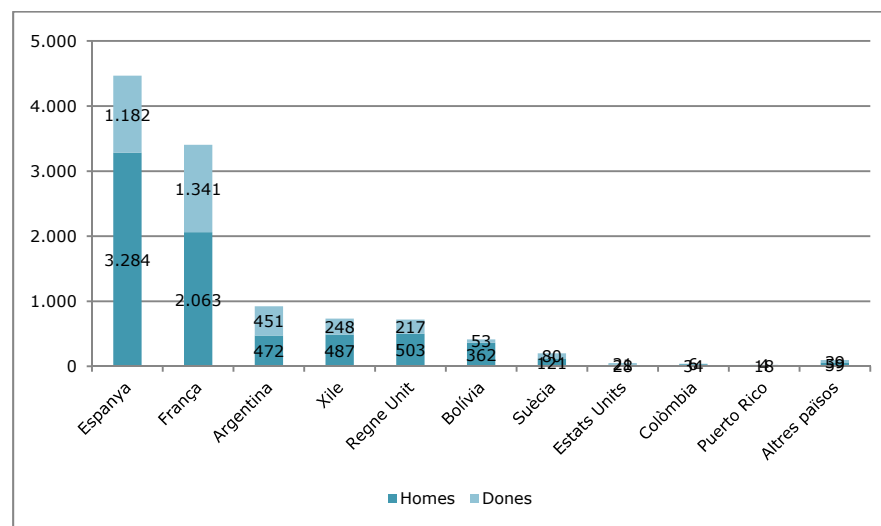
Perfil de la plantilla

	Total abertis	Abast informe RSC
Nombre de treballadors el 31 de desembre	11.952	11.073
Plantilla mitjana equivalent	10.995	10.191

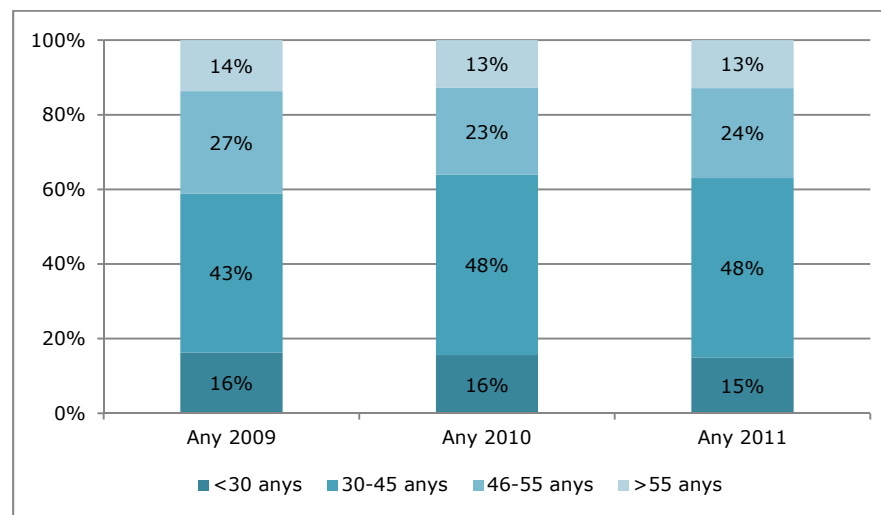
La plantilla total d'abertis reflecteix els canvis organitzatius que s'han implantat. En aquest sentit, les anàlisis de dades presentades a continuació s'obtenen a partir de les dades recalculades d'anys anteriors, d'acord amb la composició actual del Grup.

Actualment, l'abast de l'informe inclou el 93 % de la plantilla mitjana equivalent del Grup. Tant la plantilla el 31 de desembre com la plantilla mitjana equivalent que s'han inclòs en l'informe s'han mantingut pràcticament constants en relació amb l'any 2010. El 86 % de la plantilla mitjana equivalent disposa d'un contracte indefinit, un 4 % inferior a l'any 2010. Aquest percentatge correspon a un 88 % en el cas dels homes i un 82 % en el cas de les dones.

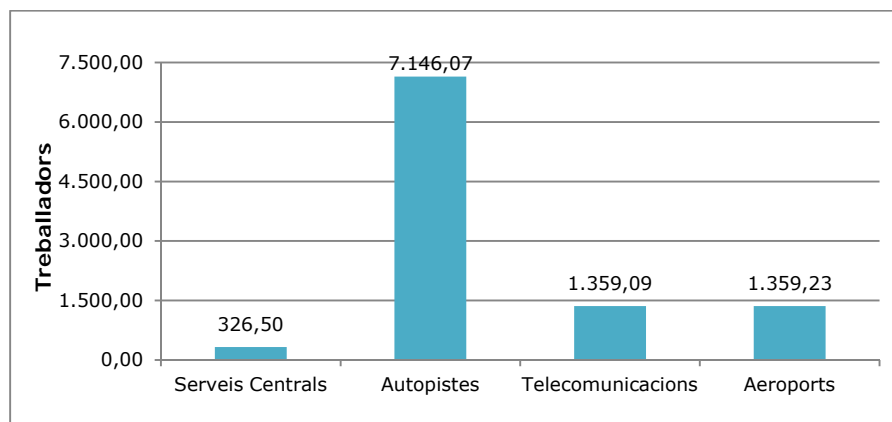
Nombre de treballadors per país (plantilla el 31 de desembre)



Distribució de la plantilla per grups d'edat



Plantilla mitjana equivalent per línia de negoci



La distribució de la plantilla concentra un 70 % de persones treballadores en la línia de negoci d'autopistes. La taxa de rotació de l'any 2011 ha disminuït d'un 22 % i la dada s'ha estabilitzat en un total de 5,6, una xifra que mostra variacions considerables en funció de la categoria professional, sense que entre gèneres es registrin variacions significatives.

Taxa de rotació en relació amb la plantilla el 31 de desembre

	Homes	Dones	Total
Rotació de la plantilla	5,19	5	5,13

	Homes	Dones	Total
Càrrecs directius	9,09	0	7,96
Direccions	3,54	2	3,19
Resta de personal	5,26	5,15	5,22

El catàleg corporatiu de llocs de treball estableix una classificació professional basada en la metodologia Hay, que permet aclarir i validar la distribució correcta de les funcions dins de les diferents àrees i direccions, amb l'objectiu d'evitar duplicitats o buits d'activitat. De la mateixa manera, el sistema permet la normalització dels llocs de treball, amb l'objectiu d'assegurar la coherència dins de les diferents empreses del Grup.

Relacions entre empresa i treballadors

El 93 % de la plantilla està coberta per convenis col·lectius, en queden fora un grup de persones treballadores de categories professionals directives, així com les persones treballadores de **codad**, **sabsa**, **apr** i l'aeroport d'Orlando. En els casos en què no es disposa de conveni col·lectiu, **abertis** desplega un marc de relacions laborals corporatiu que exerceix les mateixes funcions.

Els comitès d'empresa o les representacions legals dels treballadors permeten a l'equip humà disposar d'un canal de coordinació i comunicació amb l'organització de representació col·lectiva. En aquest sentit, totes les unitats d'**abertis**, excepte **codad**, **apr** i l'aeroport d'Orlando, disposen d'un o diversos comitès d'empresa, que són un total de 57 en l'àmbit corporatiu, amb els quals s'han portat a terme un total de 415 reunions.

Durant l'any 2011 s'ha concretat l'acord que ha de donar forma al funcionament del Comitè d'Informació i Consulta Europeu. És previst l'inici de funcionament d'aquest comitè l'any 2012.

El procés de constitució del Comitè d'Informació i Consulta Europeu s'ha endarrerit perquè, d'una banda, han tingut lloc canvis regulatoris (Llei 10/2011, de 19 de maig) que han suposat el replantejament i reajustament d'algunes de les qüestions tractades en el marc de la negociació, i, de l'altra, els canvis organitzatius que s'han implantat en el Grup durant l'any 2011 han requerit, també, l'adaptació d'alguns dels continguts de l'acord. No obstant això, i després de les reunions de treball planificades entre la Direcció Central i la Comissió Negociadora, amb la presència dels diferents representants internacionals, s'ha arribat a un principi d'acord que s'ha de ratificar a començament de l'any 2012.

6.2. Gestió del talent i desenvolupament professional

La política

abertis consolida l'aposta per la formació, un aspecte fonamental per al desenvolupament professional de l'equip humà, i desplega programes de desenvolupament professional per potenciar i garantir el talent del seu equip humà. És voluntat d'abertis, segons s'estableix al Pla Estratègic, contribuir al benestar dels empleats.

Els resultats

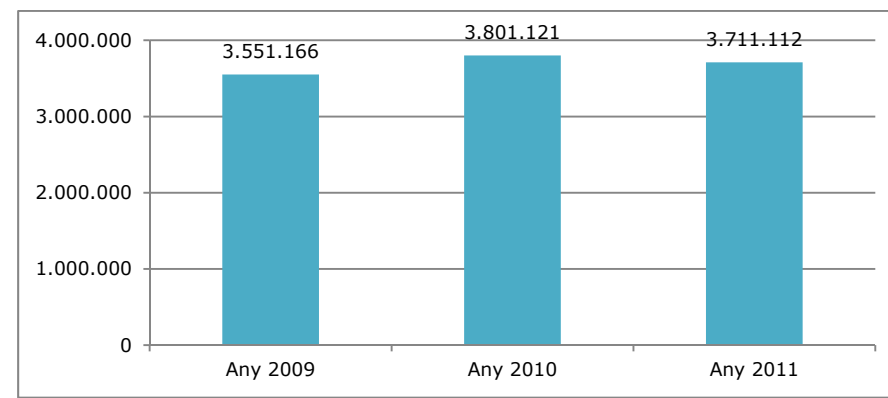
La formació i la gestió del desenvolupament professional són dos factors clau que incideixen en la satisfacció de les persones treballadores. Durant el 2011 s'ha continuat el procés d'implantació de les accions de millora identificades en la I Enquesta d'Opinió d'Empleats. Així mateix, s'ha estat treballant en una nova enquesta de manera conjunta al Grup, amb la intenció de millorar el model utilitzat fins ara, tant pel que fa a la distribució (nombre més alt de respostes en línia) com als informes que s'obtenen.

Els plans de formació permeten a les diferents unitats de negoci identificar les àrees en què les persones treballadores necessiten nova formació i estructurar una proposta de formació coordinada. El 68 % de la plantilla ha rebut formació, la mitjana d'hores de formació per persona treballadora durant l'any 2011 ha estat de 17 hores.

	Càrrecs directius	Direccions	La resta d'empleats
Mitjana d'hores de formació per categoria professional	25,24	22,85	15,13
Homes	22,75	23,67	16,75
Dones	40,73	20,33	12,56
Percentatge de cobertura de l'indicador ¹¹	64 %	80 %	72 %

11. Aquest percentatge fa referència al percentatge de la plantilla del qual es disposa d'aquesta dada desglossada per categoria professional i gènere.

Evolució de la inversió en formació



Els models de direcció per objectius permeten identificar les contribucions individuals amb els objectius de l'organització, facilitar la consecució d'objectius estratègics definits i potenciar l'estil de direcció orientat al desenvolupament de les persones. Durant l'any 2011 s'ha ajustat el model d'acord amb el context actual.

Persones treballadores incloses en el model de direcció per objectius

Percentatge respecte del total de persones a cada categoria		
Càrrecs directius		94 %
	Homes	94 %
	Dones	93 %
Direccions		84 %
	Homes	83 %
	Dones	89 %
La resta d'empleats		13 %
	Homes	13 %
	Dones	13 %

Exemples de les millors pràctiques

«talent»: sistema de gestió per competències

El sistema de gestió del desenvolupament professional a **abertis**, «talent», permet fer una autoevaluació, consensuar-la amb la persona responsable i definir conjuntament un pla de desenvolupament personalitzat. D'aquesta manera, el sistema permet a persones que ocupen càrrecs directius i càrrecs intermedis gestionar el desenvolupament dels equips de treball.

Després de la primera avaluació de l'eina duta a terme l'any 2010 en diferents unitats d'**abertis infraestructuras** i **abertis telecom**, durant el 2011 s'han posat en marxa les iniciatives derivades d'aquesta avaluació. Així, durant el primer any d'implantació del sistema, ja s'han introduït accions individuals fruit del procés d'avaluació de competències, com ara formació, anàlisi de les divergències amb els directius per dissenyar plans per al seu equip, etc. Aquest procés d'alineació dels processos de formació i entrenament amb les competències s'anirà consolidant i optimitzant de manera progressiva.

De la mateixa manera, s'ha continuat dissenyant l'eina per estendre el sistema a **sanef** i s'han adaptat tots els perfils professionals i la documentació durant l'any 2011 per dur a terme la verificació i la prova pilot durant el 2012.

Programes de desenvolupament per a directius

El programa de desenvolupament per a directius «**abertis** Executive Program», un programa d'alt nivell impartit en gran part pels directors generals del Grup i els directius corporatius, que pretén desenvolupar professionals més polivalents, amb millor visió de grup i del sector d'infraestructures i amb un alt nivell competencial, ha realitzat dues edicions durant l'any 2011.

Per fomentar l'entrenament continu i posterior dels participants en el programa, s'ha dissenyat una pàgina web que inclou eines de col·laboració, que s'utilitzaran per prolongar l'entrenament rebut i es facilitaran a les persones participants en el programa diferents recursos (articles, eines de desenvolupament, vídeos formatius i fòrums) que els permetin estar més ben preparats per a les oportunitats que puguin sorgir al Grup.

Els *abantis* (col·lectiu de comandaments mitjans) que cobreixen el cicle complet de l'Executive Program tenen accés a la segona fase de desenvolupament del programa directiu l'Oficina de Projectes. Durant el 2011 s'han desenvolupat diferents projectes que s'han de presentar a la direcció. Un d'aquests projectes ja presentats és la implantació d'una plataforma *e-learning* comuna a tot el Grup. Ha estat aprovat com un dels projectes que afavorirà el desenvolupament dels empleats, a la vegada que també afavorirà l'eficiència en el context de la formació.

6.3. Generant una cultura comuna

La política

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

Els resultats

Hi ha diverses eines en l'organització que potencien el desenvolupament d'una cultura organitzativa, a més de l'elaboració i la difusió dels manuals de benvinguda, en els quals s'inclouen la missió, la visió i els valors d'**abertis**, el Codi ètic, les polítiques corporatives, els manuals operacionals i de sistemes, tant de qualitat com de seguretat i salut, i altres documents rellevants.

En destaquen iniciatives participatives com els Corresponsals d'**abertis**, que han continuat exercint de periodistes interns, a través de la identificació de fets rellevants, la recerca proactiva d'oportunitats informatives i l'auditoria de les accions de comunicació corporativa, entre d'altres. Una part dels continguts creats pels corresponsals s'inclouen en la revista interna *Linking*, un espai creat de fa poc que ha avançat en el segon any d'implantació i ha proporcionat un nou canal d'interacció entre les persones treballadores de l'organització.

La intrabertis 2.0 ha iniciat el desplegament durant l'any 2011 i ha arribat a la fase inicial als serveis centrals, **abertis autopistas España** i **abertis telecom**. Aquesta nova plataforma, que permet establir una comunicació fluida amb persones que estan disperses des d'un punt de vista geogràfic, incorpora funcionalitats que la fan més participativa i ha estat un dels canals de referència per a la difusió i comunicació, durant l'any 2011, del nou Codi ètic elaborat l'any 2010.

Associat a aquesta plataforma, s'ha desenvolupat un nou directori corporatiu que inclou informació sobre totes les persones connectades a la intrabertis, un espai comú per a la publicació de vacants a tot el Grup i un canal específic de comunicació per al Codi ètic: el Canal Ètic. D'aquesta manera, es completen els canals de comunicació bidireccional de l'organització.

La plataforma intrabertis ha continuat donant veu durant el 2011 al programa de voluntariat corporatiu, a través de la proposta de participació en diferents activitats voluntàries de caràcter general («Voluntaris et proposa») o en accions més concretes. De la mateixa manera, ha estat el principal canal de difusió de les iniciatives organitzades al voltant de la infància per a la celebració del III Dia del Voluntariat, organitzat per la **fundació abertis** i Voluntaris **abertis**, el 12 de desembre, sota el lema «Porta un nen de la mà».

Finalment, s'ha desenvolupat un nou format en línia per a la *newsletter What's going on?*, un compendi de les informacions més rellevants publicades a la intrabertis els dos últims mesos, dirigit a totes les persones que ocupen càrrecs directius i direccions amb l'objectiu de garantir que la informació rellevant es distribueix entre aquests col·lectius independentment de l'accés a la intranet.

Exemples de les millors pràctiques

intrabertis 2.0 s'obre al món abertis

La nova intranet corporativa s'ha desplegat d'una manera progressiva entre els diferents equips corporatius i ha arribat durant la primera fase a un total de 6.000 persones, en quatre llengües diferents, de les unitats d'autopistas España i **abertis telecom**.

El projecte es va iniciar l'any 2009, amb la participació de totes les unitats de negoci implicades en la primera fase, pel que fa a la definició dels requeriments funcionals, a l'estructura de la informació, al disseny i a la funcionalitat, alineats amb la imatge corporativa, i pel que fa a uns criteris de gestió i publicació de continguts que van ser recollits a la *Guia d'estil d'intrabertis 2.0*, que completa el manual tècnic de publicació.

Les persones treballadores que no disposen d'un ordinador vinculat al seu lloc de treball tenen uns punts d'accés comuns (quioscs) que els permeten consultar el contingut de la web. Un cop implantada, s'ha dut a terme una campanya de comunicació comuna, que combina elements en línia i físics, juntament amb la posada a disposició d'un tutorial dissenyat perquè les persones usuàries puguin familiaritzar-se fàcilment amb els continguts principals, a més d'utilitzar els diferents elements de personalització que tenen disponibles. Aquests elements inclouen aspectes com ara la possibilitat de seleccionar l'idioma de navegació, generar alertes sobre els continguts més interessants, incloure continguts interns i externs en una secció de preferits, o seleccionar *widgets* d'utilitat, i converteixen la intranet en una plataforma més amigable i útil per al treball diari. A més, s'ha mantingut un punt de resolució de consultes tècniques o incidències vinculat al desplegament inicial.

En relació amb aquest nou entorn 2.0, i aprofitant la mateixa tecnologia, s'han llançat durant l'any 2011 diferents entorns de col·laboració, entre els quals figuren els *minisites* funcionals, orientats a col·lectius específics o a projectes concrets, en què els usuaris poden compartir documentació, fòrums de discussió, llistes de contactes, enllaços interessants, calendaris d'esdeveniments o seguiment de tasques.

HUB «Sharing Knowledge»

La dispersió geogràfica i la diversificació de negocis d'**abertis** dificulten en la majoria dels casos l'intercanvi de coneixements i d'experiències entre directius de diferents línies de negoci o ubicats en diferents països. Per donar resposta a aquesta problemàtica s'ha creat HUB. HUB és una eina d'ús intern que neix per donar resposta a la necessitat de gestionar la informació publicada per organismes i institucions acadèmiques, serveis d'estudis i *think tanks* de referència, així com sobre ponències i intervencions destacades de directius del Grup en jornades, conferències i seminaris. També permet establir discussions sobre la informació i la documentació publicada.

La fase inicial del projecte ha consistit a identificar les necessitats del Grup i a definir la millor manera d'organitzar la informació en un sistema que permeti compartir coneixements entre el *management* d'**abertis** arreu del món i que serveixi de base de coneixement per a la presa de decisions. Finalment, s'ha creat una eina flexible i oberta per compartir, comentar i accedir a la informació de manera transversal arreu del món. Aquesta eina, dissenyada en format de bloc, es basa en un gestor de continguts que permet arxivar i indexar documents, acompanyats d'una fitxa resum i unes dades per facilitar-ne la localització posterior (data publicació, *tags*, etc.). HUB està disponible en castellà, català, anglès i francès, i permet fer una recerca tant per text lliure com amb navegació estructurada. La coordinació d'activitats i la supervisió i dinamització de l'ús de HUB es porta a terme des de la Unitat d'Estudis de les oficines centrals.

A partir de la informació publicada a HUB es genera el butlletí *Trends – Perspectivas sobre economía e infraestructuras*. Aquest butlletí s'edita en castellà i anglès, i es distribueix electrònicament a tot l'equip directiu. *Trends* inclou articles i referències sobre economia, gestió i tecnologia en relació amb les infraestructures, així com una agenda de les ponències dels directius juntament amb informació sobre activitats de les càtedres promogudes per **abertis** a diferents universitats. La coordinació de l'edició de continguts del butlletí, la duu a terme la Unitat d'Estudis de la corporació.

Com a resultat de l'èxit d'aquesta eina, així com del butlletí *Trends*, s'ha optat per fer-lo extensiu a tot el personal de les diferents unitats de negoci. Actualment tot el personal de les oficines centrals té accés a l'eina en línia i rep el butlletí electrònic *Trends*.

6.4. Gestió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats

La política

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

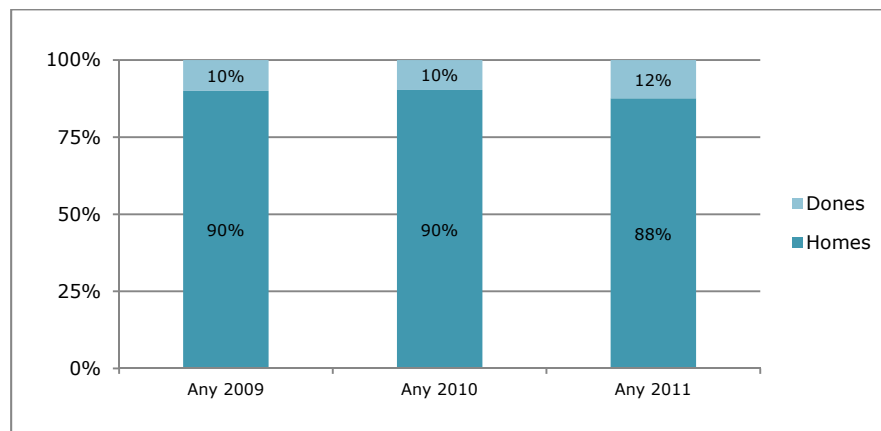
Els resultats

abertis s'ha adherit al Xàrter de la Diversitat, una iniciativa europea que s'emmarca dins de les directives antidiscriminació que la Unió Europea va adoptar l'any 2000. Es tracta d'un codi de compromís voluntari al qual s'uneixen amb caràcter voluntari les empreses i institucions per donar suport i promulgar els principis de la inclusió de la diversitat i la no discriminació en l'entorn laboral.

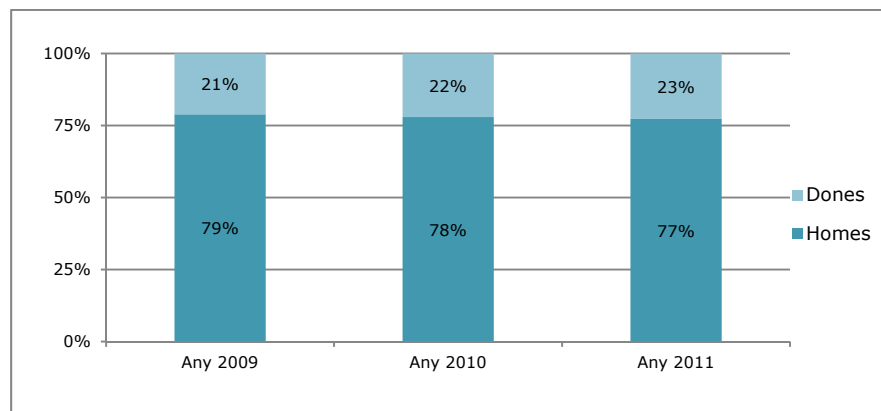
La legislació vigent en els països on opera **abertis**, excepte a Colòmbia, fa referència a aspectes d'igualtat i drets de la dona, com es veu reflectit a l'*Equality Act* i la *Sex Discrimination Act* al Regne Unit, la *Equal Opportunities Act* a Suècia, la Llei d'igualtat salarial a França, Xile i Orlando, o la Llei de no discriminació entre homes i dones a Puerto Rico, Xile i Bolívia. A Espanya, la Llei d'igualtat constitueix el marc de gestió d'aquestes qüestions, incloent-hi entre altres mesures, l'elaboració de plans d'igualtat per part de les empreses públiques i privades de certa importància.

En aquest context, les diferents unitats de negoci porten a terme actuacions que promouen la igualtat entre homes i dones, entre les quals figuren accions de sensibilització i formació de la plantilla, la neutralitat dels processos de selecció i la incorporació de la igualtat de la retribució en els acords sobre salaris. A Espanya, tenen implantat un pla d'igualtat **abertis telecom** i algunes de les unitats de negoci d'**abertis autopistas España**, mentre que la resta es troba en fase de desenvolupament del pla. Emmarcades en els plans d'igualtat, **abertis telecom** ha desenvolupat accions de sensibilització, ha difós la guia de llenguatge no sexista i ha format les persones que constitueixen la comissió d'igualtat.

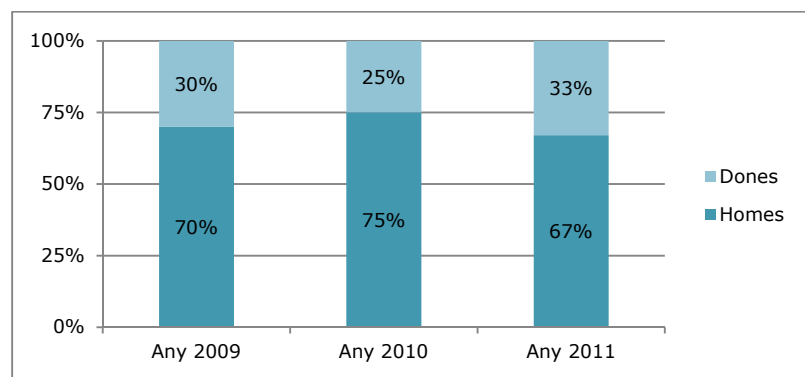
Evolució de la presència de dones en càrrecs directius



Evolució de la presència de dones en direccions



Evolució de la plantilla segons el gènere



La política de contractació d'abertis procura fomentar la contractació de persones de la comunitat local, el 94 % de les persones directives procedeixen de la comunitat local. De la mateixa manera, la política salarial no discrimina entre gèneres.

La taula de diferències entre el salari inicial i el salari mínim local dóna com a resultat els mateixos percentatges tant si es tracta de persones treballadores homes com dones. Només en el cas de Cardiff aquest percentatge és diferent, és d'un 166 % per al cas dels homes i d'un 178 % per al cas de les dones.

	Salari inicial / salari mínim
Espanya	169 %
França	108 %
Anglaterra	133 %
Gal·les	176 %
Irlanda	123 %
Suècia	121 %
Estats Units	175 %
Argentina	251 %
Puerto Rico	104 %
Xile	100 %
Bolívia	245%

Taxa de retenció

	Homes	Dones
Persones que s'han acollit a permisos parentals	111	125
Nombre de persones que han tornat a ocupar el lloc de treball després del permís	111	96
Nombre de persones que continua a l'organització després de 12 mesos	111	81

Integració de persones discapacitades

La majoria de països on és present abertis disposen de legislació vinculada a la integració de persones discapacitades, excepte Xile, Bolívia i Suècia. Les implicacions d'aquesta legislació, entre la qual figuren la *Disability Discrimination Act*, la *Americans with Disabilities Act* o el sistema de protecció de persones discapacitades, varien, encara que en general requereixen processos de contractació neutres i l'adaptació dels llocs de treball.

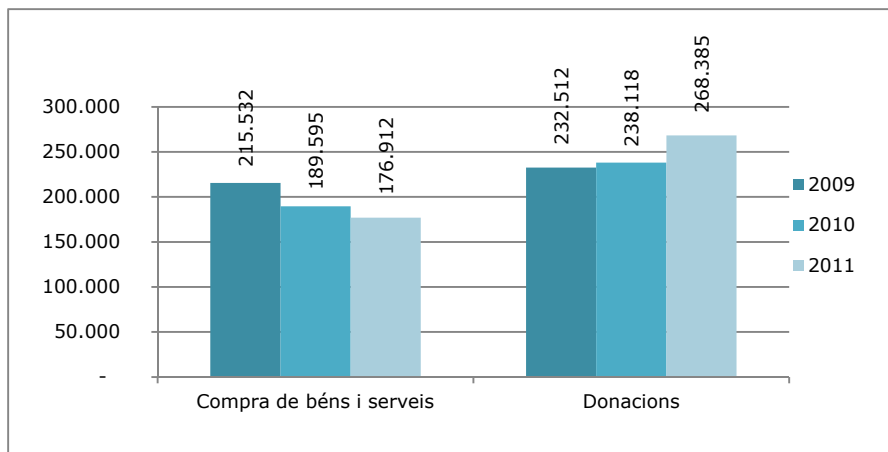
Espanya i França són dos països la legislació dels quals difereix considerablement en aquest aspecte, ja que estableix unes quotes mínimes de persones treballadores amb discapacitat contractades. **sane** ha establert un conveni amb l'organització AGEFIPH, una organització francesa que promou l'ocupació de persones amb discapacitat, i abertis a Espanya ha portat a terme tant la contractació directa com l'ús de les mesures alternatives previstes per la llei.

Els canvis organitzatius que s'han implantat durant l'any 2011 han incidit en el percentatge de cobertura de la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI) a Espanya. Després de portar a terme una auditoria emmarcada en el model EDC, s'està treballant per racionalitzar les mesures alternatives.

El Model EDC de gestió d'excel·lència en diversitat, promogut per la fundació Seeliger y Conde, constitueix un procés de millora continuada pel que fa a la inclusió de la diversitat, basat en una metodologia d'organització, gestió, seguiment i millora de la inclusió de la discapacitat en les organitzacions.

Treballadors amb discapacitat contractats directament per abertis a Espanya	1,05 %
Treballadors amb discapacitat contractats a Espanya, tant directament com mitjançant mesures alternatives	1,82 %

Compra de béns i serveis i donacions a centres especials de treball (CET)



Gestió d'impatriats i expatriats

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

L'any 2011 han tingut lloc canvis en els moviments d'empleats i directius en assignació internacional.

D'una banda, pel que fa als expatriats de llarga durada (són les persones amb una assignació internacional que és superior a un any), han retornat dos expatriats de França i Xile, i s'han fet noves assignacions a França, els Estats Units i Puerto Rico. A finals d'any, la presència de persones expatriades de llarga durada s'ha situat al voltant d'onze professionals.

D'altra banda, s'han fet noves assignacions internacionals de curta durada (són els desplaçaments d'una durada inferior a un any), que tenen com a finalitat la transmissió de coneixements en algunes àrees específiques, així com part del desenvolupament professional dels empleats. Les assignacions internacionals de curta durada s'han fet a França, el Regne Unit, Xile i Puerto Rico. El total de moviments d'expatriats de curta durada ha estat de vuit professionals.

Finalment, la dada d'impatriats al Grup a Espanya (professionals d'altres països que estan assignats com a expatriats al nostre país per a un període superior a un any) s'ha situat en dos professionals.

Exemples de les millors pràctiques

Cooperant viari

La fundació **abertis**, conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació Catalana de Síndrome de Down, han impulsat un projecte per a la integració de persones amb síndrome de Down o amb discapacitat intel·lectual amb l'objectiu de millorar la seguretat viària als voltants dels centres escolars a la vegada que es treballa per a la integració de joves amb síndrome de Down en el món laboral. S'ha dut a terme una prova pilot amb sis cooperants viaris i tres escoles del districte de Sarrià - Sant Gervasi, a Barcelona.

Els cooperants viaris escollits, procedents del programa d'iniciació a la feina de la Fundació Catalana de Síndrome de Down, han rebut formació teòrica i pràctica per part de la Guàrdia Urbana de Barcelona. Les tasques que desenvolupa el cooperant viari inclouen l'observació i l'anotació dels comportaments dels conductors i vianants en el moment d'entrada i sortida dels centres escolars, tant relatius a l'ús d'elements de seguretat i el respecte dels senyals de circulació i dels vianants en el cas dels vehicles, com de la circulació de manera correcta i segura. Les dades recollides pels cooperants són revisades cada 15 dies per un equip de monitors d'educació viària de la Fundació Catalana de Síndrome de Down.

6.5. Extensió dels beneficis socials

La política

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

Els resultats

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

En aquest sentit, s'inclou el suport corporatiu en casos de persones treballadores amb menors o persones dependents al seu càrrec, el suport continuat en la formació especialitzada amb programes de flexibilitat horària en funció de cada una de les tasques que cal dur a terme en l'organització i altres classes de beneficis, com per exemple la disposició de Via-T amb un descompte corporatiu.

Inversió total en activitats extralaborals

1.271.683 €

Durant l'any 2011 s'ha continuat el desenvolupament de la retribució flexible incloent-hi nous col·lectius en algunes de les unitats de negoci del Grup, especialment a **abertis telecom**, així com millores en alguns productes, com ara la inclusió del Pla de Pensions. Mitjançant el Pla de Compensació Flexible l'empleat té l'opció de triar una sèrie de beneficis socials amb avantatges fiscals i econòmics, com ara ajuda de dinar, tiquet guarderia, assegurança de salut, assegurança de vida i/o accidents, lloguer d'habitatge, pla de pensions, etc.

Dins de l'àmbit de la previsió social complementària, s'ha seguit treballant amb el grup de treball constituït l'any 2010 i format pels representants dels diferents promotors del Grup a Espanya, els representants dels partícips dels diferents plans de pensions, i amb la participació de la Unitat de Responsabilitat Social i de les seccions sindicals més representatives, amb l'objectiu de definir i coordinar la inversió socialment responsable dins del mandat de gestió del fons de pensions.

Exemples de les millors pràctiques

Plans d'incentius a llarg termini

El 2011 s'han centrat els esforços a posar en marxa un nou pla d'entrega d'accions d'**abertis** amb les mateixes característiques que els plans anteriors.

Aquesta política està dirigida inicialment a uns 800 professionals del Grup les posicions dels quals van des de llocs directius fins a llocs de tècnics experts. L'adhesió a aquest pla és voluntària i es tracta que aquests empleats puguin contractar una part de la seva retribució variable anual en accions d'**abertis** amb el límit de 12.000 euros. Si l'empleat manté aquestes accions durant tres anys, en finalitzar aquest període, l'empresa el premia amb una entrega addicional gratuïta del 10 % de les accions inicialment entregades. El percentatge d'adhesió a aquest pla s'ha situat al voltant del 25 %.

6.6. Foment de la salut i la seguretat laboral

La política

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

Els resultats

La gestió dels riscos laborals es canalitza a través de la implantació de sistemes de gestió dels riscos laborals d'acord amb l'estàndard internacional OHSAS 18001, en les diferents unitats de negoci. Durant l'any 2011, rutas del pacífico i l'aeroport d'Orlando han implantat el seu sistema i Orlando ho ha certificat. Luton està en procés d'implantació i disposa d'un comitè de salut, a més de gestionar els riscos vinculats a la salut i a la seguretat laboral.

Els comitès de seguretat i salut formats per representants dels treballadors i l'empresa són presents a totes les unitats de negoci, excepte a **codad**, **apr** i Autopistas del Oeste. Aquests comitès, que cobreixen un 91 % de les persones treballadores, coordinen la gestió dels riscos laborals a l'organització i es recolzen en el sistema per traslladar la gestió dels riscos a tota l'organització.

Aquests comitès fan un seguiment del compliment de la legislació vigent, juntament amb les millores potencials que es poden portar a terme relacionades amb la gestió dels riscos laborals. Durant l'any 2011 s'han invertit un total de 391.621 € en projectes per millorar l'entorn, juntament amb 1.132.135 € en formació en seguretat i prevenció de riscos.

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

		Any 2009	Any 2010	Any 2011
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
	abertis infraestructuras	✓	✓	✓
	fundació abertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistes a Espanya ¹	✓	✓	✓
	Autopistes a França	✓	✓	✓
	Autopistes internacionals			
	rutas del pacífico		→	✓
	elqui		✓	✓
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ²	→	→	→
	codad		✓	✓
% xifra de negoci*		✓✓ 88,62 % → 9,44 %	✓✓ 89,97 % → 8,15 %	✓✓ 91,68 % → 5,14 %

- (1) Autopistas España ha completat la integració dels sistemes implantats prèviament, i actualment s'està desenvolupant la certificació del sistema integrat.
 (2) Orlando disposa d'un sistema certificat, Belfast i Cardiff tenen un sistema implantat i Luton està en procés d'implantació.
 * Respecte al total de l'abast de l'informe.

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

ABERTIS INFRASTRUCTURAS, S.A.

Els índexs d'incidència, freqüència i gravetat s'han vist afectats pel càlcul nou de les dades derivat de la nova composició organitzativa, així com de la millora en els registres de les dades d'accidents.

Les principals causes dels 374 accidents registrats inclouen la manipulació d'objectes pesants, danys soferts durant l'execució d'accions de formació i manipulacions als aeroports; caigudes i males postures, juntament amb accidents *in itinere* (de camí cap a o des del lloc de treball) i algun cas de sobre esforç a les autopistes i telecomunicacions.

Evolució dels indicadors de riscos laborals

	Any 2009	Any 2010	Any 2011
Índex d'incidència	34,4	33,22	31,99
Índex de freqüència	17,71	17,85	16,38
Índex de gravetat	0,38	0,38	0,52

Indicadors de riscos laborals 2011

	Homes	Dones	Total
Índex d'incidència	30,82	26,63	31,99
Índex de freqüència	18,07	14,63	16,38
Índex de gravetat	0,62	0,36	0,52

Exemples de les millors pràctiques

Seguretat i salut a abertis

La protecció de la salut i la prevenció de riscos laborals és un aspecte fonamental per a **abertis**, de manera que les diferents empreses del Grup apliquen mesures per reduir els riscos i garantir la seguretat de cada persona treballadora en el desenvolupament de les seves activitats.

Autopistes

abertis autopistas té un índex d'incidència de l'accidentalitat per sota del sector serveis a Espanya, concretament, els resultats obtinguts el 2011 són un 33,8 % inferiors a aquest sector. Amb l'objectiu de continuar donant resposta a les necessitats i continuar millorant en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals, així com per adaptar-se a la nova estructura en xarxes, el gener de 2011 es va crear el Servei de Prevenció de Riscos Laborals Mancomunat.

Juntament amb la posada en marxa d'aquest nou servei s'ha de destacar altres actuacions portades a terme durant l'any:

- L'aprovació d'un procediment de coordinació d'activitats empresarials únic per a totes les autopistes a Espanya. Mitjançant aquest procediment es garanteix que els proveïdors compleixen tant els requeriments legals com altres aspectes recollits en la política de responsabilitat social corporativa d'**abertis**.
- La posada en pràctica del manual d'actuació a la pista, aprovat el desembre de 2010 i actualitzat l'octubre de 2011, que és un element bàsic per a la coordinació de la seguretat del personal que intervé a la calçada.

Telecomunicacions

Durant el 2011 **abertis telecom** ha portat a terme una sèrie d'actuacions per reduir els accidents laborals que pateix el seu personal treballador. Entre aquestes actuacions figuren 93 avaluacions de riscos laborals, 13 simulacres i 2 plans d'emergència, 77 auditories internes segons OHSAS 18001, 10 avaluacions higièniques i una campanya antigripal i una altra de donació de sang.

Aeroports

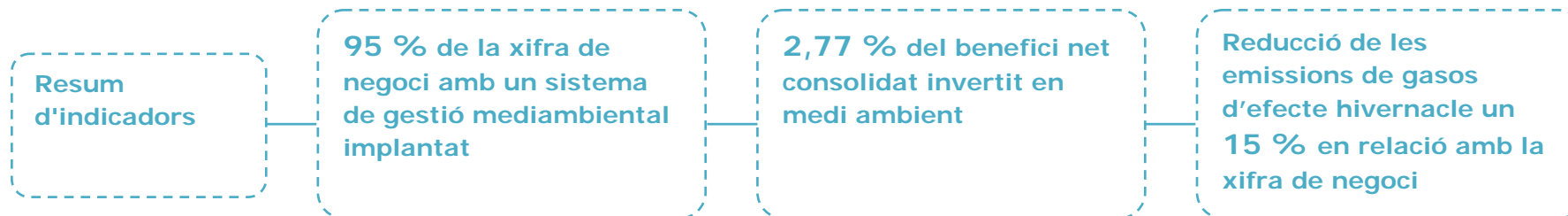
Els aeroports de **tbi** registren tots els accidents i incidents en un sistema de gestió en línia. Amb l'objectiu de millorar la qualitat de la informació registrada, s'han reunit els membres dels equips d'operacions per definir les millores que s'han d'implantar en el sistema el 2012. Juntament amb aquesta informació, trimestralment es comuniquen els indicadors clau de desenvolupament (KPI), que s'analitzen per identificar les tendències o les àrees susceptibles de millora. A més, els equips de risc de negoci corporatiu i de recursos humans treballen amb el personal de l'aeroport per oferir-li orientació i suport per reduir la incidència i la gravetat dels incidents relacionats amb la feina.

7. ADAPTANT-NOS A LES NECESSITATS DEL NOSTRE ENTORN

LÍNIA ESTRATÈGICA 1: Minimitzar l'impacte ambiental

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques de 2011
Minimitzar l'impacte mediambiental	Gestió mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> Balanc del primer any de «Paquet Vert» Projecte OASIS Caminant cap a les Smart Cities Tercer any del Fòrum Ambiental d'Aeroports
	La mitigació del canvi climàtic	<ul style="list-style-type: none"> Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica: reducció dels consums i de l'empremta de carboni Innovació a les autopistes al servei del medi ambient Estratègia 2009-2011 d'accés en la superfície de l'aeroport de Luton
	Generació i gestió de residus	<ul style="list-style-type: none"> Millores en la gestió dels residus Millores en el tractament i la gestió de les aigües residuals a les autopistes
	Gestió de la biodiversitat	<ul style="list-style-type: none"> Auditoria de biodiversitat de sanef Inventari de les zones protegides d'autopistas España Biodiversitat en els entorns dels aeroports Preservació de la biodiversitat local
	Gestió del soroll	<ul style="list-style-type: none"> El soroll als aeroports Accions de gestió de l'impacte acústic a les autopistes
	Sensibilització mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> Aristos continua l'expansió Plataforma en línia de formació



La política

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

Els resultats

El compromís d'abertis amb la protecció i el respecte pel medi ambient es canalitza mitjançant la implantació de sistemes de gestió ambiental en les diferents empreses del Grup. La gestió ambiental és un punt clau en l'organització de l'empresa, permet desenvolupar l'activitat reduint l'impacte ambiental a través de la identificació de tots els aspectes ambientals més significatius i de la millora continuada. Aquesta millora continuada és possible gràcies a la definició d'objectius, al control del compliment d'aquests i a la implantació de les accions que se'n derivin.

El 2011 l'aeroport de Belfast i els de Bolívia han finalitzat la implantació del seu sistema i les autopistes espanyoles han integrat el sistema de gestió ambiental, cosa que representa que actualment el 95 % de la xifra de negoci inclosa en l'abast d'aquest informe disposa d'un sistema de gestió ambiental implantat. Així mateix, s'han invertit un total de 19,9 milions d'euros en inversions i despeses ambientals, cosa que suposa un 2,77 % del benefici net consolidat.

El compliment de la legislació ambiental és un aspecte que està integrat en un sistema de gestió ambiental, ja que aquest requereix que s'identifiqui la normativa que s'aplica a l'organització, que se n'avalui el compliment i que se'n faci un seguiment periòdic. El 80 % de les unitats de negoci d'abertis disposa d'un registre de normativa ambiental i d'incompliments. Durant el 2011 la xarxa AP68 Ebre ha rebut una sanció per un import de 1.067,5 euros per incompliment dels paràmetres d'abocament a l'àrea de servei Sobradíel.

Nivell d'implantació i certificació d'un sistema de gestió ambiental segons: ISO 14001

		Any 2009	Any 2010	Any 2011
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
	fundació abertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistes a Espanya ¹	✓	✓	✓
	Autopistes a França ²	✓	✓	✓
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ³	✓	✓	✓
% xifra de negoci*		✓✓ 96,8 %* → 2,07 %	✓✓ 94,5 %* → 0,93 %	✓✓ 94,7 %*

- (1) Autopistas España inclou totes les autopistes gestionades per abertis a Espanya. S'ha completat la implantació del sistema integrat de gestió que inclou aulesa, l'única concessionària que fins ara no disposava de certificació i actualment s'està duent a terme la certificació del sistema integrat.
- (2) La part de sanef que disposa d'un sistema implantat són sapn i sanef, però no estan certificats.
- (3) Tots els aeroports de tbi disposen d'un sistema implantat excepte Orlando
* Respecte al total de l'abast de l'informe.

- ✓ Implantat i certificat.
- ✓ Implantat.
- En procés d'implantació.

Considerant les característiques de les línies de negoci que operen a **abertis**, l'establiment d'objectius quantitativs es porta a terme en l'àmbit de la unitat de negoci. D'una manera agregada, és possible establir objectius qualitativs i valorar-ne el grau de compliment en funció del desenvolupament del Grup.

Objectius del 2011	Grau de compliment
Unificar els sistemes de gestió ambiental d'autopistas España	autopistas España ha integrat els sistemes de gestió ambiental, qualitat i seguretat i salut.
Millorar la recollida selectiva i incrementar el percentatge de residus segregats	S'han introduït millores relatives a l'emmagatzematge i a la gestió de residus.
Reduir els consums de recursos naturals i materials	S'han implantat mesures com ara sensors o reductors de flux i s'han desenvolupat actuacions encaminades a la conscienciació del personal i d'usuaris.
Millorar l'eficiència energètica i reduir l'empremta de carboni	Les emissions totals de CO ₂ del Grup s'han reduït un 15 % en relació amb la xifra de negoci, respecte a l'any 2010. S'han implantat millores com ara la substitució de bombetes per altres de més eficiència energètica, i la fundació abertis està elaborant un estudi de les emissions derivades de les visites a la seva seu, al castell de Castellet.
Potenciar actuacions de sensibilització del personal i homogeneïtzar les bones pràctiques ambientals a través del projecte Aristos	Aristos s'ha estès a totes les autopistes d'Espanya i s'han dut a terme diverses actuacions de sensibilització.

Els sistemes de gestió ambiental permeten la identificació d'aspectes ambientals significatius, de manera que es pot catalogar l'impacte ambiental i establir mesures que permetin mitigar els impactes de cada un dels aspectes identificats.

Les principals actuacions portades a terme durant l'any 2011 per mitigar els aspectes ambientals significatius es detallen a continuació, classificades segons les diferents línies de negoci d'**abertis**.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2011
Serveis centrals	<ul style="list-style-type: none"> • Consum de recursos • Generació de residus • Contaminació atmosfèrica 	<ul style="list-style-type: none"> - Aïllament tèrmic dels conductes de distribució de l'aigua calenta i freda de les bombes de calor. - Substitució de bombetes halògenes dicròiques per bombetes d'alta eficiència. - Avaluació dels mitjans de transport dels visitants en cap de setmana i dels assistents a les activitats de la fundació abertis mitjançant enquestes, i inici de l'estudi de les emissions per a la seva posterior compensació. - Destinació de l'1% dels ingressos del castell per compensar les emissions de CO₂.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2011
Autopistes	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació de l'aigua • Generació de residus • Consum de recursos • Contaminació atmosfèrica • Contaminació acústica • Afectació del sòl • Emergències • Impacte en la biodiversitat • Afeccions de salut 	<ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació de noves depuradores a les àrees de servei d'Igay i San Asensio. - Actuacions per evitar episodis de contaminació accidental de les aigües (definició d'un procediment, d'un pla d'acció i dotació de les eines necessàries en cas d'accident). - Millora de les condicions dels punts nets. - Increment de les fraccions de residus segregades i millora de les senyalitzacions dels contenidors. - Campanya de sensibilització Aristos. - Instal·lació de reductors del flux elèctric. - Canvi de bombetes halògenes i fluorescents per bombetes de LED. - Disminució a 21° de la temperatura d'oficines i despatxos. - Aforestació dels laterals de l'autopista i instal·lació de pantalles acústiques per reduir la contaminació acústica. - Manteniment de les tanques perimetrals i neteja dels passos de fauna i dels drenatges per evitar l'entrada d'animals a la pista. - Sistema d'arxiu digital. - Continuació de l'Observatori del Soroll i definició d'un pla d'acció.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2011
Telecomunicacions	<ul style="list-style-type: none"> • Impacte en la biodiversitat • Afectació del sòl i sistemes aquàtics • Emissions atmosfèriques • Emergències 	<ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació de mesures de contenció d'abocaments de gasoil en les operacions de càrrega i descàrrega de dipòsits als centres, distribució de kits amb material absorbent per a la contenció dels abocaments i instal·lació de llosetes de retenció. - Distribució de taps per al mostreig d'emissions de gasos de combustió a les instal·lacions de grup electrogen als centres que disposen d'aquesta instal·lació. - Actualització i distribució de clauers per als cotxes de la flota de vehicles, en els quals figura el nou telèfon d'emergències ambientals 8005, així com el de prevenció de riscos en el revers.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2011
Telecomunicacions	<ul style="list-style-type: none"> • Consum de recursos • Generació de residus • Contaminació acústica • Emissions atmosfèriques 	<ul style="list-style-type: none"> - Realització d'una auditoria de gasos d'efecte hivernacle i aigua, i elaboració d'un estudi sobre qualificació energètica en un centre. - Instal·lació de plaques solars per a autoconsum en un centre i ampliació de la instal·lació fotovoltaica d'un altre centre, i monitoratge de les instal·lacions ja existents. - Instal·lació de balises solars com a substitució de les balises estàndard a l'exterior d'un centre. - Instal·lació de nous rectificadors d'energia contínua més eficients i amb més nivell de rendiment energètic. - Substitució del balast convencional per l'electrònic per a la il·luminació interior d'un centre. - Reducció del consum d'aigua a través de la instal·lació de polsadors dobles i difusors d'aigua als sanitaris i l'habilitació de la instal·lació d'una boca d'aigua per a ús de bombers per aprofitar l'aigua de les cisternes. - Millora de la gestió de residus mitjançant la distribució i habilitació en els punts d'emmagatzematge de residus de gàbies rodants per a l'emmagatzematge de residus voluminosos i/o electrònics, la instal·lació de sistemes d'avís d'emplenament de les fosses sèptiques estanques, i la reutilització de residus elèctrics i electrònics per a assajos per part de la Unió de Radioaficionats de Pamplona. - Insonorització d'un centre. - Substitució d'equips de clima que contenen gas refrigerant R22 als centres per altres que contenen gas homologat.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2011
Aeroports	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació acústica • Consum de recursos naturals • Contaminació atmosfèrica • Contaminació de l'aigua • Contaminació del sòl • Generació de residus • Emergències • Afeccions de salut • Impacte en la biodiversitat 	<ul style="list-style-type: none"> - Accions per reduir la contaminació acústica: rutes preferencials de soroll, plans d'acció per al soroll i política nocturna de soroll. - Substitució de comptadors d'energia i instal·lació de nous comptadors. - Millores de l'enllumenat per incrementar l'eficiència energètica. - Pla de gestió del carboni per reduir les emissions de CO2. - Monitoratge de paràmetres de qualitat de l'aire i seguiment per terceres parts. - Incorporació de criteris ambientals en els plecs de contractació relatius a la contaminació, la gestió de residus, l'eficiència energètica o el compliment de la legislació ambiental. - Difusió de la guia verda per als empleats. - Recàrrec pels consums i la gestió dels residus generats a les empreses concessionàries a la terminal com a mesura de conscienciació. - Desenvolupament d'un pla de gestió d'aigües superficials i de mesures per reduir l'impacte de les operacions sobre les aigües superficials. - Elaboració d'estudis de gestió d'aigües residuals. - Desenvolupament d'una estratègia d'accés a la superfície a l'aeroport.

Les unitats de negoci d'**abertis** han establert objectius ambientals definits en el marc del sistema de gestió ambiental, que inclouen:

▪ **Serveis centrals**

serviabertis s'ha marcat com a objectius mantenir el sistema de gestió ambiental i el nivell de consum de recursos i de segregació de residus, a més de reduir el consum de paper i incrementar-ne la recollida selectiva. Per la seva banda, la **fundació abertis** s'ha establert com a objectiu la finalització de l'estudi sobre les emissions derivades de les visites al castell de Castellet, juntament amb un projecte per compensar-les, i la destinació de l'1 % del benefici de la celebració de l'acte, en cas que l'acte generi un benefici econòmic, a la compensació de les emissions generades.

▪ **Autopistes**

Les autopistes d'Espanya han definit com a objectius la reducció, en la mesura que puguin, d'un 5 % del consum d'aigua, la implantació d'una nova aplicació i un funcionament comú a totes les xarxes per a la identificació, l'extracció i l'avaluació dels requisits legals, la millora de les operacions per al seguiment dels abocaments, la reducció de la despesa destinada a la gestió dels residus, la reducció del consum de gasoil i de les emissions atmosfèriques derivades de les calderes.

En el cas de les autopistes franceses, **sanef** s'ha proposat donar continuïtat als projectes ja iniciats relacionats amb la reducció de l'impacte acústic i de les aigües residuals, a més de calcular l'empremta de carboni de les seves activitats, definir un pla d'acció per a la biodiversitat, realitzar auditories energètiques i portar a terme la primera actualització de l'observatori del soroll.

Així mateix, cal destacar els objectius com l'estalvi en consum d'energia i la reducció de l'empremta de carboni a les autopistes internacionals de l'Argentina.

▪ **Telecomunicacions**

Té com a objectiu la millora del sistema de gestió ambiental i la minimització de l'impacte ambiental que genera l'activitat derivat dels aspectes ambientals identificats com a significatius. Concretament, seguirà apostant per l'increment de les energies renovables amb una nova instal·lació fotovoltaica per a l'autoconsum en un dels seus centres de telecomunicacions, la incorporació d'un comptador d'emissions de CO₂ a la intranet corporativa que permetrà calcular les emissions de manera personalitzada i la formació en conducció eficient del personal de la Direcció d'Explotació.

▪ **Aeroports**

Els objectius per a l'any 2012 als aeroports estan relacionats amb la reducció del consum d'aigua i d'energia, així com de l'empremta de carboni mitjançant la implantació de millores tecnològiques i el foment de bones pràctiques, l'increment del percentatge de residus reciclats i la implantació de la campanya de sensibilització ambiental Aristos. A més, Luton té previst desenvolupar una nova eina que proporcionarà a través de la pàgina web informació sobre els moviments de les aeronaus a les pistes de vol, de manera que puguin controlar-se possibles desviacions o incidències.

Exemples de les millors pràctiques

Balanç del primer any de «Paquet Vert»

L'any 2011 ha estat el primer any d'execució del «Paquet Vert», el programa de col·laboració pública-privada promogut pel Govern francès, en què **sanef** invertirà 250 milions d'euros amb l'objectiu d'adaptar les infraestructures gestionades a l'entorn ambiental i millorar el servei ofert al client. El projecte està basat en un model de col·laboració pública-privada per afavorir la inversió privada a curt termini i facilitar-ne el retorn en pocs anys, i durant aquest primer any ha portat a terme actuacions englobades en cinc àmbits:

- **Reducció de les emissions de CO2:** inversions en telepeatge per a vehicles lleugers, i actuacions relacionades amb el carsharing.
- **Protecció de recursos hídrics:** inversions tant en les infraestructures recents com en les més antigues.
- **Protecció contra el soroll:** inversions en els habitatges localitzats en els anomenats punts negres acústics, on el soroll s'apropa als límits legals.
- **Conservació de la biodiversitat:** inversions per a la protecció de la biodiversitat com la realització d'una auditoria dels espais verds de les autopistes, o accions de sensibilització sobre protecció de l'hàbitat d'espècies protegides.
- **Desplegament de l'ecodisseny:** **sanef** té el compromís de dissenyar edificis sostenibles (ús de materials ecològics, instal·lació d'energies renovables, etc.). Per aquest motiu està treballant en l'ambientalització de dues àrees de servei que serviran com a prototip i que inclouran aspectes com el tractament d'aigües residuals mitjançant filtres de canya, la gestió de les aigües pluvials de l'aparcament, la recollida selectiva de residus o l'optimització dels equips d'energia. **sanef** també està invertint en la construcció d'un Eco-Pole, un edifici que incorporarà criteris ambientals en la construcció, especialment aspectes orientats a la reducció del consum de recursos.

Projecte OASIS

abertis autopistas España ha participat en el projecte OASIS (Operació d'Autopistes Segures, Intel·ligents i Sostenibles) desenvolupat entre el 2008 i el 2011. L'objectiu d'aquest projecte ha estat dissenyar l'autopista del futur en totes les seves fases (concepció, disseny, construcció, operació i finalment desconstrucció) de manera que es puguin assolir els nivells més alts de seguretat, servei a l'usuari i sostenibilitat. El projecte ha estat finançat a través del programa CENIT del Centre per al Desenvolupament Tecnològic Industrial (CDTI) del Ministeri de Ciència i Innovació, i també hi han participat les principals empreses del sector.

Durant aquests quatre anys s'ha treballat sobre els següents aspectes relatius a les autopistes:

- **Models concessionals integrals.** OASIS proposa un nou model concessional que integri els requeriments i els resultats observats en el projecte. Per a això es considera necessària la revisió i modificació del marc normatiu actual i la definició de nous indicadors que millorin l'operació de la infraestructura.
- **Materials i processos de construcció, reparació i manteniment.** S'ha treballat per millorar alguns processos constructius i augmentar, així, la qualitat de la infraestructura i reduir les afeccions al trànsit degudes a operacions de manteniment, tenint sempre present la sostenibilitat, la seguretat i el confort dels usuaris de la via.
- **Mètodes i instruments per a la gestió dinàmica de ferms.** La gestió dinàmica de ferms consisteix a vigilar de manera continuada la qualitat i el comportament del paviment per garantir-ne el bon funcionament. Els resultats del projecte posen de manifest que la tecnologia necessària per al desenvolupament de sistemes de monitoratge en temps real dels indicadors més rellevants per a la gestió de la conservació de les autopistes està disponible i s'espera confirmar, en els pròxims anys, la

fiabilitat i el valor afegit dels sistemes instal·lats en l'operació d'autopistes.

- **La seguretat a les autopistes OASIS.** L'evolució tecnològica dels sistemes intel·ligents de transport (ITS) cap a sistemes cooperatius, amb comunicació entre la infraestructura i el vehicle, permet arribar a nivells de seguretat i mobilitat molt superiors gràcies al desenvolupament de nous serveis com els que s'han desenvolupat en el marc del projecte.
- **Gestió intel·ligent de la mobilitat i l'arquitectura integrada OASIS per al desplegament de serveis cooperatius.** Les estratègies i sistemes de gestió intel·ligent de la mobilitat desenvolupats a OASIS permetran optimitzar l'ús de la infraestructura tenint en compte les necessitats reals dels usuaris i atenent a criteris d'eficiència, sostenibilitat i seguretat. La gestió de la mobilitat s'ha centrat en quatre línies de recerca: gestió, detecció i predicció de trànsit, sensorització i presentació de la informació.
- **L'empremta energètica de les autopistes i el trànsit associat.** Un dels resultats del projecte és una nova metodologia per calcular el consum energètic d'una autopista durant tota la seva vida, considerant la demanda de trànsit.
- **Interaccions de l'autopista amb el seu entorn natural.** El projecte OASIS ha contribuït al coneixement científic dels processos que s'originen després de la construcció de les infraestructures lineals. Mitjançant experiments en escenaris reals i assajos de laboratori s'han contrastat científicament i s'han optimitzat algunes de les pràctiques de revegetació que habitualment es desenvolupen en l'entorn afectat per aquestes vies.

Caminant cap a les Smart Cities

Els eixos d'actuació de les ciutats intel·ligents giren al voltant de l'economia, la mobilitat, el medi ambient, les persones, l'estil de vida i, finalment, la gestió intel·ligent. L'objectiu és desenvolupar serveis de més qualitat de manera més eficient, que tinguin en compte els diferents col·lectius de les ciutats, i disposar d'una visió integrada de la ciutat i dels seus diferents àmbits i, d'aquesta manera, facilitar sinergies, estalvis operatius i un impacte mediambiental més baix. **abertis telecom** està portant a terme diversos projectes, actuant com a promotor i/o col·laborador:

- **Smartzone. abertis telecom** ha desplegat al voltant de la seu corporativa d'**abertis** a Barcelona la primera Smart Zone d'Espanya, on s'ubiquen els sistemes i les infraestructures necessaris per reproduir una ciutat intel·ligent a petita escala, amb diversos serveis necessaris per a la gestió municipal. A través de sensors de lluminositat, humitat, temperatura, aparcament i contaminació mediambiental i càmeres de vídeo de gestió, es recullen les dades pertinents i es transporten mitjançant xarxes de comunicació Wi-Fi MESH i WIMAX fins a la sala de gestió ubicada a la seu d'**abertis telecom**. Tota la informació rebuda es processa de manera uniforme gràcies a **airs**, una solució tecnològica desenvolupada per l'operador que permet unificar els llenguatges utilitzats en les diferents tecnologies de la Smart Zone amb l'objectiu de processar les dades recollides i desencadenar les accions necessàries. Des de la sala de gestió es fa un seguiment continuat de les actuacions fins a la conclusió, s'analitza la càrrega de treball de les diferents flotes (cossos de seguretat, serveis municipals) i els temps de resposta amb la finalitat de millorar la prestació de serveis. Aquesta Smart Zone acull fabricants i desenvolupadors, amb la finalitat de provar equipament i tecnologies per al desenvolupament de solucions que propiciïn la gestió integral de la ciutat.
- **Smart City Expo & World Congress de Barcelona.** **abertis telecom** ha presentat la primera Smart Zone instal·lada a Espanya, un banc de proves en què administracions locals i empreses del sector han avaluat i han compartit aplicacions i sistemes vinculats a la gestió de les ciutats intel·ligents en un espai físic que emula una microciutat. La Smart City Expo & World Congress reuneix experts nacionals i internacionals que treballen en el sector de la innovació tecnològica per desenvolupar solucions dirigides a configurar ciutats intel·ligents.
- **Projecte Barcelona Ciutat Intel·ligent.** **abertis telecom** participa en aquest projecte en què s'ha desenvolupat una plataforma de gestió intel·ligent que recull les dades de sensors instal·lats al districte barceloní 22@, o el desplegament d'una xarxa Wi-Fi en zones de cèntriques i turístiques de la ciutat.
- **2012 inici de iCity.** L'any 2012 s'iniciarà un projecte europeu anomenat iCity en què participarà **abertis telecom**. L'objectiu d'aquest projecte és desenvolupar un

entorn europeu de proves en l'àmbit de les ciutats intel·ligents, a través de la creació de ciutats pilot Smart City a Barcelona, Londres, Gènova i Bolonya, que possibiliten la demostració d'aplicacions i serveis de clar interès per al ciutadà i les administracions públiques.

Tercer any del Fòrum Ambiental d'Aeroports

L'any 2011 ha estat el tercer any de funcionament del Fòrum Ambiental d'Aeroports. El fòrum, que se celebra d'una a dues vegades a l'any, es va crear com a plataforma per compartir experiències en l'àmbit ambiental entre els aeroports i per aprofitar sinergies. Mitjançant aquest fòrum es mantenen uns criteris de gestió ambiental unificats entre els aeroports del Grup.

En l'àmbit d'aquest fòrum s'ha definit un Manual de Gestió Ambiental corporatiu per a tot el Grup, que presenta el marc d'actuació general, així com l'elaboració de manuals individuals, en què cada aeroport identifica les seves especificitats. Al seu torn, també s'han definit vuit indicadors ambientals que permeten controlar els principals aspectes ambientals de l'aeroport i millorar-ne la gestió ambiental. El seguiment d'aquests indicadors es fa mensualment i permet fer una comparativa entre els aeroports del Grup. Altres actuacions portades a terme en l'àmbit del fòrum durant el 2011 han estat:

- La coordinació d'un pla energètic per als aeroports del Regne Unit, amb l'objectiu de reduir el consum energètic un 15 % en tres anys i adaptar així els aeroports a la nova taxa ambiental que s'aplica el 2012 i que grava les emissions de CO2 generades per les fonts d'energia de l'aeroport (electricitat, gas i dièsel).
- L'actualització i l'estandardització de procediments de gestió ambiental. Concretament els procediments d'adaptació a la nova legislació, la gestió de residus, la gestió de queixes sobre el soroll i les actuacions de prevenció de contaminants perillosos.
- La introducció de la campanya de sensibilització ambiental d'Aristos, mitjançant la qual s'han distribuït diverses fitxes amb informació ambiental entre els empleats dels aeroports.

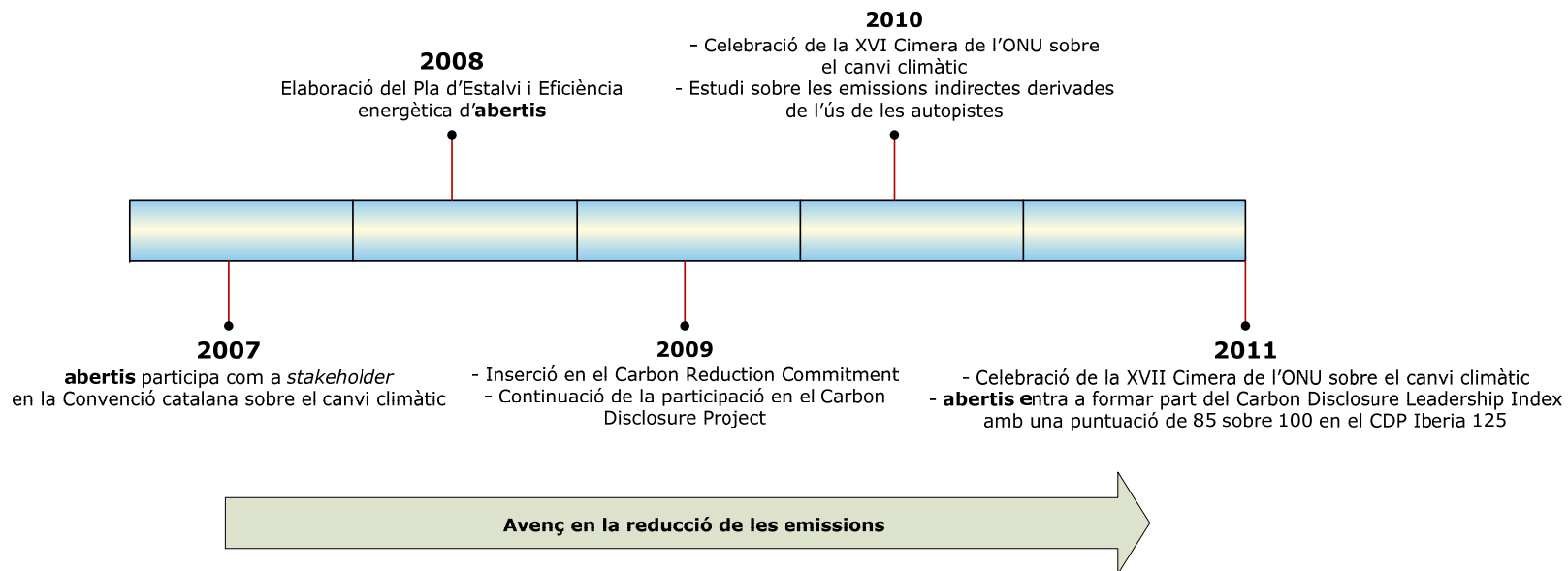
En el fòrum participen, a més, altres departaments transversals amb l'objectiu que totes les parts que treballen en la gestió ambiental a **abertis** hi col·laborin, com per exemple el Departament Ambiental de cada aeroport, el Departament Ambiental Corporatiu d'**abertis airports**, el Departament de RSC d'**abertis** i el Departament d'Assessoria Jurídica de l'organització.

7.1. La mitigació del canvi climàtic

La política



Cronologia de la resposta al canvi climàtic













Els resultats

L'any 2011 es van concentrar a la ciutat de Durban una multitud de persones expertes amb motiu de la XVII Cimera de l'ONU sobre el canvi climàtic. En aquesta convenció es va prendre la decisió d'ampliar el Protocol de Kyoto que expirava el 2012. Les activitats d'**abertis** no estan incloses en aquest protocol, però sí que es veuen afectades per una legislació similar al Regne Unit, el Carbon Reduction Commitment (CRC).

Partint de l'estratègia de mitigació del canvi climàtic elaborada l'any 2005, les accions que porta a terme el Grup en aquest sentit s'estructuren en tres pilars:

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

Resum d'actuacions implantades l'any 2011

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

Les actuacions desenvolupades el 2011 per les diferents unitats de negoci en aquest àmbit es detallen a la taula de mesures principals implantades el 2011 de

l'apartat 7.1, així com a l'apartat de la bona pràctica d'eficiència energètica de la pàgina 65.

De manera general, les principals actuacions desenvolupades han inclòs mesures per reduir els consums energètics, com ara la instal·lació de sensors i de reductors de flux, o la substitució de bombetes per altres de més eficients; la instal·lació o ampliació d'instal·lacions d'energia solar, i campanyes de sensibilització com Aristos o l'elaboració de manuals o guies verdes per al personal laboral i les empreses concessionàries.

Cal destacar l'estudi elaborat per l'aeroport de Cardiff sobre l'afectació del canvi climàtic en l'activitat de l'aeroport. L'estudi ha considerat tres escenaris temporals futurs: 2020, 2050 i 2080, i s'han identificat els riscos que es derivaran dels efectes del canvi climàtic i les accions que cada una de les activitats de l'aeroport haurà de portar a terme per adaptar-se a aquests riscos potencials.

Evolució de les emissions de CO₂

Emissions de CO ₂ (t)*	Any 2009	Any 2010	Any 2011
Directes (Scope 1)	33.703	36.429	34.331
Indirectes (Scope 2)	163.183	139.372	115.636
Totals	196.886	175.801	149.967
Per milió d'euros de xifra de negoci	57,88	49,46	42,19

*El consum d'electricitat de rutes del pacífic no ha estat inclòs en aquests càlculs perquè no es disposen de les dades verificades.

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

- **Scope 1:** emissions directes que provenen del consum directe d'energia (gas natural, combustibles líquids i gasos liquats del petroli).
- **Scope 2:** emissions indirectes derivades només del consum d'electricitat. El factor de conversió de les emissions derivades del

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

consum d'electricitat varia en funció del país on s'ha generat l'electricitat i, per tant, en funció de les fonts d'energia que utilitzi el país per generar-la. A més, a causa de la legislació vigent al Regne Unit (CRC), han d'utilitzar-se els factors de conversió establerts per l'organització Carbon Trust. Aquesta organització ha establert nous factors de conversió per a les emissions dels anys 2009 i 2010, i per aquest motiu s'han recalculat.

Les emissions tant directes com indirectes s'han reduït respecte a l'any 2010, la reducció total en valors absoluts ha estat del 15 %. També s'ha registrat una variació similar, d'un 15 %, en el cas de les emissions relatives a la xifra de negoci i la tendència de reducció es manté en les xifres relatives a les dades d'activitat.

Evolució de les emissions totals de CO₂ per sector d'activitat

	Autopistes* (t/IMD)	Telecomunicacions (t/centres tècnics)	Aeroports (t/mil passatgers)
2009	2,20	1,66	2,21
2010	2,17	1,16	2,37
2011	2,08	0,69	2,15

* El consum d'electricitat de rutes del pacífic no ha estat inclòs en aquests càlculs perquè no es disposen de les dades verificades.

Les emissions totals dels serveis centrals en valors absoluts han disminuït un 12 % respecte a l'any 2010 i han suposat un total per a l'any 2011 de 2.562 tones. Serveis centrals no disposa d'un indicador específic d'activitat perquè es tracta d'oficines.

En la majoria de països on estan instal·lades les unitats de negoci d'abertis es disposa de normativa que regula les emissions atmosfèriques i que les afecten, ja sigui en referència a les emissions de vehicles, de calderes, de grups electrògens, etc. Les unitats de negoci analitzen i controlen la normativa que els és d'aplicació, de manera que coneixen els requisits de les normes referents a emissions atmosfèriques. Segons l'activitat desenvolupada per l'empresa, les emissions atmosfèriques es consideren un impacte ambiental significatiu. En determinats casos, com ara a Autopistas del Oeste i als aeroports de sabsa, Luton, Stockholm i Belfast, es duu a terme un monitoratge de certes substàncies emeses a

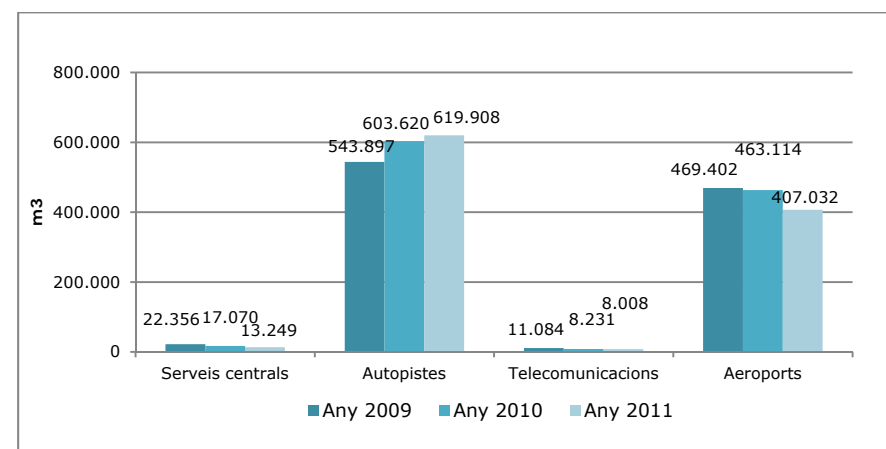
l'ambient, com per exemple NO_x, CO o les PM₁₀, i en els dos últims casos aquestes dades es comuniquen de manera periòdica a l'administració pertinent.

El consum d'aigua

Les dades que es mostren a continuació corresponen al consum d'aigua tant procedent de fonts pròpies com de la companyia subministradora. Un 27 % de l'aigua consumida procedeix de pous, mentre que el 73 % restant té l'origen en la companyia subministradora. Les dades de consum d'aigua no inclouen Rutas del Pacífic i Elqui, ja que les dades que els corresponen no s'han pogut verificar. Els consums relatius als serveis centrals fan referència a les oficines corporatives localitzades al Parc Logístic de la Zona Franca.

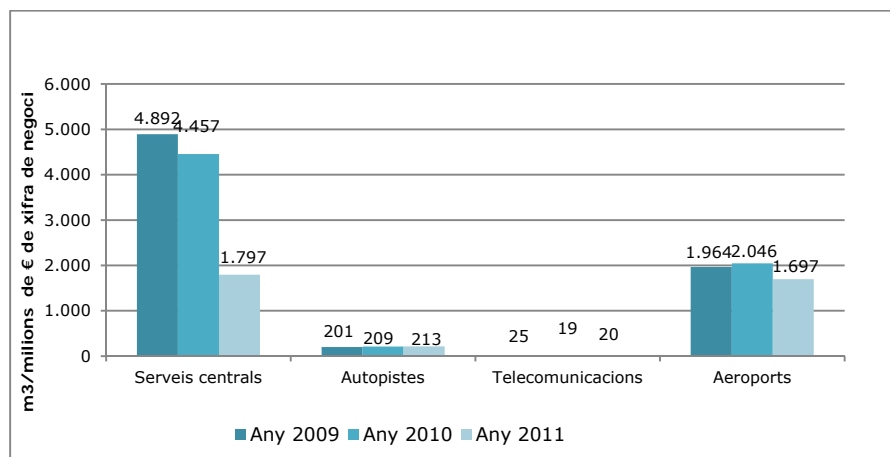
Serveis centrals, telecomunicacions i aeroports han reduït el consum total d'aigua i autopistes l'ha mantingut pràcticament constant, cosa que ha generat un descens del consum total d'aigua d'un 4 %.

Consum d'aigua per sector d'activitat



El consum afegit d'aigua en relació amb la xifra de negoci ha experimentat una disminució del 4 %, derivat principalment de l'elevada disminució de consum en el cas d'aeroports, que ha estat superior a la variació que s'ha registrat en l'activitat.

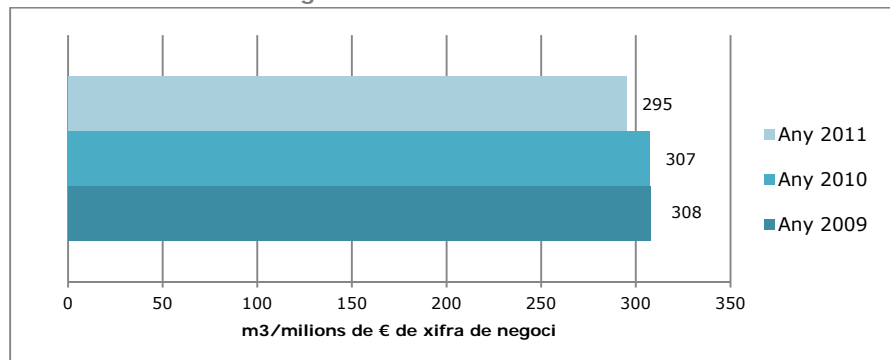
Consum d'aigua respecte de la xifra de negoci per sector d'activitat



Consum d'aigua en relació amb l'activitat

	Autopistes (m ³ /IMD)	Telecomunicacions (m ³ /centres tècnics)	Aeroports (m ³ /mil passatgers)
2009	24,03	0,20	20,78
2010	26,81	0,13	21,52
2011	27,94	0,11	17,63

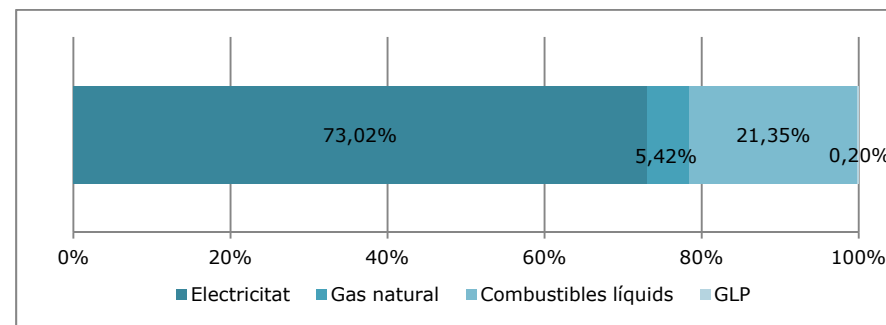
Evolució del consum d'aigua a abertis



El consum d'energia

El consum total d'energia de l'organització durant l'any 2011 ha estat de 512.564 MWh, un 11 % inferior que l'any 2010. La distribució de l'energia consumida mostra unes quantes variacions, concretament l'increment del pes de combustibles líquids i de gas natural en detriment dels gasos liquats del petroli (GLP) i l'electricitat.

Distribució del consum d'energia



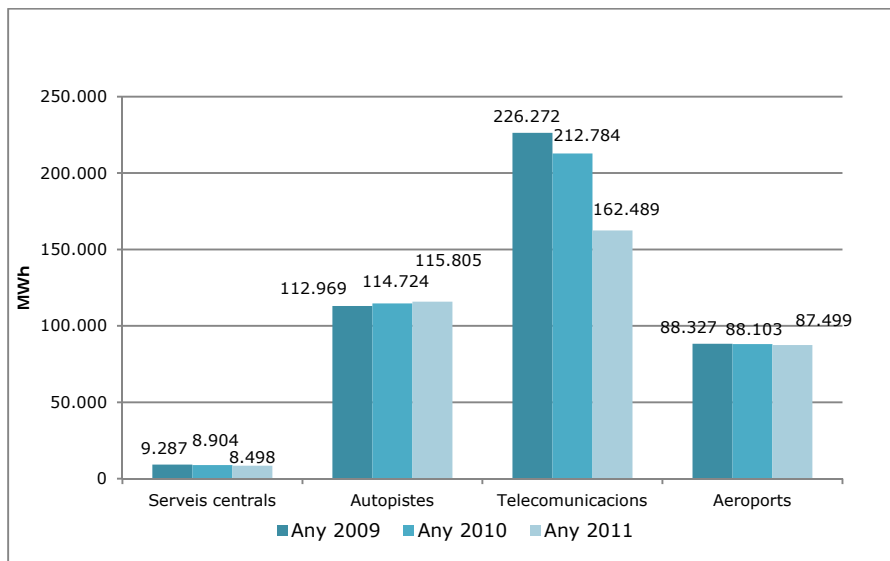
Tal com s'observa en l'anàlisi de les dades, la intensitat energètica i hídrica de les activitats d'abertis ha disminuït durant l'any 2011, ja que les reduccions en els consums han estat superiors a les variacions registrades en l'activitat.

Electricitat

Les dades sobre el consums d'electricitat als serveis centrals fan referència a les oficines corporatives localitzades al Parc Logístic de la Zona Franca. El còmput del consum d'electricitat no inclou el consum de Rutas del Pacífico perquè no es disposa de les dades verificades.

Cal destacar que el consum d'electricitat en termes absoluts ha experimentat una reducció del 12 % a causa de les mesures implantades a cada una de les unitats de negoci.

Consum d'electricitat per sector d'activitat

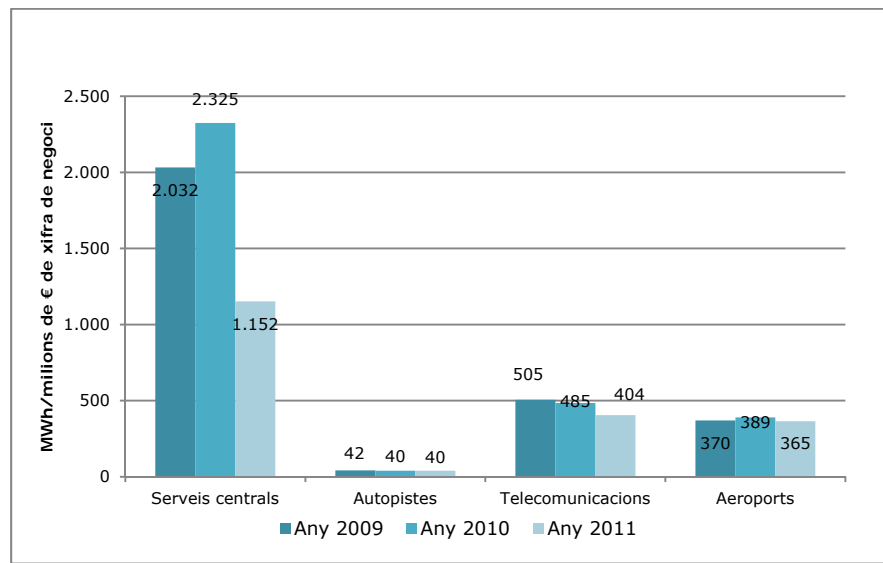


La variació de les dades relatives a la xifra de negoci mostra una reducció del consum d'un 12 %. Les variacions de la xifra de serveis centrals es deuen a oscil·lacions en la xifra de negoci, que s'ha incrementat considerablement en relació amb els dos anys anteriors.

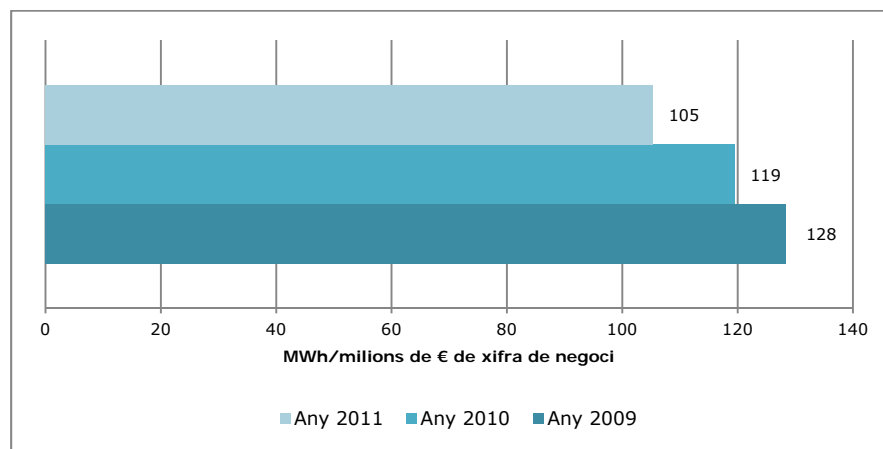
Consum d'electricitat en relació amb l'activitat

	Autopistes (MWh/IMD)	Telecomunicacions (MWh/centres tècnics)	Aeroports (MWh/mil passatgers)
2009	4,99	4,08	3,91
2010	5,09	3,37	4,09
2011	5,22	2,17	3,79

Consum d'electricitat respecte de la xifra de negoci per sector d'activitat



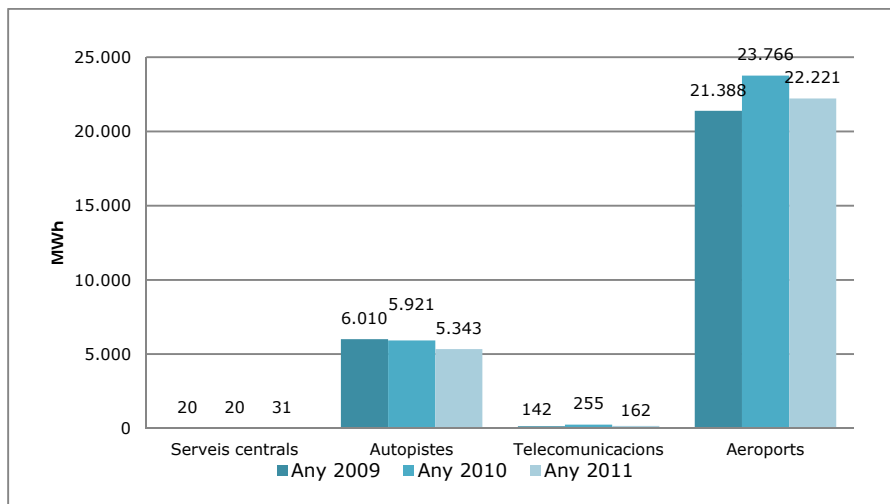
Evolució del consum d'electricitat a abertis



Gas natural

Totes les unitats de negoci han reduït el consum de gas natural, cosa que explica la reducció global d'un 7 % en relació amb el consum de l'any 2010. A més d'aquesta reducció de consum en valors absoluts, el consum en relació amb l'activitat s'ha reduït un 7 %, cosa que indica que l'ús d'aquest combustible s'ha dut a terme d'una manera més eficient.

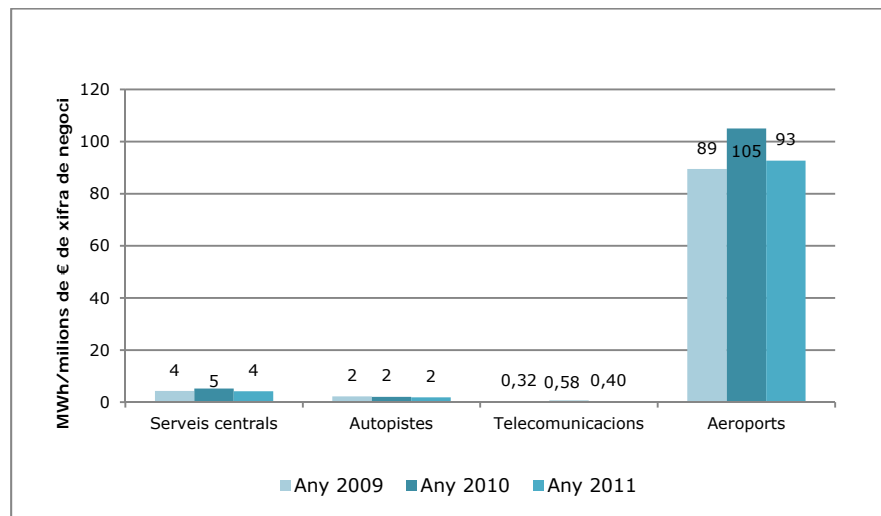
Consum de gas natural per sector d'activitat



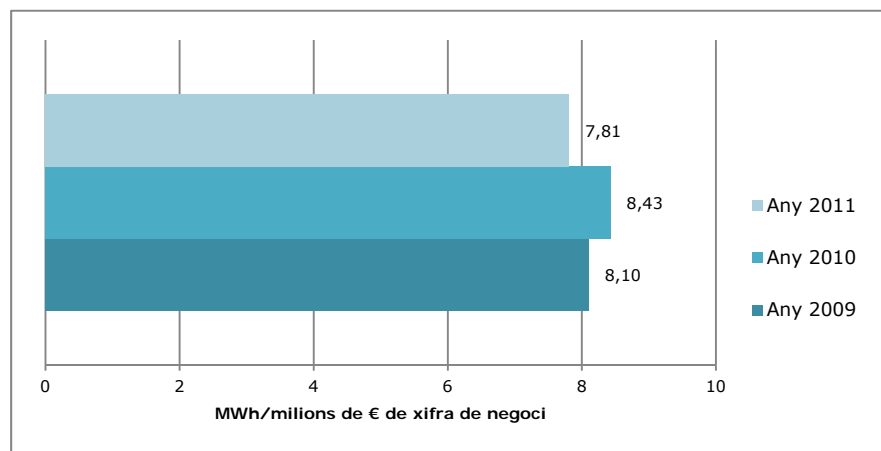
Consum de gas natural en relació amb l'activitat

	Autopistes (MWh/IMD)	Telecomunicacions (MWh/centres tècnics)	Aeroports (MWh/mil passatgers)
2009	0,266	0,003	0,947
2010	0,263	0,004	1,105
2011	0,241	0,002	0,962

Consum de gas natural respecte de la xifra de negoci per sector d'activitat



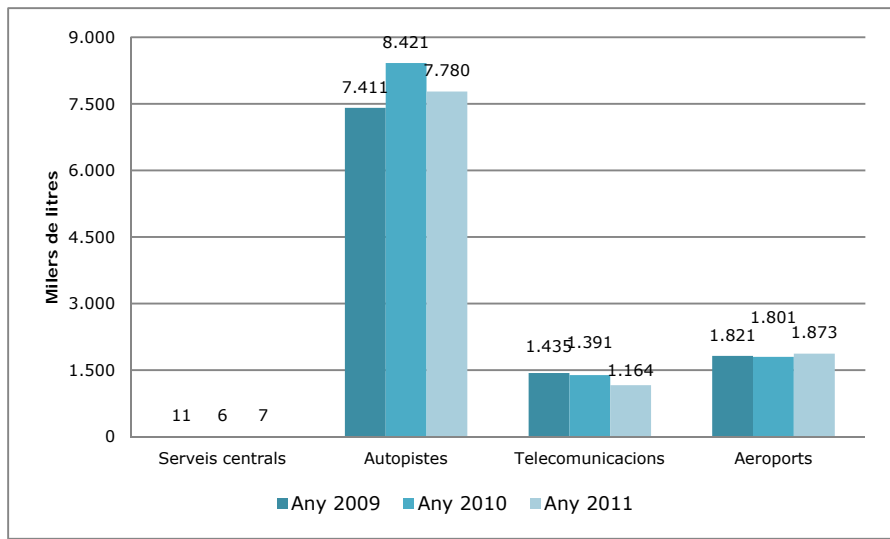
Evolució del consum de gas natural a abertis



Combustibles líquids

El 83 % del consum de combustibles líquids es destina a la flota de vehicles de les diferents unitats de negoci, mentre que el 17 % restant s'utilitza en altres instal·lacions. El consum afegit de combustibles líquids ha disminuït un 7 % a causa de la reducció que s'ha produït en els consums de gasoil, que ha arribat a un 25 %.

Consum de combustibles líquids per sector d'activitat

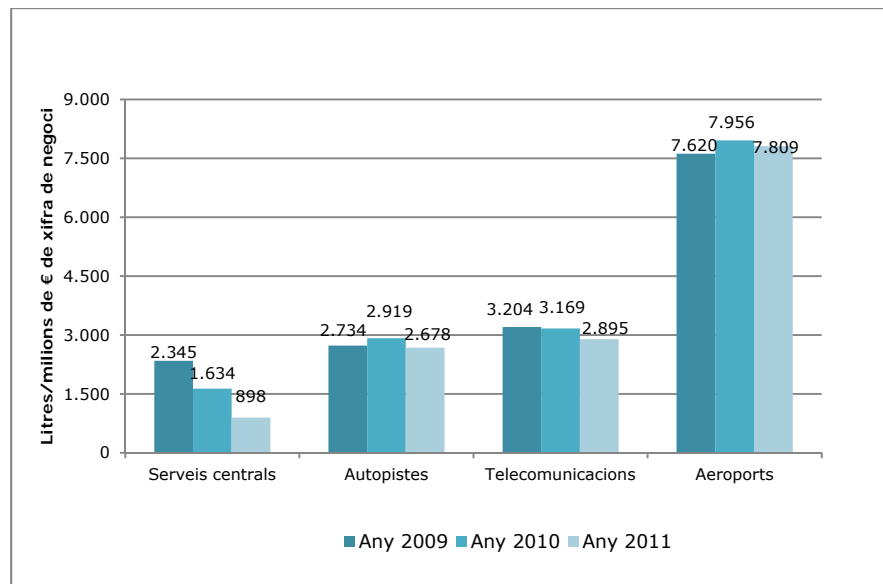


Consum de combustibles líquids en relació amb l'activitat

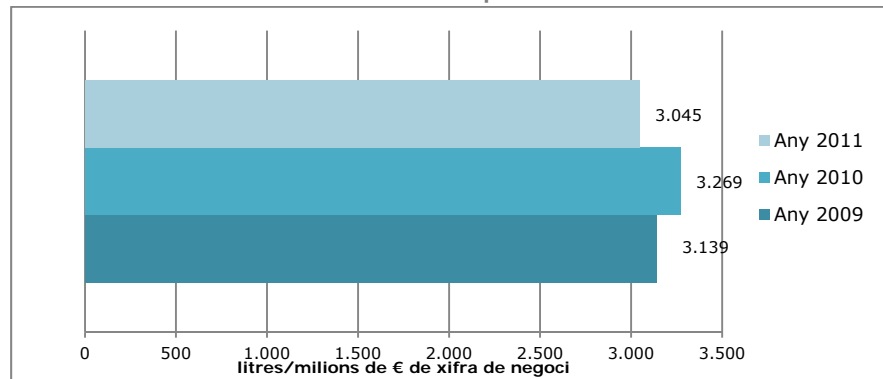
	Autopistes (litres/IMD)	Telecomunicacions (litres/centres tècnics)	Aeroports (litres/mil passatgers)
2009	327,38	25,90	80,63
2010	373,95	22,05	83,68
2011	350,69	15,58	81,11

Alineat amb l'evolució de la dada en termes absoluts, el consum de combustibles relatiu per xifra de negoci també ha experimentat una reducció del 7 %.

Consum de combustibles líquids respecte de la xifra de negoci per sector d'activitat



Evolució del consum de combustibles líquids a abertis



El consum de materials

El volum de consum de materials total ha disminuït un 6 % en relació amb l'any 2010. Els més consumits l'any 2011 han estat els granulats i l'aglomerat asfàltic, utilitzats en el manteniment d'autopistes i el formigó. Aquests consums s'han mantingut elevats a causa de les obres dutes a terme a les autopistes per part de **saneF** i de la **xarxa AP-7**.

El consum de metalls s'ha mantingut elevat durant el 2011 a causa de la campanya d'adequació en altura de les barreres metàl·liques portada a terme a l'autopista AP-4.

Materials consumits (t) ¹²	Any 2009	Any 2010	Any 2011	% de material consumit d'origen reciclat
Granulats	1.264.873	2.189.623	2.164.909	13,44 %
Aglomerat asfàltic	1.113.702	866.396	788.079	1,02 %
Formigó	1.774.600	303.501	333.420	0,37 %
Metalls	8.575	27.225	19.722	0,00 %
Pintures	562	12.636	2.566	0,00 %
Paper	220	261	262	13,40 %
Sal	95.559	151.057	30.780	NA
Líquid anticongelant i descongelant	641	1.697	2.318	NA

L'ús de la sal a les autopistes que permet evitar la formació de gel a la via queda afectat parcialment per la climatologia i és necessari utilitzar-ne una quantitat més gran com més extremes són les temperatures. La variació en la climatologia que s'ha registrat a les autopistes franceses explica en part la variació important que ha experimentat el consum de sal. **saneF**, a més de l'ús de sal per evitar

gelades, en els casos en què la temperatura se situa per sota dels -7 °C, substitueix l'ús de sal per fluid anticongelant.

Pel que fa a la resta de materials consumits, cal destacar les 265.072 t de terra vegetal consumides per les autopistes franceses, així com les 137,83 t de reg d'adherència i les 2.352,4 t de fresat a les autopistes espanyoles.

Durant el 2011 s'ha consumit a la xarxa AP-4 un total de 5.065,46 t de barreja d'aglomerat asfàltic reutilitzat fabricat a partir del cautxú de pneumàtics reutilitzats, i 505,42 t d'aglomerat asfàltic reutilitzat extret mitjançant fresatge del ferm el 2010 i utilitzat per a la reposició de camins el 2011.

Un dels materials més consumit als aeroports, especialment els que tenen una climatologia extrema pel que fa a temperatures baixes, són els fluids descongelants i anticongelants. Els aeroports bolivians, juntament amb l'aeroport d'Orlando i el de Colòmbia no fan ús d'aquest tipus de materials.

Consum de fluids descongelants i anticongelants als aeroports

Tones mètriques	Avions	Pistes	Total
Fluids descongelants tipus 1	528	467	995
Fluids anticongelants tipus 4	31	0	31
Total	559	467	1.026

12. No ha estat possible incloure les dades de rutes del pacífic i elqui en aquests càlculs perquè no s'han pogut verificar.

Exemples de les millors pràctiques

Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica: reducció dels consums i de l'empremta de carboni

Per tal de continuar desenvolupant les accions derivades del Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica d'abertis el 2009, durant el 2011 les diferents unitats de negoci del Grup han portat a terme una sèrie d'actuacions encaminades a augmentar l'ús d'energies renovables, reduir els consums energètics i incrementar l'eficiència energètica, i reduir, així, l'empremta de carboni. Les principals actuacions desenvolupades han estat:

Autopistes

- **Autopistes a Espanya.** Extensió de la campanya de sensibilització ambiental Aristos, instal·lació de reductors de flux als enllumenats dels peatges, instal·lació de noves xarxes i disminució de la potència instal·lada, instal·lació de reductors de flux, canvi de bombetes halògenes i fluorescents per làmpades LED a les oficines i túnels, adaptació de l'eficiència de l'enllumenat als peatges i les àrees de servei.
- **Autopistes a França.** Instal·lació de detectors de presència en diversos edificis i instal·lació de panells fotovoltaics als peatges d'A4 CSR i Dozulé de l'autopista A13.
- S'ha continuat la promoció de l'ús del VIA-T com a sistema de pagament als peatges (sistema de pagament disponible a totes les autopistes gestionades per abertis, exceptuant apr i elqui).

	Any 2009	Any 2010	Any 2011
Mitjana de pagaments VIA-T (teletac) en autopistes	32 %	32 %	33 %
Ingressos VIA-T	36 %	36 %	37 %

Telecomunicacions

- Ampliació de la instal·lació de plaques solars del centre de Sant Benet TRD (Catalunya). El centre, que no està connectat a la xarxa, disposa d'un grup electrogen i de 16 panells de plaques fotovoltaïques. S'ha augmentat de 3,44 kW a 5,16 kW per a la producció directa d'energia elèctrica per a l'autoconsum al centre i, d'aquesta manera, es redueix el consum de gasoil necessari per al grup electrogen.
- Renovació de l'enllumenat exterior del centre Sollube (Biscaia), en què s'ha disminuït la potència instal·lada i el consum energètic. S'han substituït vuit lluminàries de HM 400 W per 16 projectors tipus LED de 80 W, cosa que suposa un estalvi anual de 8.322 kW.
- Reconversió de la instal·lació fotovoltaïca de venda per a la xarxa elèctrica de Bellmunt de Segarra TRD (Catalunya) per una instal·lació d'autoconsum formada per 27 panells fotovoltaïcs Suntech STP 170-20/Ac (170 Wpic) i amb una potència total instal·lada de 4,59 kWp. Aquesta instal·lació suposa un estalvi de l'energia subministrada per la companyia elèctrica.
- Instal·lació de sis balises solars tipus A650-SWITCH a l'heliport del centre de La Higa de Monreal (Navarra) amb un sistema d'alimentació autònom de cèl·lules solars.
- Substitució dels estabilitzadors electromagnètics dels fluorescents de l'enllumenat interior per estabilitzadors electrònics al centre de Jaizquibel (Guipúscoa). Els estabilitzadors electrònics d'alta freqüència permeten obtenir una gran eficàcia energètica, un factor de potència més gran, la millora del nivell de flux lluminós i la disminució de les avaries com a conseqüència de l'eliminació del sistema d'arrencada. Aquesta mesura permet un estalvi energètic de 3.746 kWh/any.
- Instal·lació de rectificadors amb més nivell de rendiment energètic a 14 centres. El projecte ha consistit en la substitució de rectificadors ferroressonants amb un rendiment del 75 % per rectificadors del 94 % de rendiment.

Aeroports

- **London Luton.** Actualment, l'aeroport de Luton està treballant amb Carbon Trust per avaluar les emissions de CO2 derivades de l'activitat de l'aeroport. El Carbon Management Programme està compost per cinc passos. Un cop aquest procés hagi acabat, l'aeroport desenvoluparà i implementarà un pla d'acció adreçat a les emissions de CO2 que estan al seu abast. Aquest pla es reforçarà amb la publicació d'una política de canvi climàtic. De moment, s'ha incrementat el control del sistema de gestió dels edificis de la terminal, s'han substituït els transformadors per altres de més eficiència, s'ha renovat el sistema de sensors lumínics dels aparcaments de mitjana i llarga estada, i s'ha instal·lat il·luminació de baixa potència a l'entrada de la terminal. En el cas de les emissions que es registren fora del control de l'aeroport, com per exemple les emissions dels avions, es treballarà amb les companyies aèries i amb l'Airport Operators Association per facilitar la millora continuada del comportament ambiental dels avions.
- **Belfast.** Substitució dels comptadors elèctrics de les empreses concessionàries, instal·lació de comptadors d'ús propi, instal·lació de detectors de presència, unificació del subministrament elèctric per a l'enllumenat públic i substitució dels enllumenats de les sales.
- **Cardiff.** Actualment una part important dels residus generats a l'aeroport es reciclen, s'ha reduït la il·luminació de la pista quan no hi ha activitat i s'han instal·lat controls d'il·luminació en diversos punts de la terminal.
- **Orlando.** Implantació de millores per reduir el consum energètic i seguiment i control de l'estalvi derivat d'aquestes millores.
- **Stockholm Skavsta.** Posada en marxa d'un projecte d'instal·lació d'un nou sistema de calefacció i refrigeració dels edificis de l'aeroport.
- **Sabsa.** Substitució de bombetes incandescentes per bombetes de baix consum i instal·lació de sensors de presència per a la il·luminació.

fundació abertis

- Aïllament tèrmic dels conductes de distribució d'aigua calenta i freda de les bombes de calor i substitució a mesura que s'acaba la seva vida útil de les bombetes halògenes dicroiques per bombetes d'alta eficiència.
- Registre del transport dels visitants en cap de setmana i dels assistents a les jornades de Castellet, amb l'objectiu d'elaborar el 2012 un estudi de les emissions derivades dels actes celebrats a la seu de la fundació.

serviabertis

El 2009 es va crear el Comitè Energètic de serviabertis, que es reuneix periòdicament per definir accions de millora en la gestió i el funcionament de les instal·lacions del Parc Logístic de la Zona Franca, amb l'objectiu de reduir el consum de recursos i, així, l'impacte ambiental d'aquests. Durant el 2011 s'han implantat accions com la instal·lació de sistemes de control horari de la climatització, l'aïllament de conductes o la desconnexió de refrigeradors durant l'època d'hivern. Aquestes accions han suposat l'estalvi de 323.677 kWh respecte a 2010, cosa que equival a 113,2 t de CO₂.

Estratègia 2009-2011 d'accés a la superfície de l'aeroport de Luton

L'aeroport de Luton ha adquirit el compromís de connectar l'aeroport a través de tots els mitjans de transport, de manera que sigui accessible per a tots els passatgers i el personal de l'aeroport. Per aconseguir aquest objectiu està treballant amb grups d'interès tant locals com regionals i nacionals.

Una elevada proporció dels passatgers de l'aeroport ja utilitzen el transport públic per accedir a l'aeroport gràcies a l'excel·lent servei de tren que connecta amb Londres, Midlands i el nord. Els serveis de tren regionals han millorat els últims anys gràcies a l'obertura de l'Onward Travel Centre a la terminal.

L'aeroport de Luton va publicar la primera estratègia l'any 2000, els objectius de la qual s'encaminaven a incrementar la proporció de passatgers i empleats i empleades que utilitzaven mitjans de transport més sostenibles.

El 2009, es va publicar l'estratègia provisional per al període 2009-2011. L'objectiu d'aquesta estratègia és fer augmentar els enllaços de transport terrestre des de i cap a l'aeroport, així com fomentar el transport públic per aconseguir beneficis socials, econòmics i ambientals per a la comunitat local.

Innovació a les autopistes al servei del medi ambient

El viaducte de Sotillo, ubicat al punt quilomètric 75,300 de l'AP-6, és sotmès a diferents tractaments de vialitat hivernal com a conseqüència de les condicions climatològiques hivernals (gelades i nevades). Per minimitzar l'impacte derivat de l'ús de les sals fundents, i aprofitant les obres d'ampliació de la capacitat de l'autopista AP-6 de tres a quatre carrils per calçada al tram comprès entre San Rafael i Villacastín, **abertis** ha apostat per una nova manera de construir els viaductes basada en la implantació d'un sòl radiant, o *road heating*, mitjançant energia geotèrmica de baixa intensitat.

Aquest nou sistema ha de permetre reduir la quantitat de sals que s'aboquen a la via durant els episodis de gelades o nevades, i d'aquesta manera reduir-ne el consum i les quantitats abocades a l'entorn, i, al seu torn, millorar la conservació de la infraestructura i per tant allargar-ne la vida útil.

El setembre de 2011 es va acceptar la sol·licitud d'aquest projecte per obtenir ajudes del subprograma INNPACTO del Pla Nacional d'Investigació Científica, Desenvolupament i Innovació Tecnològica 2008-2011, que dona suport a projectes de cooperació entre organismes de recerca i empreses per posar en marxa de manera conjunta projectes de R+D+i que ajudin a potenciar l'activitat innovadora, que mobilitzin la inversió privada, que generin ocupació i que millorin la balança tecnològica del país.

7.2. La gestió dels residus i de les aigües residuals

La política

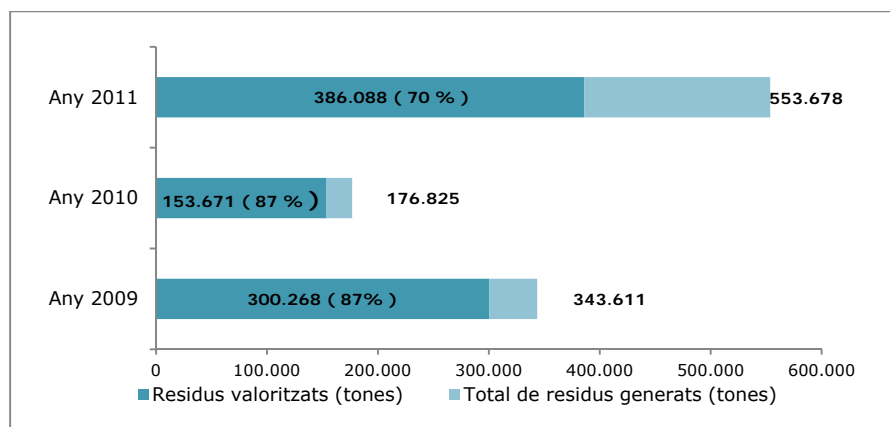
L'objectiu principal d'abertis en matèria de residus és reduir-ne la generació i millorar-ne la gestió, prioritzant la reutilització i el reciclatge. En matèria d'aigües residuals, el propòsit és millorar-ne el tractament i la qualitat dia a dia.

Els resultats

Valorització de residus

Durant l'any 2011, s'han generat un total de 553.679 tones de residus, cosa que suposa un increment considerable respecte a l'any 2010. Aquest increment es deu a la campanya activa de neteja del fang de les basses d'aigües residuals a les autopistes franceses i a la generació de residus de construcció i demolició de les obres dutes a terme durant l'any per part de les autopistes franceses i espanyoles. No ha estat possible incloure les dades de residus generats i valoritzats de rutes del pacífic i elqui, perquè no s'han pogut verificar.

Evolució en la generació i la valorització dels residus



Peril·losos	t generades	% valoritzat
TOTAL PERIL·LOSOS	2.430	97 %
Dissolvents usats	3	91 %
Olis minerals usats	35	95 %
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	8	63 %
Residus químics barrejats	26	83 %
Llot d'emulsions aigua/oli	1.976	100 %
Vehicles rebutjats (vehicles)	179	100 %
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	147	80 %
Piles i acumuladors	30	92 %
Components i equips rebutjats	26	25 %
No peril·losos	t generades	% valoritzat
TOTAL NO PERIL·LOSOS	551.249	70 %
Residus metàl·lics (se n'exclouen els envasos)	1647	99 %
Envasos metàl·lics	25	33 %
Envasos de vidre	130	92 %
Residus de paper i cartró (se n'exclouen els envasos)	608	100 %
Envasos de paper i cartró	29	100 %
Residus de cautxú	163	51 %
Residus plàstics (se n'exclouen els envasos)	125	78 %
Envasos de plàstic	33	60 %
Residus de fusta	322	98 %
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	5	68 %
Residus vegetals	3.221	88 %
Residus domèstics i similars	6.352	17 %
Llot comú sec	170	0 %
Llot comú humit	4.142	67 %
Residus de construcció i demolició	534.275	70 %
Altres residus de preparats químics	2	0 %

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

A més dels residus indicats a la taula anterior, les activitats desenvolupades per **abertis** generen altres residus no classificats, com ara els materials absorbents contaminats (3.410 kg), el gas refrigerant R22 (101 kg), les terres contaminades (5.590 kg) o els para-xocs (1.765 kg).

En el cas específic dels aeroports de Belfast, Cardiff, London Luton, Orlando i sabsa, hi ha una legislació que s'aplica als residus de vols internacionals amb l'objectiu de prevenir la propagació de malalties entre fronteres. L'aeroport de Belfast porta a terme una compactació dels residus, que posteriorment són transportats fins a un abocador o plantes de reciclatge. A Orlando la gestió es completa en una incineradora. A Stockholm Skavsta s'utilitzen com a combustible per a un sistema de *district heating*, i a Cardiff la gestió és a càrrec les empreses contractades per les aerolínies. Els aeroports de Luton i Bolívia no disposen de les dades de residus generats.

Residus de vols internacionals generats

Aeroports	Tones
Belfast International	241
Cardiff International	64
Orlando Sanford-US/SBF	122,8
Stockholm Skavsta	58,7
TOTAL	486,5

Mètodes de tractament de les aigües residuals

Les activitats desenvolupades per les unitats de negoci generen aigües residuals que són assimilables com a domèstiques i per això s'aboquen directament a la xarxa pública de clavegueram. Però també es generen aigües residuals en zones de tallers o naus que a causa de la càrrega contaminant (olis, hidrocarburs...) han de ser tractades abans de ser abocades.

El tractament de les aigües residuals varia, segons la unitat de negoci i la ubicació de l'activitat; entre els tractaments instal·lats hi ha pous Ohms, decantadors d'hidrocarburs, depuradores o fosses sèptiques amb sistema de decantació. Com a millores, el 2011, a la xarxa AP-68 s'han dut a terme obres per connectar dues àrees de servei a la xarxa pública de sanejament o s'ha construït una estació

depuradora, i **abertis telecom** ha instal·lat sistemes d'avís d'emplenament de les fosses sèptiques.

Pel que fa a les aigües de pluja, només els aeroports de Belfast i de Cardiff disposen de normativa de referència específica relativa a la qualitat d'aquestes aigües. En els casos en què no es disposa de normativa, els aeroports treballen amb la guia de medi ambient, salut i seguretat específica per a aeroports (*Environmental, Health, and Safety Guidelines for Airports*) de l'organització International Finance Corporation (IFC), en què es proporcionen les mesures que cal dur a terme per reduir l'impacte ambiental de les aigües de pluja.

Els aeroports de Belfast i sabsa, i les autopistes iberpistas, la xarxa AP-68 i autopistas del oeste duen a terme analítiques de les aigües residuals. A l'aeroport de Cardiff els controls i les analítiques són a càrrec de l'Agència de Medi Ambient, que envia un informe a l'aeroport si se sobrepassen els valors límit establerts per la normativa. El 2011 no s'ha rebut cap informe.

Cal destacar que en els casos dels aeroports de Belfast i de Stockholm s'estan duent a terme actualment estudis per analitzar la càrrega contaminant de l'aigua de pluja i, per extensió, de l'impacte ambiental que aquesta suposa per al sistema d'aigües superficials.

Exemples de les millors pràctiques

Milliores en la gestió dels residus

Durant el 2011, les unitats de negoci han desenvolupat diverses actuacions amb l'objectiu de reduir la generació de residus, millorar la segregació i/o millorar la gestió final d'aquests residus. Algunes de les actuacions desenvolupades inclouen:

- **Autopistes a Espanya.** S'ha implantat la campanya Aristos, que preveu la distribució de fitxes sensibilitzadores que incorporen bones pràctiques ambientals i que tenen com a públic objectiu totes les persones treballadores.

- **Telecomunicacions.** S'ha aconseguit valoritzar una part important dels residus perillosos i no perillosos gestionats en els emplaçaments. S'han instal·lat sistemes d'avís d'emplenament de residus de llots en onze fosses sèptiques estanques, que permeten detectar visualment el nivell de les fosses sèptiques dels emplaçaments d'**abertis telecom**, sense que calgui inspeccionar manualment aquestes fosses, i s'ha implantat la reutilització de residus elèctrics i electrònics mitjançant la cessió d'equips de telecomunicacions per a assajos i proves tècniques per part de la Unió de Radioaficionats de Pamplona. Per facilitar el trasllat i la deposició dels residus als punts d'emmagatzematge d'**abertis telecom**, s'han habilitat i s'han distribuït gàbies rodants metàl·liques d'1 m³ abatibles.

- **Aeroports.** L'aeroport de Luton ha decidit implantar una estratègia de gestió dels residus que s'integrarà en el sistema de gestió ambiental de l'aeroport. Les principals actuacions dutes a terme són l'adquisició de nous contenidors per a les terminals de passatgers, una nova compactadora, un nou contracte amb l'empresa gestora dels residus i la implantació d'un nou pla de residus a les oficines de l'aeroport.

L'aeroport de Cardiff va portar a terme una implantació generalitzada de contenidors de reciclatge. A més, l'empresa que s'encarrega de la gestió dels residus a les instal·lacions va modificar el procés de gestió de manera que tots els residus passen per una planta de separació de materials. Aquesta nova fase permet assegurar que tots els residus reciclables que anteriorment no s'havien pogut segregar són reciclats i no rebutjats en un abocador.

Milliores en el tractament i la gestió de les aigües residuals a les autopistes

Per tal de continuar la millora en la gestió de les aigües residuals derivades de l'activitat a les autopistes, i d'aquesta manera reduir l'impacte que suposen per al medi ambient, durant l'any 2011 s'han dut a terme millores en dues àrees de servei de l'autopista AP-68. Concretament, a les àrees de servei de Calahorra i de San Asensio.

- **Àrea de servei de Calahorra.** L'aigua subministrada a l'àrea procedia d'un pou i les aigües residuals s'abocaven a una fossa sèptica. La dificultat i l'elevat cost de la potabilització de l'aigua a causa de l'elevada concentració de sals a la terra, i l'exigència de la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre de fer la connexió a les xarxes municipals o públiques quan sigui possible, va comportar que s'haguessin de dur a terme les obres necessàries per a la connexió a la xarxa de proveïment pública i a la xarxa de sanejament que hi ha al Polígon Industrial de les Tejerías. Aquestes obres han permès millorar la qualitat de l'aigua subministrada a l'àrea de servei, així com la depuració de les aigües residuals generades.
- **Àrea de servei de San Asensio.** Les aigües residuals generades en aquesta àrea de servei s'abocaven en dues fosses sèptiques. Des d'aquestes fosses sèptiques, que actuaven com a decantadors primaris, les aigües s'abocaven al sistema públic. Amb les obres que s'han dut a terme, s'ha connectat l'àrea de servei a una estació depuradora d'aigua residual pròxima. Per a aquesta connexió ha calgut instal·lar un nou bombament que recull les aigües residuals de l'àrea de servei, així com nous col·lectors d'aspiració fins a l'esmentat bombament, i una nova canonada d'impulsió fins a l'estació depuradora de San Asensio. La connexió de l'àrea de servei amb la depuradora ha suposat una millora substancial en la gestió de les aigües residuals i ha evitat que es vessessin al sistema públic i el consegüent impacte que suposaven per al medi en què s'abocaven.

7.3. Gestió de la biodiversitat

La política

Amb el compromís de preservar el medi ambient com a premissa, l'estratègia de RSC d'abertis inclou múltiples actuacions orientades a minimitzar l'impacte de les infraestructures en la biodiversitat i a potenciar-ne la conservació i la millora.

Els resultats

Totes les activitats desenvolupades per abertis generen un impacte en la biodiversitat, encara que són les unitats de negoci d'autopistes i telecomunicacions les que registren una afectació més gran pel fet que part de les seves infraestructures estan ubicades en zones o àrees protegides o properes a aquestes zones.

Les dades següents mostren els quilòmetres d'autopistes o la superfície de centres de telecomunicacions que s'ubiquen en espais amb alguna mena de protecció:

- 159,5 km d'autopistes gestionades per abertis a Espanya transcorren en espais de la Xarxa Natura 2000.
- 349,4 km d'autopistes gestionades per sanef a França discorren per espais protegits.
- 2,2 km d'autopistes gestionades per abertis a Puerto Rico (corresponen al pont de Teodoro Moscoso) passen per espais protegits.
- 82.032,5 m² d'espais protegits en els quals hi ha instal·lacions gestionades per abertis telecom.

Principals impactes en la biodiversitat generats per autopistes, aeroports i telecomunicacions

- Alteració i fragmentació del territori.
- Dispersió d'espècies.
- Afectació de les vies d'aigua.
- Eliminació d'espais naturals.
- Risc de destrucció d'hàbitats.
- Afectació de la fauna i la flora.
- Increment del soroll.
- Augment de les emissions lumíniques.
- Impacte visual i paisatgístic.
- Col·lisió de fauna amb aeronaus.

Principals mesures de preservació implantades

- S'ha assegurat la permeabilitat de la infraestructura mitjançant mesures com ara l'habilitació de passos de fauna o la construcció de ponts.
- S'han instal·lat pantalles acústiques.
- S'han aplicat mesures correctores pel que fa a la fauna.
- S'han preservat els espais sensibles mitjançant accions concretes, com ara la creació de zones de refugi per a l'avifauna.
- S'ha plantat flora autòctona.
- S'ha fet revegetació i restauració paisatgística.
- S'han encarregat estudis previs a la construcció de la infraestructura per definir el traçat amb menys impacte ambiental.
- S'ha reduït la freqüència amb què es talla l'herba per afavorir la cria de llebres al perímetre de protecció de l'aeroport.
- S'han pres mesures de prevenció d'incendis forestals.
- Es fa una neteja anual de drenatges i s'han disposat basses de contenció de contaminants.

Exemples de les millors pràctiques

Auditoria de biodiversitat de sanej

L'auditoria de biodiversitat s'engloba en el projecte «Paquet Vert» de **sanej**. El 2011 s'ha desplegat la primera fase del procés, que ha permès identificar els punts que cal tractar a partir de la consolidació dels estudis disponibles sobre la xarxa i d'entrevistes amb els principals grups d'interès dels territoris on està situada l'autopista. Entre aquests grups d'interès hi ha parcs naturals regionals, la Federació de Conservadors d'Espais Naturals, associacions de protecció mediambiental, federacions de caçadors i la Direcció Regional de Medi Ambient, Ordenació del Territori i Habitatge.

Basant-se en aquest cens, les investigacions sobre el terreny s'han desenvolupat amb l'ajuda de consultories especialitzades i amb la cooperació amb conservadors d'espais naturals de certes regions travessades per la xarxa. S'han fet estudis sobre el funcionament dels passos de fauna de la xarxa, així com de la freqüència de pas de diferents espècies:

- Grans mamífers: cérvols, cabirols, senglars... (estudi amb trampes fotogràfiques i trampes de rastre).
- Petits mamífers i micromamífers: gats salvatges, teixons, mosteles, i mustèlids (trampes de pèl).
- Quiròpters (ratpenats).
- Entomofauna, principalment a través dels ortòpters (llagostes), ropalòcers (papallones de dia), dictiòpters (mantis religiosa o pregadéu)

A més del treball de camp, durant aquest any s'han definit els òrgans de govern de l'auditoria de biodiversitat, compostos per:

- Comitè d'Orientació, encarregat de validar les metodologies i marcar futures orientacions del projecte. Està format per un representant del Museu Nacional d'Història Natural, un representant de la Federació Nacional de Parcs i Jardins, un representant de l'Associació de Protecció del Medi Ambient i un representant de la Federació de Conservadors d'Espais Naturals.

- Diversos comitès tècnics temàtics o geogràfics que es reuniran durant el desenvolupament de l'auditoria per actuar davant dels primers resultats i alimentar el debat dels experts. Aquests comitès estan constituïts per experts locals procedents tant del teixit associatiu com del món acadèmic i tècnic. La riquesa dels debats que es creï permetrà posar en perspectiva el pla d'acció que es derivarà de l'auditoria.

Durant el 2012 es finalitzarà el treball de camp i es conclourà l'auditoria amb el disseny i la definició d'un pla d'acció.

Inventari de les zones protegides d'autopistes a Espanya

La xarxa AP-7 aumar ha completat un inventari de les zones forestals i/o protegides que estan situades a menys de 500 metres de l'autopista. L'objectiu d'aquest inventari és conèixer els trams de la via que afecten aquestes zones per actuar conseqüentment i reduir en la mesura que es pugui l'impacte ambiental de les activitats derivades de l'autopista en aquestes zones.

El projecte, desenvolupat de manera conjunta entre els departaments de Sistemes de Qualitat, Obres i Conservació, ha utilitzat els serveis de cartografia de les conselleries de Medi Ambient de la Generalitat Valenciana i de la Generalitat de Catalunya per identificar les coordenades UTM de les zones forestals i protegides ubicades a menys de 500 metres de l'autopista. Aquestes coordenades UTM, posteriorment, s'han traspasat als punts quilomètrics corresponents, de manera que tant

el personal laboral com els col·laboradors de l'autopista puguin identificar fàcilment la localització de les zones d'autopista afectades. L'última fase del projecte ha consistit a difondre la relació de punts quilomètrics afectats entre tot el personal que desenvolupa treballs a la pista que puguin afectar les zones forestals i/o protegides.

L'elaboració d'aquest inventari ha permès en primera instància identificar les zones forestals i/o protegides més pròximes a l'autopista, i ha permès facilitar el control de les zones on no es duen a terme tractaments fitosanitaris, així com la localització de les zones en què s'ha de notificar que es duen a terme determinats treballs susceptibles de provocar un incendi forestal.

Biodiversitat als voltants dels aeroports

L'impacte en la biodiversitat local és un dels impactes ambientals de la unitat de negoci d'aeroports. Per tant, els aeroports han adoptat diverses mesures per reduir-lo. En el cas concret de l'aeroport de Belfast, hi ha una població local de llebres dins dels límits de l'aeroport que es diferencia de la resta de poblacions de llebres d'Irlanda. Aquesta població ha estat objecte d'un estudi i anualment se'n fa un seguiment. Amb la finalitat de protegir aquesta població, l'aeroport continua amb la política de tallar l'herba només una vegada a l'any per evitar que les llebres siguin vistes per possibles depredadors. Des de les instal·lacions de l'aeroport s'han enregistrat diversos programes de la televisió nacional (BBC TV) amb l'objectiu de conscienciar els infants sobre la importància del paisatge local. De la mateixa manera, Luton manté una política que afecta la gestió de l'herba amb l'objectiu d'evitar que les aus circulin a través de l'aeroport.

Aquestes actuacions incideixen en el nombre d'aus pròximes a l'aeroport i, d'aquesta manera, s'eviten les col·lisions potencials. Els aeroports de Colòmbia i Orlando no gestionen aquest tipus d'accidents i no disposen de dades relacionades.

Aeroport	Núm. total d'accidents	Núm. d'accidents / vols anuals	Accidents / 10.000 moviments d'aeronaus
Belfast International	32	0,0006	5,98
Cardiff International	19	0,0006	6,35
London Luton	32	0,0003	3,22
sabsa	0	0	0
Stockholm Skavsta	35	0,0011	11,21

Preservació de la biodiversitat local

L'impacte en la biodiversitat és un dels impactes ambientals associats a les infraestructures d'abertis, per aquest motiu es porten a terme actuacions orientades a minimitzar aquest impacte o a preservar la biodiversitat local. Durant el 2011 s'han dut a terme dues actuacions relacionades amb la importància de la conservació de la biodiversitat:

- La publicació i presentació del llibre Fauna vertebrada del Parc del Foix, coordinat per Humbert Salvador, doctor en Biologia i professor de la Universitat de Barcelona, i basat en un estudi patrocinat per la fundació abertis. Aquest estudi, en què també van participar Cisco Guasch i Xavier Bayer, naturalistes i membres de l'Institut Català d'Ornitologia, va recollir la presència d'un total de 322 espècies de vertebrats en les 2.900 hectàrees del parc, un 75 % de les quals són espècies d'aus, cosa que demostra la riquesa ornitològica de la zona. Va ser precisament la riquesa ornitològica de l'embassament del Foix i el seu entorn un dels principals motius perquè fos reconegut amb la figura de parc natural.
- La recuperació dels voltants de la Pedrera del Mèdol després de l'incendi del juliol de 2010. L'entorn de la Pedrera del Mèdol, declarada patrimoni de la humanitat per la UNESCO, no és un espai protegit però pertany a un hàbitat d'interès comunitari (HIC) no prioritari, amb un important valor paisatgístic. Les actuacions dutes a terme van ser la tala de vegetació cremada per l'incendi, que facilita la restauració espontània de la vegetació; la creació d'una franja de seguretat contra els incendis al voltant de la pedrera i la reforestació amb espècies autòctones que ajudarà al procés de recuperació de l'hàbitat.

7.4. La gestió del soroll

La política

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

Els resultats

L'activitat desenvolupada per les diferents unitats de negoci genera un impacte acústic en el medi ambient i en les comunitats locals ubicades als voltants de les infraestructures. L'impacte acústic és especialment important en el cas de les línies de negoci d'aeroports i d'autopistes, tant pel que fa a la construcció com a l'explotació.

Al llarg dels anys abertis ha dut a terme diverses actuacions amb l'objectiu de reduir aquest impacte. Les principals actuacions desenvolupades han estat la col·locació de pantalles acústiques, l'ús d'asfalt sonoreductor, l'elaboració de mapes de soroll i accions de sensibilització dirigides a les persones usuàries de la via.

L'evolució del percentatge de quilòmetres d'autopista que han estat objecte de seguiment de l'impacte acústic varia en funció de la incorporació de noves autopistes a l'informe i l'elaboració d'aquests estudis per als nous trams.

	2009	2010	2011
Km d'autopista	74 %	58 %	67 %

Els aeroports porten a terme diferents accions, com ara la instal·lació de barreres antisoroll a la pista de Colòmbia o el monitoratge dels paràmetres acústics a Cardiff.

Aeroport	Actuacions desenvolupades
Belfast International	Pla d'acció d'acord amb la Directiva europea de contaminació acústica (2002/49/CE).
Cardiff International	Rutes de soroll preferencials, restriccions a vehicles de motor, rodatge a baixa potència durant l'enlairament i l'aterratge, ajudes per a la insonorització dels habitatges més afectats pel soroll.
London Luton Airport	Política nocturna de soroll, definició i aprovació d'un pla d'acció per al soroll, disposició d'un mesurador de soroll portàtil per controlar la contaminació acústica a la comunitat, tres punts fixos de control dels nivells acústics.
Orlando Sanford	Monitoratge dels paràmetres acústics i elaboració d'un estudi acústic a les pistes d'aparcaments d'aeronaus per determinar les mesures que cal implantar per evitar pèrdues d'audició.
Stockholm Skavsta	Elaboració d'un inventari de les zones dels veïnats de l'est i l'oest de l'aeroport que es poden veure afectats per una disminució del soroll, càlcul de les corbes de nivell de soroll per a la creació d'una llista dels edificis afectats per aquesta reducció, anàlisi de les mesures de reducció de soroll que serien més eficaces per als edificis identificats com a afectats i la comunicació amb els propietaris d'immobles els edificis dels quals es veuen afectats per una disminució del soroll.
Sabsa	Restricció de l'ús en horari nocturn de la pista que sobrevola la ciutat durant l'enlairament dels avions.

Exemples de les millors pràctiques

El soroll als aeroports

Un dels principals impactes de l'aeroport és l'impacte acústic. Moltes de les persones que resideixen als voltants de l'aeroport conviuen amb nivells de soroll elevats i la gestió de l'aeroport n'és conscient. Amb l'objectiu de minimitzar aquest impacte en les comunitats locals, i per arribar a un equilibri entre el creixement de l'aeroport i l'impacte ambiental que aquest genera, els aeroports de Belfast, Luton i Cardiff han fet consultes a la comunitat relatives a les rutes aèries.

La comunicació amb la societat és un aspecte molt important per a **abertis**, i amb l'objectiu de mantenir un contacte directe amb la comunitat els aeroports disposen de diversos canals de comunicació, que inclouen el telèfon, el correu electrònic, la pàgina web i els taulells d'informació de l'aeroport, així com les reunions mantingudes amb organitzacions locals o a través del comitè consultiu de Cardiff, el de Luton o el fòrum consultiu de Belfast. A través d'aquests canals de comunicació, el 2011 els aeroports han rebut i han atès les següents queixes relacionades amb el soroll generat per les aeronaus:

Aeroport	Núm. de queixes	Motiu de la queixa
Belfast	2	Relacionades amb les molèsties nocturnes.
Cardiff	7	
Luton	733	Ha rebut aproximadament 7.000 correus electrònics de 350 habitatges de dos barris per queixes de soroll durant una prova pilot duta a terme entre maig i novembre.
sabsa	1	
Stockholm Skavsta	5	

Els aeroports gestionats per **abertis** han portat a terme diverses actuacions per minimitzar l'impacte acústic derivat de la seva activitat durant els últims anys, com ara les rutes preferents de soroll, que en el disseny han tingut en compte criteris ambientals, descomptes a les aerolínies que operen en horari diürn o procediments per reduir el soroll durant les maniobres d'enlairament i aterratge.

Cal destacar la prova pilot portada a terme a l'aeroport de Luton el 2011. En la prova, que va tenir una durada de sis mesos, entre el maig i el novembre de 2011, la companyia aèria Easyjet va programar deu vols diaris gràcies als quals es van obtenir les dades necessàries per traçar una trajectòria de vol òptima dins de la ruta preferencial de soroll, en la qual s'evitaven les zones amb més densitat de població al sud de la pista d'aterratge. El pas següent ha estat la comunicació amb la Direcció de Polítiques Aèries (en anglès, DAP) amb la finalitat d'avançar en el disseny d'una nova estructura de rutes basada en els resultats de la prova pilot.

L'aeroport de Belfast, per la seva banda, ha desenvolupat un pla d'acció per al soroll en el qual es defineixen les accions que cal desenvolupar en un termini de cinc anys amb l'objectiu de reduir la contaminació acústica que genera.

En referència a l'exposició de les comunitats a nivells elevats de soroll, en el cas de Belfast i de Cardiff s'exposen a un nivell DNL entre 55 i 65 un total de 269 i de 100 persones, respectivament. A Orlando, l'autoritat aeroportuària de Sandford gestiona aquesta informació, i sabsa i Luton no disposen d'aquestes dades. A cap dels aeroports no s'han desplaçat persones a causa de la contaminació acústica derivada de l'activitat de l'aeroport. En els casos dels aeroports d'Orlando i de sabsa no es porta a terme el mesurament de soroll perquè no figura en els seus límits operacionals en el primer cas, i en el segon cas l'autoritat aeronàutica s'encarrega de monitorar-lo.

Accions de gestió de l'impacte acústic a les autopistes

Amb la construcció d'una autopista es fa un estudi ambiental, denominat *annex mediambiental*, mitjançant el qual es pretén integrar la infraestructura a l'entorn amb un disseny adequat i establir les mesures preventives idònies per evitar o reduir els impactes ambientals que es registren, no tan sols durant la fase de construcció sinó també durant la fase d'ús. A partir d'aquest annex, juntament amb les declaracions d'impacte ambiental en els casos en què siguin necessàries, es defineix un pla de vigilància ambiental. Aquest pla de vigilància ambiental inclou, entre altres aspectes, la generació de soroll derivada de les obres i l'explotació de l'autopista. Per tal de definir les accions correctores que cal establir es fan anàlisis del soroll tenint en compte la tipologia de vehicle (lleuger o pesant), l'horari (matí, tarda o nit), la IMD actual i prevista de l'autopista per als pròxims anys, i la velocitat mitjana del conjunt de la circulació, entre altres paràmetres.

Una de les actuacions que més es porta a terme per tal de reduir l'impacte acústic de la infraestructura és la instal·lació de pantalles. Les pantalles que **abertis** utilitza són pantalles acústiques de terra; també duu a terme la revegetació de superfícies amb unitats d'arbrat i matolls, executa i revesteix cunetes i instal·la pantalles d'obra de metacrilat, de formigó, etc. Aquestes pantalles permeten reduir els nivells de soroll a les zones adjacents i integrar l'autopista en l'entorn. Per seleccionar les espècies que cal plantar, es tenen en compte les característiques ecològiques, funcionals i paisatgístiques que millor s'adeqüen a l'entorn, prioritzant sempre les espècies autòctones de la zona.

El 2011, les actuacions vinculades a la gestió del soroll portades a terme per autopistas España han estat les accions associades a les obres d'ampliació de carrils del tram Maçanet - la Jonquera de l'AP-7 i el tram San Rafael - Villacastín de l'AP-6, i l'execució d'enllaços i peatges del sistema tancat de peatge de l'AP-7 sud al tram Martorell - Salou. Concretament, les actuacions que s'han dut a terme són:

- S'han instal·lat 8.343 metres lineals de pantalles artificials de protecció acústica.
- S'han tractat 1.479.708 m² amb hidrosembra i 12.955 m² amb hidromanta.
- S'han protegit 13.354 metres lineals amb motes de terra.
- S'han plantat 95.655 unitats arbòries, 64.013 unitats arbustives i 7 arbres trasplantats.
- S'han restaurat 52.000 m² de superfície.
- S'han col·locat 1.305 metres lineals de pantalles visuals vegetals.
- S'han col·locat 600 metres lineals de pantalles acústiques vegetals.

En el cas de les obres de l'autopista AP-6 està prevista la instal·lació d'una pantalla de metacrilat sobre una base de formigó.

7.5. L'extensió del compromís mediambiental

La política

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

Els resultats

El 2011 la inversió total en accions de sensibilització ambiental ha estat de 262.649 €. L'objectiu d'aquestes accions és fer extensiu el compromís ambiental que **abertis** ha assumit als grups d'interès, treballadors, proveïdors o clients.

Actuacions de sensibilització aplicades

- **Serveis centrals**

serviabertis ha portat a terme accions associades amb la campanya de presentació d'Aristos, en el marc de la qual s'ha informat sobre els aspectes ambientals significatius als edificis i el consum responsable de paper. En el cas de la **fundació abertis**, s'ha comunicat als treballadors de manteniment i als visitants del castell de Castellet la política ambiental, la implantació del sistema i les normes d'ús.

- **Autopistes**

Les autopistes espanyoles han llançat el 2011 la campanya de sensibilització ambiental Aristos. A més, la xarxa AP-7 aumar ha dut a terme una formació al personal treballador de les diferents àrees en relació amb els residus industrials i ha inclòs en el procediment per a empreses de treball temporal (ETT) l'obligació d'entregar al personal fitxes amb aspectes que cal tenir en compte per estalviar recursos.

sanef ha desenvolupat en els últims anys un programa de conducció sostenible mitjançant el qual s'ha format de manera pràctica les persones que fan més quilòmetres durant la jornada, i per a la resta de personal s'han organitzat esmorzars temàtics amb un expert en la matèria. Disposa d'informació a les àrees de servei sobre la política ambiental de **sanef** juntament amb consells per tenir

una conducta responsable amb el medi ambient. **sapn**, per la seva banda, ha continuat el programa d'ecologia per a escolars a la vall de Rogerville, del qual en gestiona una part.

autopistas del oeste ha portat a terme xerrades educatives a les escoles primàries i secundàries sobre els seus programes ambientals amb la participació de cadascun dels seus empleats i contractistes. També s'ha incorporat a les ordres de compra i a les factures informació referent al medi ambient i a les campanyes que es posen en marxa. **rutas del pacífico** ha desenvolupat campanyes de conscienciació ambiental referents al reciclatge de residus que s'han complementat amb la col·locació de contenidors per recollir piles, llaunes, ampolles de plàstic i bateries.

- **Telecomunicacions**

abertis telecom ha impartit formació específica sobre residus als nous responsables dels punts d'emmagatzematge de residus de les diferents zones. A més, ha creat els continguts i ha posat en marxa l'acció formativa en línia de control operacional ambiental als referents dels centres, a les zones d'explotació de manera presencial i a través de la seva publicació a la intranet corporativa. De la mateixa manera, ha distribuït cartells amb bones pràctiques ambientals dirigides als contractistes i als proveïdors i ha actualitzat els continguts d'un vídeo formatiu sobre simulacres d'emergència ambiental en què es forma sobre la manera d'actuar i els aspectes que cal tenir en compte en cas d'una emergència ambiental per vessament d'àcids de bateries.

- **Aeroports**

Luton i **sabsa** han elaborat una guia per difondre bones pràctiques ambientals entre les persones treballadores de l'aeroport, i **sabsa** ha impartit, també, formacions al personal laboral sobre temàtiques ambientals. Belfast ha distribuït una guia per a l'ús de l'energia, desenvolupada per Carbon Trust, i **Cardiff** ha publicat a la pàgina web informació relativa a les rutes preferents de soroll, així com informació sobre les desviacions i les queixes rebudes.

Exemple de les millors pràctiques

Aristos continua l'expansió

Aristos va néixer a **abertis telecom** per donar resposta a qüestions relacionades amb el medi ambient i a la necessitat de donar suport a l'organització a través de consells útils, i ofereix pautes d'eficiència energètica i respecte envers el medi ambient. Més tard, el Departament de Responsabilitat Social Corporativa d'**abertis** va adoptar Aristos per ajudar a difondre bones pràctiques amb missatges i consells mediambientals entre les persones que treballen als edificis corporatius de Barcelona. El 2011, amb la campanya «Aristos viatja per abertis autopistas», aquest personatge de sensibilització ambiental ha arribat a autopistas España. La campanya, iniciada el mes d'octubre i amb una durada prevista de 18 mesos, inclou la creació de 12 fitxes encaminades a informar dels aspectes ambientals més significatius segons les activitats que es porten a terme a l'organització: als peatges, a les oficines i a la pista, ja siguin de conservació o de manteniment de totes les instal·lacions d'equipament. L'objectiu d'aquestes fitxes és sensibilitzar el personal i aconseguir, així, un comportament més eficient i sostenible tant a la feina com a casa.

A les àrees de manteniment i conservació de les autopistes, aquesta campanya s'ha reforçat amb la implantació d'un etiquetatge únic amb la imatge d'**abertis autopistas** que descriu quins són i on s'han de dipositar els residus perillosos i no perillosos, a més de la identificació dels punts nets.

La gran novetat d'Aristos a les autopistes és que està present a la pista, dotat dels elements de seguretat necessaris i impartint missatges que contribueixen a reduir l'impacte ambiental, segons la localització.

Algunes de les actuacions de sensibilització ambiental relacionades amb Aristos i desenvolupades per altres unitats de negoci el 2011 han estat:

- **abertis telecom**: actualització d'un vídeo formatiu de simulacres ambientals en cas de vessaments d'àcids de bateries als centres protagonitzat per Aristos, i distribució de kits amb la imatge d'Aristos que inclouen material preventiu en cas que es registrin aquests vessaments.
- **serviabertis**: accions portades a terme per presentar Aristos, així com per donar a conèixer els aspectes ambientals significatius associats a l'activitat desenvolupada als edificis, i consells per portar a terme un consum sostenible dels recursos i una gestió correcta dels residus.
- **Cardiff**: ha estat el primer aeroport que ha incorporat Aristos, però amb una diferència i és que no tan sols porta a terme actuacions de sensibilització ambiental en l'àmbit intern, sinó també en l'extern, i arriba a un nombre més elevat de grups d'interès.

Plataforma en línia de formació

abertis telecom disposa des de l'any 2010 d'una plataforma de formació en línia gestionada per Recursos Humans. Es tracta d'una plataforma en què els formadors interns de la companyia incorporen els continguts de les formacions, i qualsevol persona treballadora d'**abertis telecom** pot accedir a les sessions formatives i seguir la formació en línia; d'aquesta manera, es facilita que es pugui completar la formació. Aquesta plataforma també permet l'intercanvi d'informació i coneixements entre els col·laboradors d'**abertis telecom** mitjançant la creació de comunitats virtuals per coneixements (fòrums, wikis, etc.).

El desembre de 2011 es va posar en marxa una formació ambiental a través de la plataforma en línia dirigida a tècnics d'explotació i s'han incorporat els continguts a la plataforma. Els objectius d'aquesta formació ambiental són:

- Identificar els aspectes associats a l'activitat que desenvolupen a abertis telecom.
- Presentar alguns aspectes legals.
- Definir el control operacional ambiental que es porta a terme, i concretament la gestió dels residus.
- Explicar els procediments d'actuació en cas d'emergència ambiental definits a abertis telecom.
- Presentar alguns recursos disponibles amb informació d'interès ambiental.
- Explicar com s'ha d'interactuar amb la gestió ambiental de l'empresa.

8. PROVEÏDORS

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

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

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques de 2011
Estendre el compromís de responsabilitat social a proveïdors i empreses contractades.	Extensió del compromís a proveïdors i empreses contractades.	<ul style="list-style-type: none"> Registre de proveïdors



La política

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

Els resultats

El tipus d'activitat que porta a terme **abertis** implica d'una manera indirecta les empreses proveïdores, però no d'una manera directa i primària, ja que els principals proveïdors del Grup són proveïdors de material de construcció i senyalització, o proveïdors de maquinària.

En aquest sentit, el volum de compres de les unitats de negoci incloses en aquest informe suposa un 12 % de la xifra de negoci agregada. D'aquest volum de compres, un 95 % s'ha fet a proveïdors locals.

	Volum de compres locals
Espanya	97 %
Regne Unit	99 %
Suècia	94 %
Estats Units	49 %
Bolívia	99 %
Colòmbia	76 %
Xile (rutas)	99 %
Puerto Rico	100 %

L'any 2011 es va portar a terme la implantació del nou portal de proveïdors, desenvolupat per la Direcció de Compres i Serveis Generals en col·laboració amb el Comitè de RSC i el Comitè de Qualitat d'**abertis**. Aquesta eina, disponible per a les empreses d'Espanya des del gener i per al Regne Unit des del desembre de 2011, ha facilitat l'optimització de la gestió dels proveïdors a través de la simplificació i l'homogeneïtzació del procés d'homologació, i ha permès al seu torn una visibilitat més gran i més control dels proveïdors, una reducció de costos i un foment de la col·laboració amb proveïdors estratègics.

El portal de proveïdors inclou un procés d'homologació i avaluació de proveïdors. Amb l'objectiu de fer extensiu el compromís de responsabilitat social d'**abertis** als proveïdors, s'han incorporat en aquest procés d'avaluació una bateria d'indicadors vinculats al desenvolupament de la responsabilitat social d'aquestes organitzacions.

Aquests indicadors s'estructuren en quatre grans blocs: lideratge, diàleg, sistemes de gestió i comunicació i transparència. Cadascun d'aquests blocs pondera sobre la puntuació final, de manera que es pot obtenir una classificació objectiva del proveïdor basant-se en la seva valoració en matèria de RSC.

Així, un cop elaborada l'homologació, s'obté una valoració objectiva de la classificació del proveïdor en matèria de RSC que inclou tres rangs: A+, A i B. La primera categoria recull els proveïdors que se situen per sobre de la mitjana, mentre que la tercera categoria inclou els que se situen per sota de la mitjana.

Durant l'any 2011 s'han avaluat 3.475 empreses proveïdores, 618 de les quals s'han homologat. D'aquestes, 339 empreses proveïdores acrediten que disposen de diferents sistemes de gestió i un total de 200 han estat analitzades segons el sistema de valoració de RSC.

	A+	A	B
Nombre de proveïdors	59	99	42
Volum de compra (euros)	19.579.088	26.970.746	6.306.380

L'abast del procés d'homologació actualment inclou Espanya i des del mes de desembre també el Regne Unit. Per aquesta raó, fins que es formalitzi la transició al nou portal d'homologació, la resta d'unitats de negoci continuen amb els processos d'homologació de proveïdors que ja s'estaven practicant. En aquest context, durant l'any 2011 s'ha dut a terme l'avaluació d'un total de 314 empreses proveïdores d'acord amb els aspectes ambientals i socials.

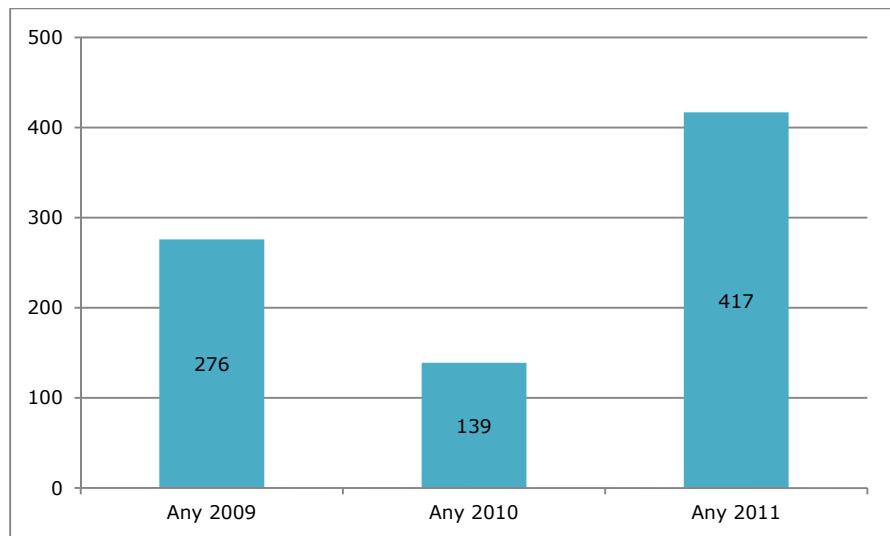
De manera paral·lela a l'homologació de proveïdors, a causa del tipus d'activitat que porta a terme, **abertis** publica diversos concursos i licitacions per contractar les empreses proveïdores amb què col·labora. Mitjançant la incorporació de

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

clàusules socials i ambientals en aquests concursos i licitacions, **abertis** estén el compromís en matèria de responsabilitat social.

Durant l'any 2011, un 94 % del total de concursos i licitacions presentats ha incorporat clàusules socials i ambientals en els contractes.

Nombre de concursos amb clàusules socials i ambientals presentats



Exemple de les millors pràctiques

Registre de proveïdors

El nou portal de proveïdors, que es va posar en funcionament el 2011, és un sistema de registre de proveïdors per sector d'activitat que serveix a **abertis** com a eina de classificació, recerca i selecció de proveïdors. Aquest sistema està gestionat per una empresa privada, que disposa d'un comitè directiu format per un representant de cadascuna de les empreses participants en el sistema, que es reuneix regularment amb l'empresa gestora per decidir la política i el desenvolupament del sistema. L'objectiu bàsic d'aquesta eina és minimitzar els riscos, ja que la validació tècnica dels proveïdors per incorporar-los al sistema es porta a terme basant-se en la gestió de la informació i la documentació que se sol·licita: informació comercial (dades financeres, solvència econòmica, etc.), informació relativa als productes i serveis que ofereix (referències, experiència), informació sobre el compliment de les obligacions tributàries, seguretat social, riscos laborals i assegurança civil, i si disposa de sistemes de gestió implantats (medi ambient, qualitat, PRL i RSC).

Aquest sistema funciona des del mes de gener de 2011 per a totes les empreses del Grup a Espanya i es va posar en marxa per a les empreses del Regne Unit el mes de desembre de 2011. Està previst ampliar-lo durant el 2012 a les empreses de França.

Durant aquesta primera fase, s'han avaluat un total de 3.475 empreses proveïdores, mitjançant un procés que inclou diferents obligacions, entre les quals figuren requeriments informatius sobre les actuacions de prevenció de riscos laborals i les afeccions al medi ambient.

Del total d'empreses proveïdores avaluades, 618 han estat homologades d'acord amb criteris socials i ambientals, que inclouen la comunicació de la disposició de sistemes de gestió de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos basats en estàndards internacionals de referència (ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001...). Un total de 339 han acreditat fefaentment que disposen dels sistemes i compleixen els criteris especificats en matèria social i ambiental. Finalment, un total de 200 empreses d'aquestes 618 han estat sotmeses a una anàlisi específica en matèria de RSC en què mitjançant un qüestionari concret se'ls atorga una puntuació vinculada a criteris de RSC.

9. AFEGINT VALOR A LA COMUNITAT

LÍNIA ESTRATÈGICA 6: Implicar-se en la comunitat i en el teixit social.

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

Política	Aspectes principals	Exemples de les millors pràctiques de 2011
Establir un vincle permanent amb la comunitat, basat en la participació activa i la integració de les necessitats socials.	Consolidar les relacions amb les organitzacions que representen la ciutadania.	<ul style="list-style-type: none"> • Pla de voluntariat corporatiu • Les càtedres abertis • L'aeroport, un integrant més de la comunitat
	Gestionar l'acció social i els patrocinis.	<ul style="list-style-type: none"> • 1 % cultural: conservació del patrimoni històric • Premis «Paisatge i entorn» abertis i Càritas



La política

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

Els resultats

La presència d'infraestructures en un territori suposa un catalitzador de l'economia d'aquesta zona i contribueix a desenvolupar-la tant econòmicament com socialment. Les infraestructures, com ara autopistes i aeroports, generen un impacte positiu per a la societat local i regional, ja que suposen una font de generació d'ocupació i de promoció del turisme de la zona. Així mateix, fomenten el desenvolupament d'economies d'aglomeració, que sorgeixen per la proximitat d'indústries i serveis de la infraestructura. Els centres de telecomunicacions també tenen un efecte positiu per a la societat, contribueixen a desenvolupar-la i faciliten la comunicació i l'intercanvi d'informació entre els diferents agents.

En aquest sentit, la col·laboració entre l'organització i les administracions públiques és elevada i es manifesta per la presència en les organitzacions i les associacions de la comunitat local.

La relació amb la comunitat local a **abertis** es basa en dos eixos: el treball amb les organitzacions de les comunitats locals on opera i el desenvolupament d'actuacions de patrocini i d'acció social. De manera alineada amb l'activitat de l'organització, les accions que aquesta desenvolupa s'agrupen en cinc àmbits:

- Mobilitat i seguretat viària
- Medi ambient
- Accessibilitat social i desenvolupament econòmic
- Accessibilitat cultural
- Formació i recerca

Totes les activitats que porta a terme el Grup tenen un caràcter de servei públic, i la continuïtat del seu servei té un impacte important per a la comunitat local. Per aquesta raó totes les activitats disposen de plans d'emergència per tal de garantir aquesta continuïtat, així com gestionar i resoldre les possibles incidències.

Les infraestructures d'**abertis** estan al servei de les persones, amb l'objectiu de facilitar-ne la mobilitat i la comunicació, i oferir la possibilitat de portar-les a nous mercats de manera sostenible i responsable. La presència d'infraestructures i la gestió d'aquestes genera impactes en la comunitat local, tant directes com indirectes. Una part important dels impactes positius són indirectes, cosa que en dificulta el mesurament.

De la mateixa manera, aquestes infraestructures tenen un impacte ambiental en l'entorn on se situen, i aquest impacte és gestionat per **abertis** amb l'objectiu de reduir l'efecte negatiu que pot suposar per a l'entorn i per a la comunitat. Un dels principals impactes negatius de les infraestructures és l'impacte ambiental per a l'entorn on estan ubicades, tant durant la fase de construcció de les infraestructures com durant la fase posterior d'ús i manteniment. Entre aquests impactes s'inclouen l'ocupació de territori, la generació de soroll, l'afectació de la qualitat de l'aire, del sòl i de l'aigua, la generació de residus, o l'impacte en la flora i la fauna locals.

L'any 2011 la xarxa AP-7/AP-2 acesa va rebre una sanció vinculada a inspeccions laborals i salaris de tramitació per un import de 22.596,2 €, la xarxa Gencat ha rebut una sanció per un valor de 154,2 € a causa de temes laborals i la xarxa AP-68 Ebre ha rebut una sanció per un valor de 1.159 € a causa de qüestions administratives. Paral·lelament, Elqui ha rebut una sanció per un valor de 1.169 € a causa del manteniment d'elements artístics pròxims a l'autopista, juntament amb una sanció de 92,6 € vinculada a la distribució de les càrregues de treball.

9.1. Consolidar la relació amb la comunitat local

Les empreses que formen **abertis** estan representades i participen en un total de 140 associacions o col·lectius locals, a més d'establir convenis i/o col·laboracions amb administracions i entitats locals per desenvolupar actuacions de millora de l'entorn on operen. En aquest sentit, s'han portat a terme un total de 384 reunions amb aquestes associacions, que inclouen diferents àmbits com el cultural, l'empresarial, el social i l'ambiental.

Mantenir una relació proactiva amb la comunitat local és crucial per gestionar adequadament els impactes de l'activitat en l'entorn. Per aquest motiu, perquè la comunitat estigui en contacte directe amb l'organització i disposi de canals que li permetin transmetre consultes, propostes o reclamacions, cadascuna de les empreses del Grup disposa de diversos mitjans de comunicació.

A més dels mitjans de comunicació bàsics (telèfon, correu electrònic, correu convencional), hi ha sistemes de comunicació a través de la pàgina web i diferents sistemes de relacions presencials que s'estableixen en les reunions amb les associacions, els esdeveniments de la comunitat, o a través de comitès específics creats per a aquesta finalitat, com ara el Comitè Consultiu de l'aeroport de Luton, el Fòrum Consultiu de l'aeroport de Belfast o el The Touchdown Committee de l'aeroport de Cardiff.

Les empreses del Grup han definit una sèrie d'objectius per a l'any 2012 amb la finalitat de millorar la relació amb la comunitat. Aquests objectius inclouen:

- Reduir el temps de resposta a les reclamacions.
- Millorar la gestió dels recursos naturals i l'efectivitat dels dispositius de seguretat viària.
- Continuar els treballs de consulta duts a terme mitjançant els comitès.
- Continuar els projectes de voluntariat i d'aprenentatge amb joves de la comunitat local.

La fundació abertis

La **fundació abertis** exerceix de centre neuràlgic de gestió i promoció de l'acció social del Grup. Durant l'any 2011 ha assumit part de la gestió dels patrocinis d'algunes de les unitats de negoci, amb l'objectiu de potenciar la col·laboració del

Grup amb la comunitat en els àmbits de la seguretat viària, el medi ambient i l'àmbit sociocultural.

El castell de Castellet, seu de la fundació, ha continuat consolidant el paper com a lloc de trobada i relació amb els grups d'interès d'**abertis**. Durant l'any 2011 ha acollit la reunió anual de l'Organizational Stakeholders d'Espanya de la Global Reporting Initiative (GRI), la reunió del patronat de la Fundació Consell Espanya - Estats Units i els cicles de conferències sobre el Museu del Prado, entre d'altres.

La memòria anual de la **fundació abertis**, disponible a la seva pàgina web, recull un informe detallat de les accions portades a terme durant l'any 2011. En l'àmbit de la **seguretat viària** cal destacar:

- El projecte «Cooperant viari», que té com a objectiu facilitar la inserció laboral de joves amb síndrome de Down i la millora de la seguretat viària al voltant de les escoles.
- Les jornades «Conduir amb 70 i 80. Per què no?», desenvolupades a Madrid i a Barcelona, i dedicades a debatre sobre la mobilitat de la gent gran, ja sigui com a vianants, com a conductors o bé com a ocupants d'un vehicle.
- El programa formatiu «Autoroute Académie», autoescola virtual destinada als conductors d'entre 18 i 25 anys.
- La campanya «Et queda una vida», portada a terme el 2009 i el 2010 ha tingut continuïtat durant l'any 2011 mitjançant insercions publicitàries als diaris de Barcelona de més difusió. Cal destacar que ha rebut el premi Rombo de publicitat gràfica de *La Vanguardia*, en la categoria d'acció social.

En l'àmbit del **medi ambient** la **fundació abertis** ha renovat la col·laboració amb el programa de Televisió de Catalunya *Espai Terra*, mitjançant el qual es fan arribar als teleespectadors aspectes relacionats amb el medi ambient i el territori. D'altra banda, s'han finalitzat tres de les investigacions promogudes per la fundació:

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

- «Impacte del canvi climàtic sobre les reserves marines: l'exemple del Cap de Creus», una de les poques investigacions que relacionen el canvi climàtic amb la productivitat dels recursos marins al Mediterrani.
- «Catalogació dels castanyers centenaris al municipi de Viladrau», duta a terme com a primer pas per facilitar els treballs de protecció d'aquests arbres i per difondre el valor d'aquest patrimoni natural.
- «Mesures forestals per compensar les emissions de carboni a les autopistes», que té com a objectiu conèixer l'abast de les emissions de gasos d'efecte hivernacle produïdes als 1.509 quilòmetres d'autopistes gestionades per **abertis** a Espanya, així com el grau de compensació de les emissions aconseguida gràcies a la vegetació que hi ha al voltant d'aquestes infraestructures. Un dels resultats d'aquesta última investigació ha estat una eina de gestió ambiental que permet a l'organització identificar i quantificar les emissions que es produeixen a la seva xarxa d'autopistes.

Per commemorar el Dia Mundial del Medi Ambient i l'Any Internacional dels Boscos, s'ha dut a terme la conferència «Els boscos de Catalunya: present i futur» amb la participació del doctor Martí Boada, naturalista i membre del Comitè Científic de l'organització.

El III Dia del Voluntariat Corporatiu d'**abertis** ha protagonitzat les actuacions en matèria **sociocultural** de l'any 2011, i s'ha celebrat a les diferents localitzacions del Grup a Espanya, França, Xile i Puerto Rico. També cal destacar l'edició de la quarta entrega de la col·lecció *Viator. Patrimoni natural i monumental a l'entorn de les autopistes*, que recopila el patrimoni que atresoren les autopistes del nord-oest i el nord de França.

Exemples de les millors pràctiques

Pla de voluntariat corporatiu

Voluntaris, el programa de voluntariat corporatiu de l'organització impulsat per un grup de treballadors i treballadores de la companyia, representa un avenç en el procés d'implicació de l'organització en la comunitat, un compromís que queda recollit al Pla Estratègic de Responsabilitat Social d'**abertis**. Emmarcat en el programa de voluntariat corporatiu Voluntaris, el dia 12 de desembre va tenir lloc el III Dia del Voluntariat, dedicat a la infància i a l'adolescència.

En l'acte institucional, celebrat a la seu de Barcelona, van participar el conseller de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, Josep Lluís Cleries; el president del Grup, Salvador Alemany, i el conseller delegat del Grup, Francisco Reynés, que van destacar la importància d'arrelar el voluntariat en la societat i la voluntat de la companyia de continuar impulsant aquest tipus d'accions. Les unitats de negoci localitzades a Xile, França i Puerto Rico han participat activament en la celebració, i han organitzat activitats solidàries centrades en la sensibilització dels infants i els joves més desfavorits.

En el mateix acte la **fundació abertis** va anunciar la donació d'un total de 28.000 euros a les quatre iniciatives solidàries seleccionades pels empleats del Grup a través de la intranet corporativa:

- L'impuls d'una casa de curació per a nens i nenes malalts a la província xinesa de Yunnan, promogut per l'ONG madrilenya Amor sin Fronteras.
- Un projecte terapèutic per a infants i joves víctimes de maltractaments i abusos sexuals impulsat per la Fundació Concepció Juvanteny, de Barcelona.
- La dotació de recursos de noves tecnologies per a persones amb discapacitat intel·lectual de la Fundació Personas, de Cuéllar (Segòvia).
- El projecte d'integració del col·lectiu immigrant dels Castellans del Poble-sec, de Barcelona.

Entre les activitats desenvolupades a la seu de Barcelona cal destacar una mostra sobre la Declaració Universal de Drets de l'Infant amb la col·laboració de l'UNICEF, així com la tradicional fira solidària per a la venda de productes de comerç just, o elaborats en centres especials de treball. De la mateixa manera, i amb motiu de la proximitat de les festes nadalenques, es va dur a terme una recollida d'aliments i de roba en més de 20 centres de treball nacionals del Grup, juntament amb una recollida d'aliments a les ubicacions de França, Xile i Puerto Rico.

Els actes del Dia del Voluntariat Corporatiu es van iniciar el 27 de novembre amb una caminada pel Parc Natural del Foix i l'organització d'activitats familiars al castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**. Aproximadament, un col·lectiu de 150 persones han participat en aquestes activitats, incloent-hi 40 nens i nenes de les cases d'acollida de la Fundació Concepció Juvanteny.

Les càtedres abertis

Conscient del valor estratègic que suposa la transferència de coneixement entre universitat i empresa per al progrés econòmic i social, **abertis** aposta des de l'any 2003 per la creació de càtedres en col·laboració amb prestigioses universitats i institucions acadèmiques. Cadascuna de les càtedres està especialitzada en un aspecte de l'activitat de l'organització.

- La **càtedra abertis - UPC de Gestió d'Infraestructures del Transport**, dirigida pel catedràtic de Transport de la Universitat Politècnica de Catalunya Francesc Robusté, ha celebrat el 2011 la VIII convocatòria del premi **abertis**. Els treballs guardonats aquest any han estat *Estimació del temps de viatge en autopista amb fusió de dades*, de Francesc Soriguera, en la categoria de tesi doctoral; i *Robustesa en logística: Transport ferroviari de passatgers*, de Luis Cadarso, en la categoria de tesina. Durant el 2011 s'han impartit tres seminaris, un de relacionat amb la tarifació del transport, que ha posat de manifest la necessitat de col·laboració entre el sector públic i el sector privat, especialment en l'entorn econòmic actual; un altre titulat *Road safety management: Concepts and tools*, que ha tractat el tema de la seguretat des d'una òptica global, des de la planificació de les infraestructures fins a les solucions més segures per a una intersecció de vies; i el curs *Traffic Flow Phenomena: Data, Models and Measures*, en què s'han ensenyat les principals teories i models per a la gestió del trànsit.

- La **càtedra abertis - IESE de Regulació, Competència i Polítiques Públiques**, dirigida per Xavier Vives, director del Centre de Recerca del Sector Públic - Sector Privat d'IESE, ha coordinat la conferència «Perspectives econòmiques de l'Eurozona», pronunciada per Joaquín Almunia, vicepresident de la Comissió Europea, amb motiu de la celebració del cinquè aniversari de la Càtedra. Entre les accions dutes a terme el 2011 cal destacar la sisena edició de la Jornada del Sector Audiovisual, centrada en les noves oportunitats de negoci, l'onzè Col·loqui Servei Públic - Gestió Privada, en què es van aportar idees per sortir reforçats de la crisi, i dues sessions de treball sobre organització industrial, dedicades a les polítiques de canvi climàtic i a la internacionalització i la innovació, i les implicacions que suposen per a l'empresa.

- La **càtedra abertis-FEDEA d'Economia de les Infraestructures i Transports**, dirigida per Tano Santos, catedràtic a la Columbia Business School, ha participat en tres projectes de recerca: *Aero-Ave: Integració del transport aeri i alta velocitat ferroviària*, que analitza els impactes de la integració entre els modes de transport de llarga distància aeris i el tren d'alta velocitat; *Previtrans*, que proposa models per preveure el trànsit de mercaderies i les possibilitats del transport intermodal amb Europa, i el projecte de recerca *Avaluació econòmica de projectes de transport*, entre els resultats de la qual figura la nova web <http://economieltransporte.es/>. A més, l'any 2011 també s'ha posat en marxa l'Observatori de Transport Aeri, en ple debat sobre la possible obertura de la gestió dels aeroports al sector privat, i s'han organitzat el Seminari Internacional sobre Gestió Privada d'Aeroports, la I Trobada d'Economia del Transport, dos tallers relacionats amb el projecte de recerca *Aero-Ave* i la tercera i quarta edició de la Trobada de Finances.

- La **càtedra abertis - ESADE de Lideratges i Governança Democràtica** ha prosseguit la tasca de formació, recerca i projecció social tant d'organitzacions (empreses, administracions, ONG, etc.) com dels actors (empresaris, directius, representants polítics, socials, cívics i sindicals) que assumeixen el repte de governar un món que és global i local a la vegada. En les sessions formatives «Moments de lideratge» van presentar ponències els presidents d'**abertis**, Salvador Alemany, i de la **fundació abertis**, Miquel Roca.

- La **càtedra abertis - ENPC-IFSTTAR**, en col·laboració amb l'École des Ponts Paris-Tech i l'Institut Français de Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux. Aquesta càtedra, dedicada a la formació i a la recerca en la gestió d'infraestructures del transport, és dirigida per Simon Cohen, professor i investigador a l'ENPC. Durant l'any 2011 ha convocat el premi **abertis** de manera coordinada amb la **càtedra abertis - UPC**, de manera que entre els guanyadors de les dues convocatòries nacionals serà elegit el guanyador del premi **abertis** internacional.

L'aeroport, un integrant més de la comunitat

La relació dels aeroports gestionats per **abertis** amb la comunitat local on operen promou la implantació de projectes que contribueixin a la vida econòmica, social i ambiental de l'entorn local. D'una manera continuada en relació amb l'any anterior, algunes de les actuacions desenvolupades durant el 2011 han inclòs les següents:

- **Aeroport de Luton.** L'aeroport de Luton va definir l'any 2008 una estratègia de compromís amb la comunitat local per al període 2008-2012. Durant el 2011 l'aeroport ha aportat 50.000 GBP al Community Trust Fund, ha col·laborat amb l'organització benèfica NOAH Enterprise i ha donat continuïtat a projectes ja iniciats anteriorment, com ara les visites a les instal·lacions de l'aeroport. Cal destacar el programa Prince's Trust «Get into Airports», en què han participat 11 joves d'entre 18 i 25 anys, i que té com a objectiu donar suport al desenvolupament de talents locals i l'accés a oportunitats d'ocupació a l'aeroport per a la població local. El programa consta de dues setmanes de formació en diversos àmbits, com ara la preparació d'un CV i una entrevista de feina, primers auxilis, etc., i dues setmanes de desenvolupament d'un projecte en una de les empreses aeroportuàries, que permet desenvolupar habilitats laborals, adquirir experiència i valorar el grau d'adaptació a cada una de les àrees de treball.

- **Aeroport d'Orlando.** Emmarcat en la celebració del 30è aniversari, l'aeroport d'Orlando ha organitzat el Dia de la Comunitat, en què han participat les persones residents de la comunitat local, visitants i amics. L'objectiu de la celebració ha estat agrair a la comunitat el seu suport durant aquestes tres dècades, i ha inclòs actuacions en directe en múltiples espais, personatges d'animació, descomptes per a les aerolínies participants i aparcament gratuït.

- **Aeroport de Cardiff.** L'aeroport de Cardiff continua desenvolupant actuacions emmarcades en el programa The Cardiff Airport Touchdown Programme, en què es defineix l'estratègia amb la comunitat local. Aquest programa preveu quatre eixos d'actuació: suport a organitzacions sense ànim de lucre, gestió del fons per a la comunitat, programa d'aprenentatge i manteniment d'un contacte permanent amb la comunitat. L'any 2011 l'aeroport de Cardiff ha coordinat la visita de 30 centres educatius i ha portat a terme presentacions en cinc centres més, ha desenvolupat tres programes en escoles, ha treballat amb sis organitzacions de caritat a través del fons per a la comunitat, ha iniciat relacions amb noves organitzacions educatives i de beneficència, i ha facilitat la participació del personal laboral en les accions de voluntariat.

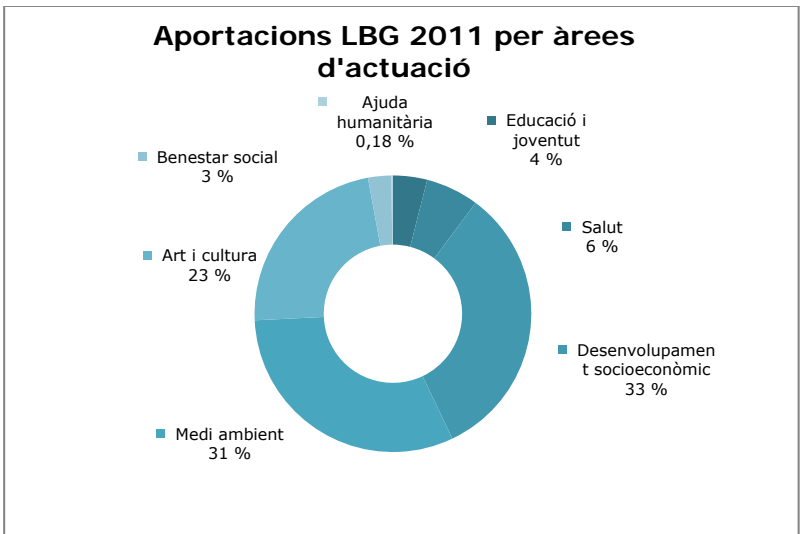
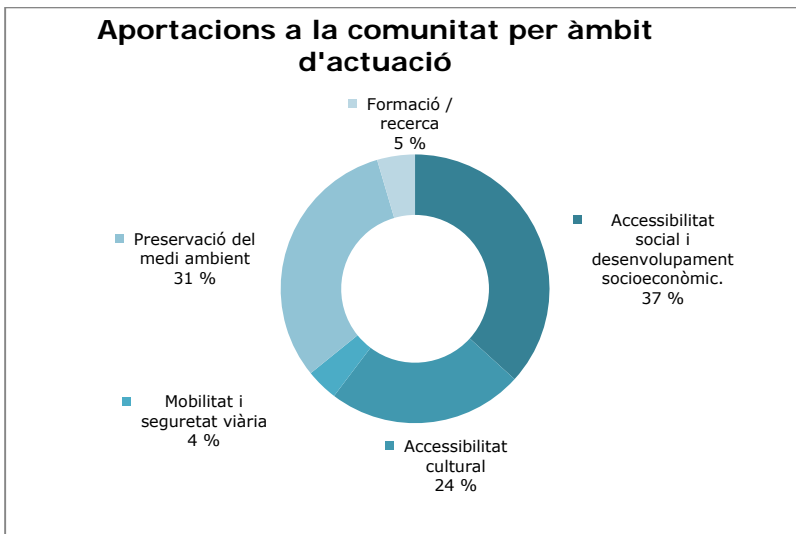
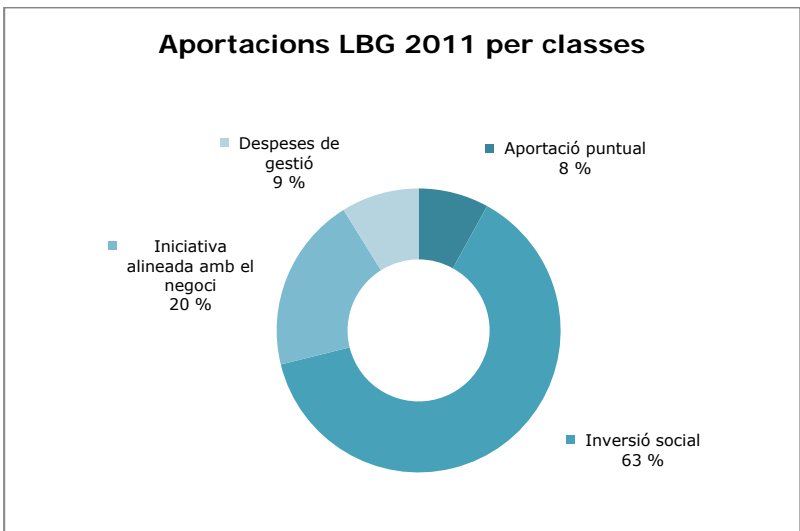
- **Aeroport de Belfast.** L'aeroport de Belfast és conscient de la importància de crear i mantenir els vincles ja establerts amb els centres educatius locals. Per aquest motiu durant el 2011 ha continuat treballant en el programa educatiu amb les escoles i els centres de formació de la comunitat, utilitzant l'aeroport com a eina educativa i adaptant el programa educatiu a les necessitats de cada centre. A més, tant els treballadors com els usuaris de l'aeroport donen suport a l'hospici d'infants d'Irlanda, que ajuda infants i joves en condicions de vida difícils i dóna suport a les seves famílies.

9.2. Acció social i patrocinis

La gestió de l'acció social i els patrocinis a **abertis** inclou la gestió i la coordinació de l'activitat filantròpica de l'organització, tant la que porta a terme la fundació com la que desenvolupen les diferents unitats de negoci.

L'organització disposa d'un *Manual executiu de projectes de compromís amb la comunitat*, en què es recullen els àmbits prioritaris per al Grup pel que fa a patrocinis i els requisits que han de complir els projectes sol·licitants. La **fundació abertis** i els serveis centrals han rebut un total de 289 peticions de projectes, 108 dels quals han estat aprovats.

Durant l'any 2011, les 21 empreses incloses en l'informe han destinat un total de 6,2 milions d'euros a accions de patrocini i donacions, cosa que suposa un 0,9 % del benefici consolidat net. La classificació de l'acció social a partir de la metodologia de LBG España permet identificar les actuacions de llarg termini i alineades amb el negoci d'una manera separada respecte dels costos de gestió i de les aportacions puntuals.



Exemples de les millors pràctiques

1 % Cultural - Conservació del patrimoni històric

Una part del compromís d'**abertis** amb la comunitat i una part de la voluntat d'integració en el territori on opera s'evidencien en el compliment de l'article 68 de la Llei 16/1985, de 25 de juny, genèricament denominada Llei de l'1 % cultural. Així, **abertis** destina l'1 % del pressupost total de les obres d'autopistas España a finançar treballs de conservació o enriquiment del patrimoni històric espanyol, preferiblement en l'entorn immediat de la infraestructura. Durant el 2011 van finalitzar les obres de dos projectes en què **abertis** va col·laborar: el castell de Gardeny, a Lleida, i l'església de Sant Pere, a Àvila.

- El conjunt monumental del castell de Gardeny, situat a la província de Lleida, va ser una de les principals ubicacions dels templers catalans entre els segles VII i XIV. El procés de restauració ha permès recuperar el castell, i ampliar-ne l'espai visitable, i també el centre d'interpretació de la cultura dels templers. Coincidint amb la finalització de les obres a la capella annexa al castell, l'Oficina de Turisme de Lleida va organitzar els dies 18 i 19 de juny unes jornades de portes obertes, durant les quals aproximadament 600 persones van conèixer l'espai mitjançant visites guiades o recorreguts lliures.

- L'actuació a l'església de Sant Pere, una de les més emblemàtiques de la ciutat d'Àvila, ha comptat amb la col·laboració de l'estudi de l'arquitecte Rafael Moneo en la redacció del projecte. Els treballs, iniciats el juny de 2010 i finalitzats el maig de 2011, han consistit, bàsicament, en la recuperació del paviment d'enllosat de granit dels tres accessos a l'església. La resta de l'entorn, anteriorment de sorra, s'ha pavimentat amb lloses d'empedrat de granit i enllosat de còdol. També s'ha millorat la seguretat, amb la instal·lació d'una barana al muret exterior i s'ha construït una rampa per millorar l'accessibilitat a l'atri.

El mes de novembre de 2011 es va subscriure un conveni entre **abertis autopistas** i l'ajuntament de Vila-seca per rehabilitar el castell de Vila-seca, a Tarragona. Aquest castell, que té una estructura que data del segle XVI, està considerat un bé d'interès cultural i s'integra en el patrimoni històric espanyol. Aquesta col·laboració permetrà portar a terme la rehabilitació del castell amb l'objectiu de donar estabilitat a l'edifici, ja que l'estructura està greument deteriorada, i d'aquesta manera es podrà fer ús d'aquest espai, cosa que aportarà valor afegit a l'entorn.

Premis «Paisatge i entorn» del programa de Televisió de Catalunya *Espai Terra*

abertis i la **fundació abertis** patrocinen el programa *Espai Terra* des de l'abril de 2009, un programa de divulgació i informació sobre el territori, així com de descobriment de la naturalesa, la meteorologia i el medi ambient.

Per segon any consecutiu, l'organització ha convocat els premis «Paisatge i entorn» creats en l'àmbit d'aquest patrocini, en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya. L'entrega de premis s'ha celebrat el dia 8 de juny al castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**. L'acte va ser presidit pel president d'**abertis**, Salvador Alemany; la directora de Televisió de Catalunya (TVC), Mònica Terribas; el subdirector general d'Innovació, Formació i Orientació del Departament d'Ensenyament de la Generalitat, Joan Gumbert, i el director del programa *Espai Terra*, Tomàs Molina.

El premi, que consisteix en un viatge a Irlanda per completar un curs d'anglès, ha estat concedit a un estudi sobre la posidònia oceànica a la platja de Torredembarra (Tarragona). Així mateix, es van atorgar dos accésits per la qualitat que presentaven a un estudi sobre la processonària del pi i a un altre estudi sobre el plàncton marí mediterrani.

abertis i Càritas

L'any 2011 Càritas va atendre 1,6 milions de persones, al voltant de 300.000 de les quals van anar per primera vegada als Serveis d'Acollida i Atenció de la Xarxa de Càritas, cosa que indica l'important nombre de persones i famílies que darrerament viuen una situació de pobresa i exclusió a conseqüència de la crisi econòmica i que, desproveïdes dels mitjans bàsics per subsistir, acudeixen a Càritas. A més, es registra un fenomen de cronificació i deteriorament de les situacions personals i familiars, ja que la falta de treball i de recursos els ha convertit en demandants regulars d'ajuda i en persones dependents dels exiguos recursos de les organitzacions socials per cobrir necessitats bàsiques. La informació més recent de l'*Enquesta de Condicions de Vida* constata un augment de la pobresa relativa, que va arribar al 20,8 % de la població (prop de 10 milions de persones). Els indicadors d'exclusió social de l'informe FOESSA-Càritas parlen de 8,5 milions de persones que pateixen una situació d'exclusió social.

Davant d'aquest escenari socioeconòmic en què la falta de recursos afecta cada vegada més la vida de les persones, s'ha intensificat la col·laboració institucional entre **abertis** i Càritas. La contribució, que inicialment es concentrava en una donació en metàl·lic, s'ha complementat amb la implicació dels empleats. Algunes de les accions desenvolupades han estat:

- **Pla de Compensació Flexible (PCF)**: Alguns col·lectius d'empleats gaudeixen del sistema PCF, que els permet distribuir part de la remuneració, de manera que poden escollir entre una sèrie de productes, en funció de les seves necessitats o preferències. Per tercer any consecutiu, s'hi ha inclòs el projecte de Càritas «Junts contra la crisi» per facilitar als empleats les donacions personals a Càritas. El 2011, un 8 % dels empleats inclosos en el PCF han fet aportacions a l'entitat.

- **Campanya de Nadal**: L'any 2011 s'ha donat la xifra estalviada de la campanya de Nadal; aquesta donació s'ha compartit amb el banc d'aliments de Barcelona.

- **Proveïdors**: Càritas Barcelona forma persones i les capacita per treballar en diversos sectors d'activitat, neteja, manteniment, restauració i hostaleria. **abertis** i la **fundació abertis** col·laboren amb Càritas de Barcelona, afegint valor a les altres aportacions, compartint la xarxa relacional i impulsant la contractació de treball de les persones que cursen els mòduls formatius que Càritas ofereix. Així, aprofitant la xarxa de proveïdors de la província, s'ha enviat informació sobre aquest programa i les dades de contacte, se n'ha fet un seguiment i s'ha tutelat l'acció.

10. INFORME DE VERIFICACIÓ



INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2011

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

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2011 (en endavant IRSC 2011) d'**abertis** per al exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2011:

- L'adaptació dels continguts de l'IRSC 2011 a les indicacions de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.1 (G3.1), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals i addicionals proposats en aquesta Guia i en el seu suplement sectorial *Airport Operators*.
- L'adequació dels continguts de l'IRSC 2011 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard 2008* emesa per *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IRSC 2011, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de la Direcció d'**abertis**, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008). La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.

criteris i procediments aplicats per a realitzar la verificació

Hem realitzat el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la *Guia de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix hem realitzat el nostre treball d'acord a la norma AA1000 *Assurance Standard 2008 d'AccountAbility*, sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, per tal de proporcionar un assegurament limitat sobre els indicadors d'acompliment principals i addicionals corresponents a l'any 2011 i l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats d'**abertis** que han participat en l'elaboració de l'IRSC 2011, i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal d'**abertis** per tal de conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Reunions amb el personal d'**abertis** per tal de conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió emprats en relació amb la consideració i compliment dels principis de l'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

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 76, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79.031290



- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades a l'IRSC 2011.
- Revisió de l'efectivitat dels processos utilitzats per complir amb els principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRSC 2011 a les indicacions de la Guia G3.1 del GRI i al seu suplement sectorial *Airport Operators*, així com als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008).
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals i addicionals inclosos a l'IRSC 2011 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació d'abertis.

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

Independència

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

Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRSC 2011 d'abertis conté errors significatius o no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.1 (G3.1) i amb el seu suplement sectorial *Airport Operators*.

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRSC 2011 d'abertis no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- En relació al principi bàsic d'inclusivitat de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció d'abertis no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès.
- En relació al principi de rellevància de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció d'abertis no disposa d'una comprensió equilibrada dels aspectes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
- En relació al principi de capacitat de resposta de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció d'abertis no disposa d'un procés per a desenvolupar les respostes apropiades als aspectes rellevants i a les expectatives dels grups d'interès.

Recomanacions

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



Inclusivitat

abertis manté un diàleg continu amb els seus grups d'interès a través dels diferents canals de comunicació dels que disposa en les diferents àrees corporatives i de negoci. Es recomana actualitzar i sistematitzar l'anàlisi dels grups d'interès, per a prioritzar i donar resposta a les seves expectatives de forma òptima. Així mateix es suggereix seguir impulsant les accions de diàleg que permetin la implicació directa dels grups d'interès en la revisió de l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) d'abertis.

Rellevància

abertis realitza de forma periòdica una enquesta de materialitat per a conèixer els aspectes més rellevants per als seus grups d'interès. Es recomana consolidar un procediment sistematitzat d'avaluació de la materialitat i rellevància dels aspectes de RSC, en el que es defineixi la metodologia, els grups d'interès objectiu i els mecanismes d'avaluació.

Capacitat de resposta

El Comitè de RSC, format pels coordinadors de RSC en cada unitat de negoci, promou i dinamitza la responsabilitat social a abertis i a les unitats de negoci. Es recomana involucrar aquest Comitè de forma més activa en la presa de decisions de RSC, per poder agilitzar la resposta, des de cada una de les unitats de negoci, a les demandes dels grups d'interès. Així mateix, es recomana actualitzar el Pla Estratègic de RSC, actualitzar el quadre de comandament i realitzar el seu seguiment per part d'aquest Comitè.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferran Rodríguez
Soci
9 de març de 2012



11. ÍNDEX DE CONTINGUTS I INDICADORS DE GRI

CONTINGUT	PÀGINA ¹³	COB ¹⁴
1. Estratègia i anàlisi		
1.1. Declaració del president.	3-4	●
1.2. Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	3-4; 6-13, 26-28, 32, 35-36, 40-42, 44-46; 67-69 IA; 44-47, 235-239 CA	●
2. Perfil de l'organització		
2.1. Nom de l'organització.	5	●
2.2. Principals marques, productes i/o serveis.	6-8; 24 IA	●
2.3. Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	7; 27-28, 31-32, 35-36, 39, 42-43, 46, 49 IA; 159-172 CA	●
2.4. Localització de la seu principal de l'organització.	9 CA	●
2.5. Nombre de països on opera l'organització i nom.	8; 24 IA	●
2.6. Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	7; 16-21 IA; 8, 185-192 CA	●
2.7. Mercats que se serveixen (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	6-8; 24-49 IA	●
2.8. Dimensions de l'organització informadora incloent-hi el nombre de treballadors, el nombre d'operacions, les vendes netes, la capitalització total, la quantitat de productes o serveis prestats, la superfície de l'aeroport, el nombre i la longitud de les pistes, indicant si són pistes principals o de vent creuat, el temps mínim de connexió entre vols, el nombre d'aerolínes que donen servei i el de destinacions durant el període en qüestió.	11-12, 30; 58-70 IA	●
2.9. Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.	3-4, 6-7; 27-28, 31-32, 35-36, 39, 42-43, 46, 49 IA	●
2.10. Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	17; 54 IA	●
3. Paràmetres de la memòria		
Perfil de la memòria		
3.1. Període cobert per la informació continguda en la memòria.	5	●
3.2. Data de la memòria anterior més recent.	5	●
3.3. Cicle de presentació de memòries.	5	●
3.4. Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al contingut d'aquesta.	5	●
Abast i cobertura de la memòria		
3.5. Procés de definició del contingut de la memòria incloent-hi la determinació de la materialitat, els temes prioritaris de l'informe i la identificació dels grups d'interès que l'organització preveu que utilitzin l'informe	5-6, 8-9	●
3.6. Cobertura de la memòria.	6-8	●
3.7. Constatació de l'existència de limitacions en l'abast o la cobertura de la memòria.	4	●
3.8. Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la capacitat de comparar entre períodes i/o entre organitzacions.	7	●
3.9. Tècniques de mesurament de dades i bases per fer els càlculs, incloses les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.	5-6	●
3.10. Descripció de l'efecte que pugui tenir la reescriptura d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reescriptura.	6-7, 58	●
3.11. Canvis significatius relatius a períodes anteriors pel que fa a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.	6-7	●

13. Simbologia: IA (Informe Anual), CA (Comptes Anuals).

14. El significat de la simbologia: ●, quan la cobertura és total; ■, quan la cobertura és parcial.

Índex del contingut de la GRI		
3.12. Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	97-103	●
Verificació		
3.13. Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	6, 95-96	●
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1. Estructura de govern de l'organització incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsables de tasques específiques com ara l'estratègia o la supervisió de l'organització.	193-211 CA	●
4.2. Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	214 CA	●
4.3. Nombre i gènere dels membres del màxim òrgan de govern independents i/o no executius.	193-198, 223-224 CA	●
4.4. Mecanismes dels accionistes i treballadors per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	15-16, 36-37; 240-245 CA	●
4.5. Relació entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, els alts directius i els executius i el funcionament de l'organització.	36; 201-208 CA	●
4.6. Procediments implantats per tal d'evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	12, 16 IA; 234-236, 246, 252-255 CA	●
4.7. Procediment per determinar la composició, la capacitació i l'experiència exigibles als membres del màxim òrgan de govern i als seus comitès incloent-hi qualsevol consideració de gènere i altres indicadors de diversitat.	212-216 CA	●
4.8. Declaracions de la missió i els valors desenvolupats internament, els codis de conducta i els principis rellevants per al desenvolupament econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	13, 36; 246-261 CA	●
4.9. Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, del desenvolupament econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i les oportunitats relacionats, així com l'adherència o el compliment dels estàndards acordats en l'àmbit internacional, els codis de conducta i els principis.	11-18; 246-261 CA	●
4.10. Procediments per avaluar el rendiment del màxim òrgan de govern, en especial, pel que fa al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	103, 105, 250-254 CA	●
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11. Descripció de la manera com l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.	9-11, 12-17; 236-240 CA	●
4.12. Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	17, 85-94	●
4.13. Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport.	17	●
Participació dels grups d'interès		
4.14. Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs. .	15, 16	●
4.15. Bases per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	8-9	●
4.16. Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	8-9, 15-16, 21, 23, 33-35, 82-83, 87-88	●
4.17. Preocupacions principals i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i manera com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.	9	●

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
ACTUACIÓ ECONÒMICA					
Informació sobre l'enfocament de la gestió econòmica		7-8, 26-30, 85-94; 4-5, 58-77 IA			
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	11	●		
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	56-58, 64-65	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització per programes de beneficis socials.	43	●		
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	53, 58, 104 CA	●		
PRESENCIA AL MERCAT					
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local per gènere en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	40	●		
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	82	●		
A01	Nombre total de passatgers anuals	22-23	●		
A02	Nombre total de moviments d'aeronaus anuals	23	● ¹⁸		
A03	Quantitat total de càrrega	23	●		
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	40	●	6	
IMPACTES ECONÒMICS INDIRECTES					
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	30, 87-94	●		8
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	85-94	●		
ACTUACIÓ MEDI AMBIENTAL					
Informació sobre l'enfocament de la gestió ambiental		25, 48-55, 57-70, 71-77			
MATERIALS					
EN1 (P)	Materials utilitzats per pes o volum.	63	●	8	
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	63	●	8,9	
ENERGIA					
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	59, 61-62	● ¹⁹	8	
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossada per fonts primàries.	59-60	● ²⁰	8	
EN5 (P)	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	49-51, 53-55, 64-65	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia basats en energies renovables, i reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	26, 53-55, 60-62, 64-65	●	8,9	7
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguïdes amb aquestes iniciatives.	53-55, 64-65	●	8,9	7

15. El significat de la simbologia: ●, quan la cobertura és total; ●, quan la cobertura és parcial.

16. PM: Pacte Mundial.

17. ODM: Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

18. La dada està dividida en vols diürns i nocturns, i tipus de vols. Estem treballant per dividir la dada per vols domèstics i internacionals i publicar-la en futurs informes a curt termini.

19 La dada en GJ és de 101.198,26 GJ de gas natural, 394.627,07 GJ de gasoil, 291,24 GJ de biodièsel, 3.643,81 GJ de GLP i 228,86 GJ de fonts renovables.

20 La dada en GJ puja a un total de 1.347.444,77 GJ. D'acord amb el mix elèctric de cadascun dels països en què s'ha consumit l'electricitat, basant-se en les dades disponibles a Eurostat i l'Agència Internacional de l'Energia, les fonts primàries de consum d'energia elèctrica inclouen un 26 % d'energia nuclear, un 25 % d'energies renovables, un 23 % de gas natural, un 9 % de cru, un 6 % de carbó, un 7 % de cogeneració i un 4 % d'altres fonts primàries.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
AIGUA					
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	58	●	8	
A04	Qualitat de les aigües pluvials segons els estàndards normatius aplicables.	68	▶ ²¹		
EN9 (A)	Fonts d'aigua significativament afectades per l'extracció d'aigua.		NA ²²		
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.		NA ²²		
BIODIVERSITAT					
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	71	●	8	7
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els serveis duts a terme en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a les àrees protegides.	71	●	8	7
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	72-74	●	8	7
EN14 (A)	Estratègies, accions actuals i plans futurs per a la gestió dels impactes en la biodiversitat.	71-74	●	8	7
EN15 (A)	Nombre d'espècies incloses a la llista vermella de la Unió Internacional per a la Conservació de la Natura (UICN) i a la llista nacional de conservació d'espècies els hàbitats de les quals es troben en zones afectades per l'activitat de l'organització informadora, desglossades per nivell de risc d'extinció.		NA ²²		
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS					
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	57	●	8	7
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	57	●	8	7
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	53-55, 64-65	●	9	7
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		NA ²³	8	7
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		NA ²²	8	7
EN21 (P)	Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i la destinació.	68	▶ ²⁴		7
EN22 (P)	Pes total dels residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament.	67-68	▶ ²⁵		7
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.		NA ²⁶	8	7
A05	Nivells de qualitat de l'aire, concentració de contaminants en micrograms per m ³ o parts per milió (PPM) segons la normativa.	58	▶ ²⁷		
A06	Quantitat de líquid descongelant i anticongelant per a avions i paviment usat i gestionat per m ³ i/o tones.	63	▶ ²⁸		
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o residus tractats que es consideren perillosos d'acord amb la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i el percentatge de residus transportats a nivell internacional		NA ²²		
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics y hàbitats relacionats, significativament afectats pels vessaments d'aigua i residus líquids de l'organització		NA ²²		

21. No es disposa de dades per a tots els aeroports, ja que a cadascun la gestió d'aquest aspecte varia. Estem treballant en la manera de presentar aquesta informació de forma representativa i propera per als nostres grups d'interès. Esperem publicar aquesta informació en futurs informes a mitjà termini.

22. No és aplicable per la naturalesa de les activitats d'abertis.

23. No és aplicable perquè no és significatiu per la naturalesa de les activitats d'abertis.

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

25. No es disposa de la dada corresponent al percentatge de residus desglossada per tipus de tractament final de cadascun. Estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini

26. No és aplicable atès que no s'han registrat vessaments accidentals significatius.

27. No es disposa de dades per a tots els aeroports, ja que a cadascun la gestió d'aquest aspecte varia. Estem treballant en la manera de presentar aquesta informació de forma representativa i propera per als nostres grups d'interès. Esperem publicar aquesta informació en futurs informes a mitjà termini.

28. No es disposa de dades sobre el volum per a tots els aeroports, ja que a cadascun la gestió d'aquest aspecte varia. Estem treballant en la manera de presentar aquesta informació de forma representativa i propera per als nostres grups d'interès. Esperem publicar aquesta informació en futurs informes a mitjà termini.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
PRODUCTES I SERVEIS					
EN26 (P)	Iniciatives per reduir els impactes ambientals dels productes i serveis, i el grau de reducció d'aquests impactes.	49-51, 53-55, 64-66, 69-70, 72-74, 76-77, 79-80, 82-83	●	9	7
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la vida útil, per categories de productes.		NA ²⁹	9	7
COMPLIMENT NORMATIU					
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	48	●	8	7
TRANSPORT					
EN29 (P)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de les persones treballadores.		NA ²⁹		
GENERAL					
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	48; 128 CA	●		7
SOROLL					
A07	Nombre i percentatge de canvi de persones que resideixen en àrees afectades pel soroll.	76	▶ ³⁰		
ACTUACIÓ SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)					
Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques laborals i ètica del treball		32-35, 39-42, 44-46			
OCUPACIÓ					
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió, desglossats per sexe.	32-33	●		
LA2 (P)	Nombre total i contractació de nous empleats, i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	32-33	▶ ³¹	6	
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, a llocs on es desenvolupen operacions significatives.	43	▶ ³²	6	3
LA15 (P)	Tornada a la feina i taxes de retenció després d'un permís de paternitat, desglossat per gènere.	40	●		
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS					
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	33	●	1,3	
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis pel que fa a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions s'especifiquen als convenis col·lectius.	33	● ³³	3	
SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL					
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.	44	●		5,6
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i gènere.	45	▶ ³⁴		
LA8 (P)	Programes d'educació, de formació, d'assessorament, de prevenció i de control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.		NA ³⁵		6
LA9 (A)	Temes de seguretat i salut coberts pels acords formals amb els sindicats.		NA ³⁶		
FORMACIÓ I EDUCACIÓ					
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per gènere i categoria d'empleat.	34	▶ ³⁷		3

29. No és aplicable per la naturalesa de les activitats d'abertis.

30. Com que es tracta del primer any de revisió d'aquest indicador, no es disposa d'informació per analitzar el percentatge de canvi. Esperem analitzar aquest indicador l'any vinent i publicar-lo en futurs informes a mitjà termini.

31. S'ha avançat en la publicació de la dada per gènere i categoria professional, i esperem publicar la dada desglossada per regió juntament amb la dada sobre noves contractacions en futurs informes a curt termini.

32. S'informa dels beneficis socials des d'un punt de vista conjunt.

33. El període mínim de preavis a les unitats de negoci d'abertis oscil·la entre els vuit i els 90 dies, sempre d'acord amb la legislació vigent.

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

35. No és aplicable ja que no hi ha constància de malalties greus significatives que requereixin la creació de programes específics.

36. Actualment aquesta informació no es recopila.

37. En relació amb el desglossament per categoria d'empleat, la cobertura de l'indicador no és del 100 % en totes les categories professionals. Hem explicat el grau de cobertura de l'indicador en cada cas, i estem treballant per assolir el 100 % de cobertura en informes futurs a curt termini.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació continuada que fomenten l'ocupació dels treballadors i que els donen suport en la gestió del final de les carreres professionals.	34-35	● ³⁸		3
LA12 (A)	Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de rendiment i de desenvolupament professional, desglossat per gènere.	34	●		3
DIVERSITAT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS					
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i de la plantilla, desglossada per categoria d'empleat, gènere, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	32, 39-40; 18-21 IA	● ³⁹	1,6	3
IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES					
LA14 (P)	Relació entre el salari base i la remuneració de les dones respecte a la dels homes, desglossada per categoria professional, en llocs on es desenvolupen operacions significatives	40	● ⁴⁰	1,6	3
ACTUACIÓ SOCIAL (DRETS HUMANS)					
Informació sobre l'enfocament de la gestió de drets humans		13, 25, 39-40, 81-83			
PRÀCTIQUES D'INVERSIÓ I PROVEÏMENT					
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius i contractes que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	83	●	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors, contractistes i altres socis del negoci que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència d'això.	82	●	1,2,4 5,6	
HR3 (P)	Total d'hores de formació dels empleats en polítiques i procediments relatius a aspectes dels drets humans que són rellevants per a la seva activitat, esmentant el percentatge de personal format.	13, 34, 37-38	● ⁴¹		
NO DISCRIMINACIÓ					
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		NA ⁴²	1,6	3
LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I CONVENIS COL·LECTIUS					
HR5 (P)	Operacions i proveïdors importants identificats a causa dels quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer riscos importants i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.		NA ⁴³	1,3	3
EXPLOTACIÓ INFANTIL					
HR6 (P)	Operacions i proveïdors importants identificats que comporten un risc potencial d'incidents d'exploració infantil i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		NA ⁴³	1,5	
PREVENCIÓ DE TREBALLS FORÇATS					
HR7 (P)	Operacions i proveïdors importants identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a eliminar-la.		NA ⁴³	1,4	3
PRÀCTIQUES DE SEGURETAT					
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat format en polítiques organitzatives o procediments relatius a aspectes de drets humans rellevants per a la seva activitat.		NA ⁴⁴		
DRETS INDÍGENES					
HR9 (A)	Nombre d'incidents en què s'han violat els drets dels indígenes i les accions adoptades.		NA ⁴⁴		
AVALUACIÓ					
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'una revisió dels drets humans i/o avaluació d'impacte.	13	● ⁴⁵		
REMEI					
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, dirigides i resoltes a través de mecanismes	13	● ⁴⁶		

38. No s'inclouen programes de transició.

39. Tenint en compte la naturalesa i la ubicació de les activitats d'abertis, la dada relativa a les minories no es considera material, d'acord amb les expectatives dels grups d'interès.

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

41. Una part de la formació que reben les persones treballadores està vinculada amb qüestions de drets humans, però aquesta informació no es disposa de manera separada, per aquest motiu no és possible indicar el percentatge d'empleats.

42. No és aplicable perquè no s'han registrat incidents de discriminació durant el 2011.

43. La major part de les activitats d'abertis es duen a terme en països que formen part de l'OCDE, de manera que no hi ha un risc significatiu de violacions dels drets humans. A més, el codi de conducta d'abertis, aplicable a totes les empreses del grup i extensible a proveïdors i contractistes, inclou de forma explícita l'adhesió als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides.

44. No és aplicable atesa la naturalesa de les activitats d'abertis.

45. Els mapes de riscos i les anàlisis periòdiques de riscos vinculades a aquests mapes preveuen riscos vinculats als drets humans. Esperem publicar la dada sobre el percentatge d'operacions subjectes a una revisió de drets humans en futurs informes a mitjà termini.

46. No s'han registrat incompliments del Codi ètic.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
	formals de queixes.				
ACTUACIÓ SOCIAL (COMUNITAT)					
Informació sobre l'enfocament de gestió en relació amb la societat		13, 17, 25, 48, 85-86, 90			
COMUNITAT					
SO1 (P)	Percentatge d'operacions que incloquin compromisos amb la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament.	86-94	●	1	8
SO9 (P)	Operacions amb potencial significatiu o impactes negatius reals sobre les comunitats locals.	86	●		
SO10 (P)	Mesures de prevenció i mitigació implantades a les operacions amb un potencial significatiu o impactes negatius reals sobre les comunitats locals.	31, 20, 47, 85	●		
A08	Nombre de persones físicament o econòmicament desplaçades, voluntàriament o involuntàriament, per l'operador de l'aeroport o en el seu nom per un govern o una altra entitat, i les indemnitzacions concedides.	76	●		
CORRUPCIÓ					
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa a riscos relacionats amb la corrupció.	13	●	10	
SO3 (P)	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització.	13, 36-38	●	10	
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.		NA ⁴⁷	10	
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5 (P)	Posició pel que fa a les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de "lobbying".	86	▶ ⁴⁸	10	
SO6 (A)	Valor total de les contribucions a partits, polítics i institucions relacionades al país.		NA ⁴⁸		
COMPORAMENT ANTICOMPETITIU					
SO7 (A)	Nombre total d'accions legals per comportament anticompetitiu, antimonopoli i pràctiques de monopoli, i els seus resultats.		NA ⁴⁹		
COMPLIMENT NORMATIU					
SO8 (P)	Valor monetari de les sancions i les multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	48, 86	●		
ACTUACIÓ SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE ELS PRODUCTES)					
Informació sobre l'enfocament de la gestió de la responsabilitat sobre els productes		21-30, 73			
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT					
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis durant les quals s'avaluen per, si escau, millorar-los; els impactes d'aquests en la salut i la seguretat dels clients; i el percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	25-30	●		
PR2 (A)	Nombre total d'incompliments de reglaments i codis voluntaris relatius a la salut i als impactes dels productes i serveis durant el cicle de vida, segons el tipus de resultats.		NA ⁵⁰		
A09	Nombre total de xocs amb animals salvatges a l'any per cada 10.000 moviments d'aeronaus.	73	●		
ETIQUETATGE DE PRODUCTES I SERVEIS					
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i els serveis que requereixen els procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	21-25	●		
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de reglaments i codis voluntaris relatius a productes i serveis d'informació i a l'etiquetatge, segons el tipus dels resultats.		NA ⁵²		
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	21-23, 30	●		
COMUNICACIONS DE MÀRQUETING					
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.		NA ⁵¹		

47. No és aplicable perquè no s'han registrat incidents de corrupció.

48. abertis no promou la participació en activitats de "lobbying". Hi ha països en què aquestes pràctiques es duen a terme en un marc de relació proactiva amb l'Administració pública.

49. No és aplicable perquè no s'han registrat accions legals d'aquest tipus.

50. No és aplicable perquè no s'han registrat incidents d'aquest tipus.

51. No és aplicable perquè no hi ha lleis estatals ni codis voluntaris del sector.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
PR7 (A)	Nombre total d'incompliments de la normativa i codis voluntaris relatius a comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini desglossat per tipus de resultat.		NA ⁵²		
PRIVACITAT DEL CLIENT					
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	25	● ⁵³		
COMPLIMENT NORMATIU					
PR9 (P)	Cost de les multes significatives resultants de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	25	● ⁵⁴		

52. No és aplicable perquè no s'han registrat incidents d'aquest tipus.

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

54. No s'han registrat incompliments en aquest sentit

12. INFORME DE REVISIÓ DE 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 2011" 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 G3.1 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 G3.1 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, 20 de marzo 2012

Nelmara 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 12 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.