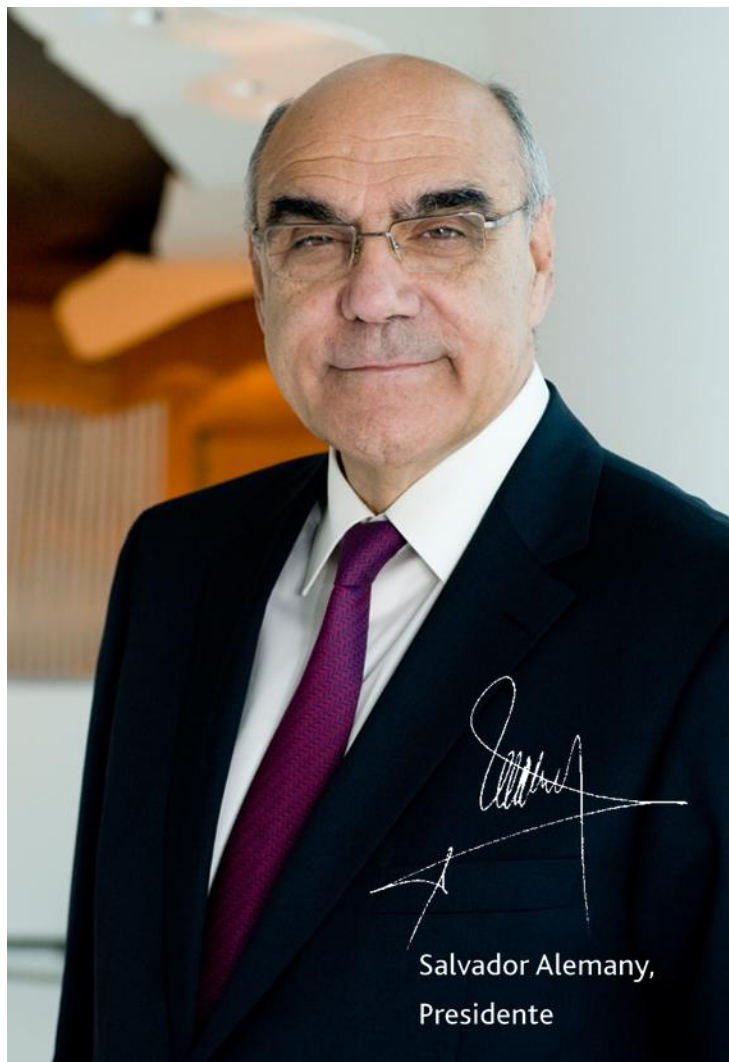


Informe de responsabilitat social corporativa 13

ÍNDEX

1.	Carta del President.....	3
2.	Principals magnituds d'Abertis.....	5
3.	Característiques de l'informe	6
4.	El triple balanç: una visió de conjunt	12
5.	Abertis i la responsabilitat social corporativa	16
6.	L'activitat d'Abertis, un servei per als clients i la societat	22
6.1.	Gestió de la qualitat i millora del servei.....	23
6.2.	Seguretat viària a l'autopista	31
7.	L'equip humà d'Abertis	34
7.1.	L'equip humà	35
7.2.	Gestió del talent i desenvolupament professional.....	40
7.3.	Impulsant la organització en xarxa	43
7.4.	Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	46
7.5.	Extensió dels beneficis socials	50
7.6.	Foment de la salut i la seguretat laboral.....	51
8.	Adaptant-nos a les necessitats del nostre entorn.....	58
8.1.	Mitigació del canvi climàtic.....	71
8.2.	Gestió dels residus i de les aigües residuals	86
8.3.	Gestió de la biodiversitat	90
8.4.	Gestió del soroll.....	92
8.5.	Sensibilització mediambiental.....	93
9.	Proveïdors	96
10.	Afegint valor a la comunitat.....	100
10.1.	Consolidació de les relacions amb la societat civil	102
10.2.	Gestió de l'acció social i els patrocinis	106
11.	Informe de verificació	111
12.	Índex de continguts i indicadors de GRI . iError! Marcador no definido.	
13.	Informe de revisió de GRI	120

1. CARTA DEL PRESIDENT



Benvolguts lectors, representants dels diferents grups d'interès d'Abertis,

Em plau presentar-vos l'onzena edició de l'Informe de responsabilitat social corporativa, que sintetitza el desenvolupament de l'organització en els àmbits econòmic, social i ambiental d'acord amb els principals estàndards internacionals, i completa l'exercici de rendició de comptes de l'organització juntament amb l'Informe anual, els Comptes anuals, l'Informe anual de govern corporatiu i la Memòria de la Fundació Abertis del 2013.

L'evolució del context de responsabilitat social s'ha vist reflectida en els treballs relacionats amb l'Estratègia Espanyola de responsabilitat social empresarial (RSE i el Pla nacional d'empresa i drets humans a Espanya, juntament amb els progressos de la directiva europea de rendició de comptes en relació amb la informació ambiental, social i de bon govern i l'aprovació de la nova Guia per a l'elaboració d'informes de la Global Reporting Initiative (GRI) a escala internacional. En aquest sentit, hem renovat un any més el nostre compromís amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides, a més de participar en les sessions de treball portades a terme per l'Oficina de Drets Humans del Ministeri d'Afers Estrangers i Cooperació en relació amb el Pla nacional d'empresa i drets humans.

Així, en el procés de transició cap al nou estàndard d'elaboració d'informes de responsabilitat social de la GRI, la integració completa de les autopistes del Brasil i Xile queda plasmada en les dades que inclou l'informe, on destaca la segregació de tota la informació per països, en un exercici de presentació de les noves concessions i de les seves accions que permet analitzar-ne la incidència en l'acompliment global del Grup. Aquestes noves concessions també han estat considerades en l'ampliació del càlcul de la petjada de carboni, en què s'han inclòs noves categories d'emissions indirectes que pretenen plasmar les emissions derivades de tot el cicle de vida de les activitats de gestió i ús de les infraestructures i les telecomunicacions.

El codi ètic, eina que formalitza els compromisos del Grup amb l'equip de treball, s'ha estès mitjançant la creació del reglament específic al Brasil i l'aplicació del reglament de Xile a les noves concessions. La formació continuada i el desenvolupament professional, la comunicació i la seguretat i la salut laborals constitueixen els pilars d'implicació d'un equip que ha crescut considerablement i que constitueix la base de l'activitat d'Abertis.

La seguretat viària esdevé un element clau en la prestació del servei, a banda de garantir-ne la qualitat i treballar per la innovació enfocada a la millora dels serveis prestats. Els protocols

d'emergència, les millores en les infraestructures i les campanyes de sensibilització són les principals eines enfocades a reduir la sinistralitat viària, una tasca que implica tots els grups d'interès i actua sobre cada una de les variables que incideixen en la seguretat viària.

El Castell de Castellet, seu de la Fundació Abertis, ha estat escollit com un dels centres de referència per a les reserves de la biosfera mediterrànies de la Unesco, fet que permetrà la coordinació d'activitats diverses relacionades amb la creació de la xarxa de reserves de la biosfera mediterrànies i d'un fons de documentació sobre la sostenibilitat als espais naturals, així com amb els serveis ambientals de les reserves de la biosfera i els indicadors de sostenibilitat a la xarxa.

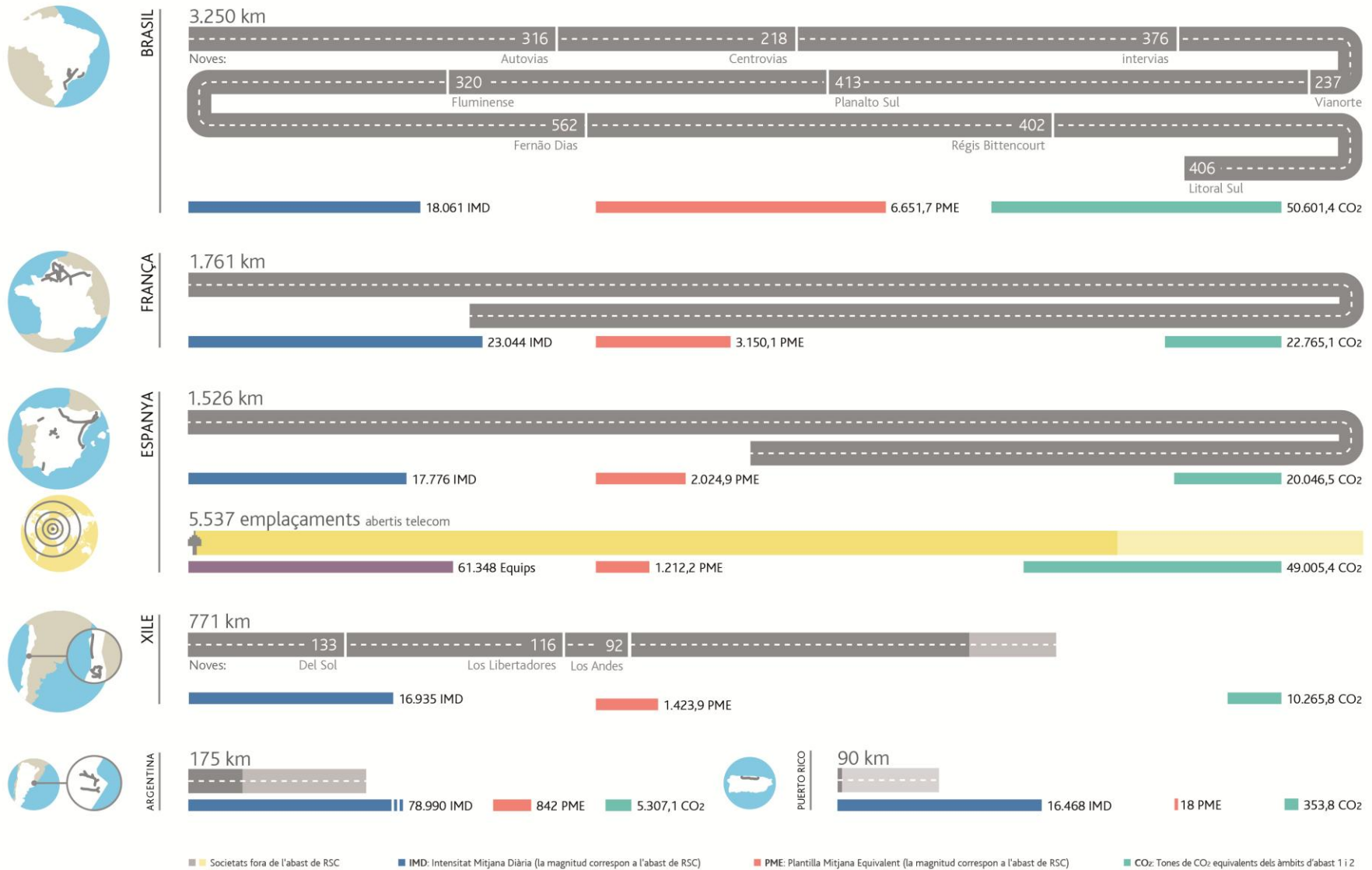
A més, la relació amb la comunitat té altres exponents als països on el Grup és present. Destaca la campanya "Viva Meio Ambiente" del Brasil, que ha rebut el reconeixement del Centre d'Educació Ambiental Chico Mendes, així com les accions portades a terme en matèria de seguretat viària amb centres educatius a escala internacional. Els treballs continuats de les càtedres Abertis, juntament amb la internacionalització de les activitats del dia del voluntariat corporatiu, consoliden projectes de llarg termini que han incrementat el seu abast de manera paral·lela a l'evolució del Grup.

Per tot plegat, Abertis ha estat reconeguda durant el 2013 amb la distinció de Bronze en l'anuari de sostenibilitat de RobecoSAM i se l'ha inclosa en índexs d'inversió diversos que analitzen aspectes ambientals, socials i de bon govern, entre els quals es troben el Dow Jones Sustainability Index (World i Europe), STOXX i EUROSTOXX Sustainability. La trajectòria del Grup en responsabilitat social, sempre mitjançant l'evolució del projecte a llarg termini, consolida una etapa que permetrà establir les bases per donar resposta a les demandes dels grups d'interès.

Conceptes com el capital natural, l'economia circular i la innovació social, entre d'altres, comparteixen la integració de la visió sistèmica de la responsabilitat social que, igual que la biosfera, reconeix que hi ha interrelacions vitals per al desenvolupament i el manteniment dels ecosistemes a llarg termini, a més del que passa a curt termini en aquests ecosistemes.

Les relacions sistèmiques que es produeixen a la biosfera amplien la visió lineal tradicional i presenten nous reptes vinculats amb el reconeixement de les interaccions existents entre tots els grups d'interès que interactuem en la biosfera Abertis. Aquesta identificació, tot i que no sempre és evident, contribueix a incrementar la nostra capacitat de resiliència, elasticitat i tolerància que requereix la complexitat de l'entorn en què operem i d'aquesta manera possibilita l'increment de la creació de valor compartit per a tots els grups d'interès.

MAGNITUDS PRINCIPALS DE LES ACTIVITATS GESTIONADES PER ABERTIS



3. CARACTERÍSTIQUES DE L'INFORME

Aquest informe de responsabilitat social corporativa (RSC) correspon al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre del 2013. Un any més, presenta aspectes diversos de l'acompliment d'Abertis en matèria de RSC i forma part, juntament amb l'Informe anual, els Comptes anuals, l'Informe anual de govern corporatiu i la Memòria de la Fundació, de la documentació que permet als grups d'interès obtenir una visió global dels impactes principals en l'àmbit econòmic, social i ambiental de l'activitat d'Abertis en els països on opera.

Qualsevol qüestió sobre el contingut de l'informe, així com al voltant de les metodologies seguides per elaborar-lo, es pot remetre a l'adreça electrònica sostenibilidad@abertis.com, habilitada amb aquesta finalitat i a disposició de tots els grups d'interès.

Continguts i principis de l'informe de RSC

Aquest informe i els seus continguts s'han elaborat d'acord amb les directrius que estableix la Global Reporting Initiative (GRI) en la seva Guia versió 3.1, per a un nivell d'aplicació corresponent a una A+. El suplement sectorial relatiu a l'activitat aeroportuària n'ha estat exclòs perquè ja no és aplicable a les activitats d'Abertis, i s'ha mantingut la versió pilot del suplement sectorial de Telecomunicacions.

Així mateix, per a la realització d'aquest informe s'han tingut en compte els principis que estableix el Pacte Mundial de les Nacions Unides (Abertis és una de les organitzacions que hi està adherida), juntament amb els principis establerts per l'organització Accountability (APS), les directrius de la qual es tenen en consideració en el procés de verificació de la informació d'acord amb els requisits que estableix la norma AA1000 Assurance Standard (2008). De la mateixa manera, la informació inclosa en aquest informe s'ha alineat amb els requisits de l'organització Carbon Disclosure Project, l'índex Dow Jones Sustainability i la metodologia LBG per al mesurament, la gestió i la comunicació de l'acció social i els patrocinis.

Metodologia de recopilació de la informació

La base de dades de responsabilitat social és la principal eina de gestió i seguiment dels indicadors de responsabilitat social d'Abertis a escala d'agregat, i és on totes les unitats de negoci que formen part de l'abast del Pla estratègic de RSC reporten, anualment, la informació que després s'inclourà en els continguts de l'informe de RSC. La base de dades evoluciona de manera progressiva i s'adapta a l'estructura del Grup, alhora que s'hi incorporen les propostes de millora rebudes després de cada un dels períodes de rendició de comptes i verificació de la informació.

En aquest sentit, al llarg del 2013 s'hi han incorporat algunes novetats, entre les quals destaquen:

- La inclusió en la base de dades de les noves organitzacions que han entrat a formar part del Grup al Brasil i a Xile, constituïdes per 12 concessionàries, amb una magnitud considerablement significativa. Aquesta incorporació ha requerit l'adaptació dels manuals d'indicadors associats, juntament amb l'inici d'un procés de diagnòstic per identificar els impactes principals i incorporar aquestes noves unitats al procés d'anàlisi de materialitat en curs.
- Paral·lelament, hem començat els treballs d'adaptació a la nova Guia per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat de la GRI (G4) i l'estàndard ISO 26000, en un procés de transició que està previst que tingui una durada de dos anys. Aquest procés d'adaptació exigeix que es formalitzi una anàlisi de materialitat que constitueixi la base de la presentació de continguts de l'informe, a més d'incorporar nous indicadors i ampliar l'abast de la informació sobre alguns aspectes concrets, com el govern corporatiu i la relació amb els proveïdors.

Presentació de la informació

L'estructura i la presentació de l'informe de RSC d'Abertis s'han mantingut constants al llarg dels darrers anys, per bé que en l'edició del 2013 hi ha algunes modificacions en la presentació de certes dades, amb l'objectiu de permetre comparar-les amb anys anteriors.



D'aquesta manera, hem recalculat les dades històriques del 2011 i el 2012 excloent-ne l'activitat aeroportuària, a fi de mostrar l'evolució de l'estructura actual del Grup. Així mateix, la informació s'ha segregat per països i activitats, fet que permet analitzar-la al llarg del temps, sobretot pel que fa a l'impacte de la inclusió de les concessions del Brasil i de Xile en el procés de rendició de comptes, i que alhora incrementa l'exhaustivitat de la informació presentada.

La informació relacionada amb l'exercici ambiental inclou l'anàlisi relativa a la xifra de negoci de l'abast de l'informe de RSC, juntament amb els valors relatius a l'indicador d'activitat, la intensitat mitjana diària (IMD) per a l'activitat d'autopistes i el nombre d'equips per a l'activitat de Telecomunicacions. En el cas de la Seu Central, l'indicador relatiu a l'activitat s'ha elaborat basant-se en la plantilla mitjana equivalent.

La xifra corresponent a la IMD de Xile, Argentina i Puerto Rico no es correspon amb les presentades en l'Informe anual, ja que l'abast de l'informe de RSC és diferent. Les limitacions en l'abast s'han fet constar en cada cas en què apareix la informació juntament amb les notes resultants del procés de verificació.

Per ajustar l'indicador d'activitat a la realitat dels serveis de Telecomunicacions, en aquest informe s'ha utilitzat el nombre d'equips com a indicador d'activitat. Aquest indicador està format per l'agregat dels equips propis utilitzats per prestar el servei i els equips que, tot i pertànyer als clients, són mantinguts per Abertis, entre els quals s'inclouen equips de TDT, FM, radioenllaç, equips de recepció de senyal satèl·lit, equips de fibra i equips de comunicació de dades, Wi-Fi o WiMAX. L'indicador d'activitat dels anys 2011 i 2012 s'ha recalculat per tal que es pugui fer la comparació.

Les experiències pràctiques recullen els exponents més representatius d'actuacions en els diversos àmbits i inclouen accions de continuïtat juntament amb projectes nous portats a terme al llarg de l'any a cada país.

	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 tenint en compte les infraestructures de les quals Abertis és concessionària.
	Equips	Nombre total d'equips utilitzats per prestar els serveis, tant els que són propis com els aliens mantinguts per Abertis.

Dades d'activitat (ajustades a l'abast de l'informe)				
	País	2011	2012	2013
Autopistes Intensitat mitjana diària (IMD)	Brasil			18.061
	França	23.575	22.899	23.044
	Espanya	20.938	18.752	17.776
	Xile ¹	12.348	13.503	16.935
	Argentina	76.916	76.995	78.990
	Puerto Rico	16.972	17.867	16.468
Telecomunicacions Nombre d'equips	Espanya	54.305	60.643	61.348

¹ La dada del 2013 inclou les noves concessionàries de Xile i exclou Autopista Central.

Metodologia de càlcul de la petjada de carboni

La informació relacionada amb la petjada de carboni de l'activitat d'Abertis està alineada amb els requisits de la iniciativa Carbon Disclosure Project, en què Abertis participa anualment mitjançant la publicació d'un qüestionari específic.

En aquest sentit, hem fet un exercici d'ampliació del càlcul de la petjada de carboni i hi hem inclòs tota la informació disponible corresponent als tres tipus d'abast definits pel *Greenhouse Gas Protocol* i aplicant els criteris establerts en la norma "Corporate Value Chain (Scope 3), Accounting & Reporting Standard", que classifica les emissions de l'abast 3 en 15 categories. Hem analitzat la inclusió de cada una de les categories segons la seva aplicació en l'activitat d'Abertis i la disponibilitat de la informació necessària.

A més, hem ampliat les fonts incorporades en el càlcul de la petjada de carboni en els històrics del 2011 i el 2012. D'aquesta manera, hem recalculat la petjada d'aquests anys. En aquest sentit, el càlcul d'enguany inclou:

- L'ampliació dels materials comprats (categoria 1)
- L'ampliació dels residus incorporats en el càlcul (categoria 5)
- La inclusió de la categoria d'ús de béns i serveis (categoria 10)

L'anàlisi de les categories ha identificat les que no són aplicables a les activitats d'Abertis, juntament amb les que sí que ho són però de les quals actualment no disposem d'informació per incloure en el càlcul. Aquestes dades s'aniran ampliant en futurs informes. Es pot consultar informació detallada sobre el canvi climàtic en el qüestionari CDP que publica anualment Abertis.

S'ha recalculat la petjada de l'històric d'anys ajustat a la realitat actual de l'organització. Així mateix, hem estimat la informació històrica amb l'objectiu de comparar les dades i analitzar-ne l'evolució.

Els factors d'emissió emprats en el càlcul provenen de fonts reconegudes, entre les quals es troben el Panel Intergovernamental de Canvi Climàtic (IPCC Guidelines 2006), el Departament de Medi Ambient, Aliments i Medi Rural del Regne Unit (DEFRA), l'Agència Internacional de l'Energia (CO2 Highlights), l'Environmental Defense Fund (ACV), la base de dades Ecoinvent (ACV) i la base de dades Base Carbone de França.

En el cas de França, que té una legislació específica en aquesta matèria, s'han utilitzat els factors d'emissió que estableix la llei, que es corresponen amb els factors de la base de dades Base Carbone.

Verificació de la informació

Tota la informació i les dades que conté l'informe han estat revisades per Deloitte, fet que contribueix a augmentar el grau d'exhaustivitat i rigor de les dades presentades. L'informe de revisió independent amb les conclusions del procés d'auditoria està inclòs en el capítol 11, a més de la referència específica per indicador que ha estat afegida en l'índex d'indicadors de la GRI.

Així mateix, l'informe ha estat revisat per l'organització Global Reporting Initiative (GRI), que conclou que es compleixen els requisits associats a un nivell d'aplicació A+. La declaració emesa per la GRI està inclosa en el capítol 13.

Cobertura

El model de gestió de les autopistes afecta la cobertura de la informació i la gestió dels impactes de l'activitat. Les activitats de les autopistes sobre les quals Abertis té capacitat de control inclouen l'operació i el manteniment de la infraestructura. Alguns dels serveis es presten mitjançant contractacions externes i licitacions, cosa que implica que Abertis disposa de capacitat d'influència i que pot intervenir sobre certs impactes mitjançant la inclusió de clàusules específiques en els contractes.

La cobertura de l'informe reflecteix els canvis d'organització que s'han produït el 2013. Així el 93,4% de la xifra de negoci total d'Abertis està inclosa en aquest informe² i s'han produït modificacions substancials en les unitats de negoci incloses.

Durant el 2013 han entrat a formar part de l'abast de l'informe 12 noves concessionàries, 9 al Brasil i 3 a Xile, i n'han estat excloses totes les filials de l'activitat aeroportuària.

² No s'hi han inclòs les societats següents: Abertis tower, Abertis mexico, GICSA, Santoll, Sanef Tolling, Sanef ITS-Technologies i les seves filials al món, Sanef Operations Limited UK, Eurotoll Central Europe, TC Flow Tolling, Gestora del Espectro, Abertis Telecom Brasil, Adesal Telecom, Consultek, Hispasat, Autopista Central i les societats multigrup Tradós 45 i Areamed 2000.

Seu central

- abertis infraestructuras
- serviabertis
- fundació abertis

Línies de negoci



Autopistes

- **Autopistes Brasil***
 - Arteris Brasil
 - Autovias
 - Centrovias
 - Intervias
 - Vianorte
 - Planalto Sul
 - Fluminense
 - Fernão Dias
 - Régis Bittencourt
 - Litoral Sul
- **Autopistes França**
 - Sanef*
- **Autopistes Espanya**
 - Abertis Autopistes Espanya
 - Xarxa AP7/AP2 Acesa
 - Xarxa Gencat
 - Xarxa AP7 aumar
 - Xarxa AP68 Ebro
 - Xarxa Centre Sur
- **Autopistes Xile****
 - Abertis Autopistes Xile
 - Autopista Los Libertadores
 - Autopista del Sol
 - Autopista Los Andes
 - Elqui
 - Rutas
- **Autopistes Argentina****
 - Autopista del Oeste
- **Autopistes Puerto Rico**
 - Apr



Telecomunicacions

- **Abertis Telecom** (inclou Retevisión i Tradía)

*S'hi inclouen Latina Manutenção de Rodovias i Latina Sinalização de Rodovias. Sanef inclou Sanef, Sanef Aquitaine, Sanef ITS Op Ireland, Sapn, Eurotoll, SEA14 i Bip & Go.

**S'hi inclouen les operadores corresponents: Gco, Opsa, Gesa, I2000 i Oitral.

Abast i context de sostenibilitat

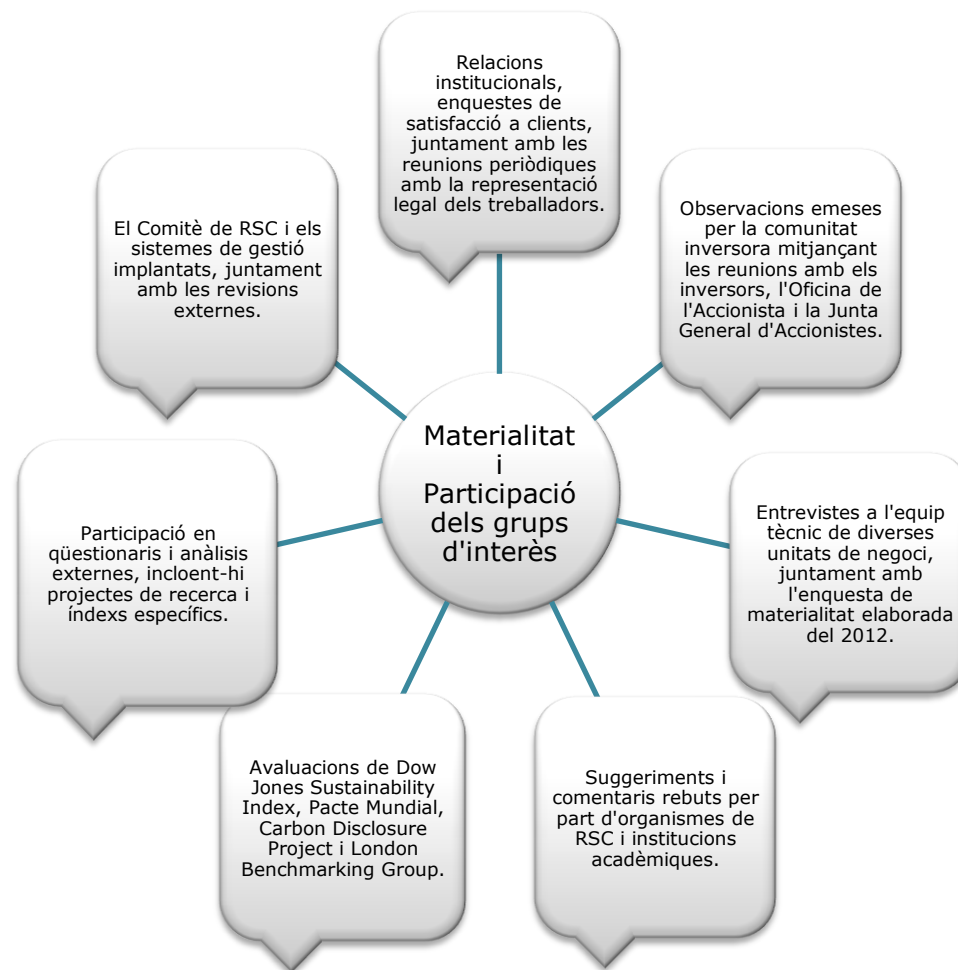
L'abast de l'informe inclou un total de 6 països a Europa i Amèrica. La dimensió internacional d'Abertis té implicacions directes sobre el concepte de sostenibilitat del Grup, tenint en compte, d'una banda, l'esfera local i, de l'altra, aplicant un enfocament global a l'hora d'identificar els impactes relacionats amb la sostenibilitat. D'aquesta manera, l'estratègia de RSC suposa actuar localment en els diversos països i comunitats on Abertis desenvolupa l'activitat, atenent els impactes locals, alhora que en presenta l'acompliment dins del context més ampli de la sostenibilitat.

Materialitat i participació dels grups d'interès

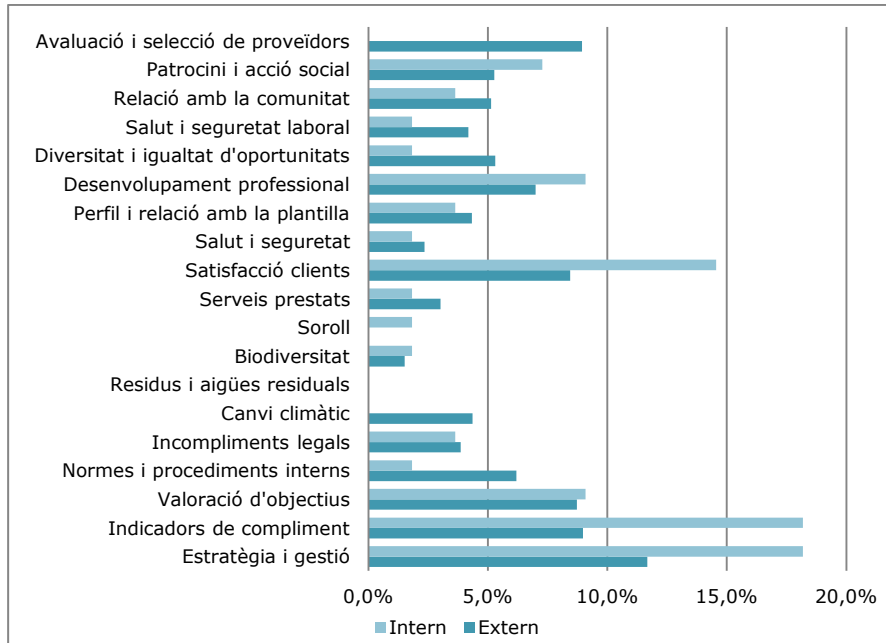
L'exercici d'identificació i prioritització dels temes més rellevants en matèria de sostenibilitat es porta a terme mitjançant diversos canals de comunicació, en un esforç continu enfocat a obtenir informació contrastada i a fer participar els grups d'interès.

El procés de transició cap al nou marc d'elaboració d'informes de sostenibilitat (G4) inclou l'elaboració d'un exercici de materialitat específic en el qual s'han inclòs les noves concessions. Aquesta transició ha motivat que es conservin com a vigents els resultats que es van obtenir en l'enquesta de materialitat efectuada en el procés d'elaboració de l'informe de RSC de l'any 2012.

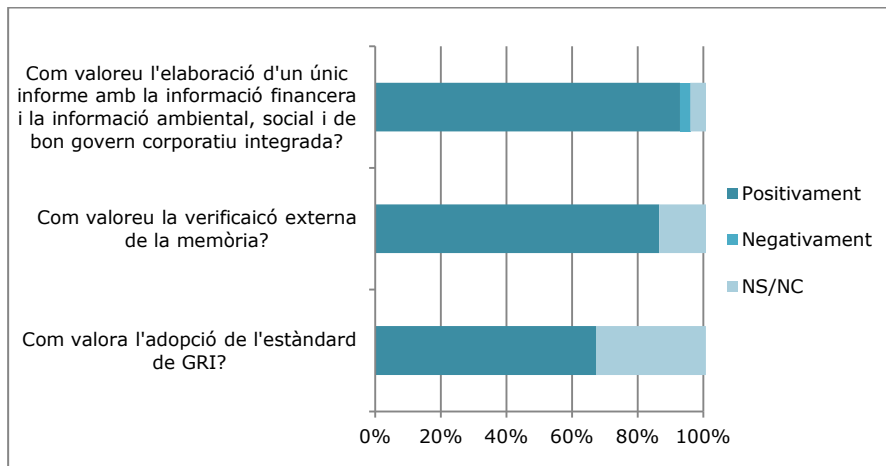
L'enquesta sotmet a la valoració dels grups d'interès nou afirmacions en una escala de l'1 al 4, d'acord amb la seva conformitat amb cada una de les afirmacions. Una segona valoració inclou les cinc temàtiques de l'informe amb més importància; també se sol·licita que s'indiqui quin tipus de format es considera preferent per a l'informe de RSC, i altres aspectes com la valoració de l'adopció de l'estàndard de GRI, la verificació externa de l'informe, i la possibilitat d'elaborar un informe integrat que contingui informació financera, ambiental, social i de bon govern corporatiu.



Temes prioritaris identificats en l'enquesta

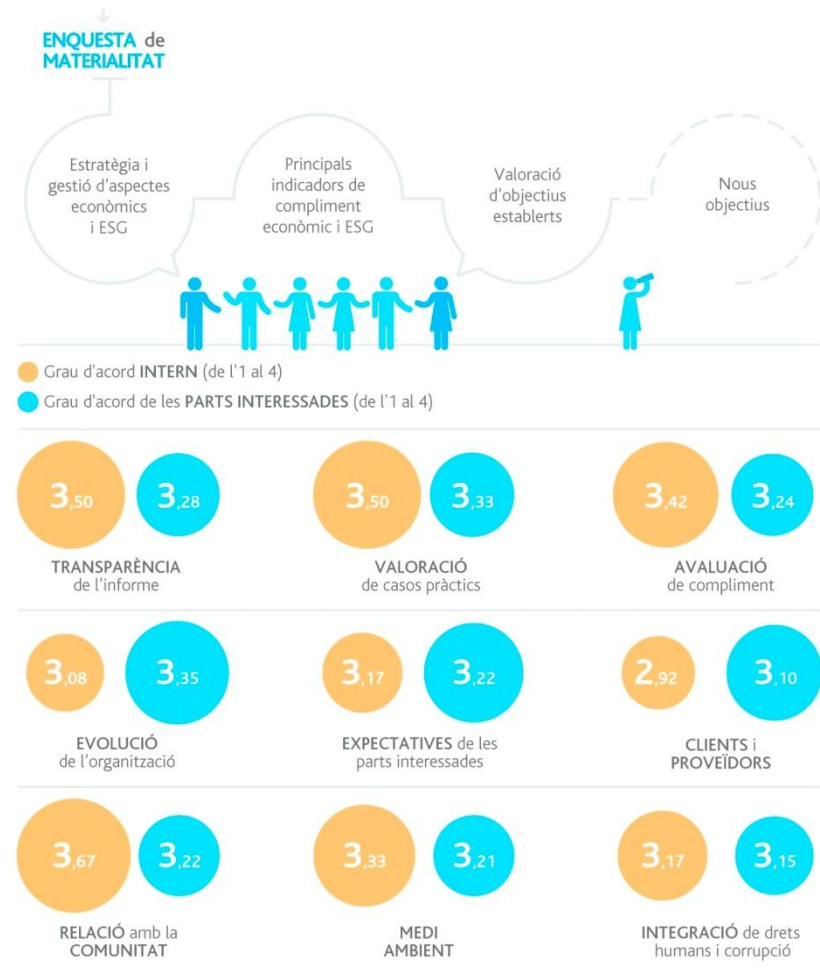


Valoració dels enquestats



Matriu de materialitat

L'element infogràfic forma part del resum de l'informe de RSC de l'any 2012 disponible a la pàgina web d'Abertis, i representa el rang de valoració, tant per part dels grups d'interès com pels grups de comandament de l'organització, respecte cada un dels temes tractats a l'enquesta. D'aquesta manera, s'observa el nivell de divergència en la valoració a cadascun dels temes, tot quedant reflectit per la grandària de la circumferència.



4. EL TRIPLE BALANÇ: UNA VISIÓ DE CONJUNT

L'ACTIVITAT D'ABERTIS		L'ENTORN SOCIAL: EQUIP HUMÀ
Pla estratègic de RSC	<p>ACTIVITAT CLIENTS I PROVEÏDORS</p> <p>Garantir el servei i satisfer els clients són factors clau en l'organització. Els sistemes de gestió de la qualitat, els plans d'emergència, la relació amb els proveïdors i els nous serveis desenvolupats a cada línia de negoci, constitueixen un cicle de millora contínua.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 2 Mantenir la transparència amb la comunitat inversora 3 4 Mantenir una relació estreta amb els clients i garantir-ne la satisfacció 5 Estendre el compromís de responsabilitat social a proveïdors i empreses contractades 6 7 Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg 8 	<p>EQUIP HUMÀ</p> <p>Més enllà de mantenir una actuació absolutament respectuosa amb les legislacions dels països en els que opera, aporta les mesures socials adequades, a més de destinar recursos a la formació, la comunicació interna, la igualtat d'oportunitats i la protecció de la salut laboral.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 2 3 Assegurar la motivació i la implicació dels recursos humans en la millora continuada de l'empresa 4 5 6 7 Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg 8
	Exemples d'experiències pràctiques	<p>2013</p> <p>ISO26000/G4 Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines Evolució i millora de serveis en autopistes Desenvolupament de la innovació Mesures que milloren la seguretat viària Nous serveis de Telecomunicacions Aportant valor social al Grup</p>
	<p>2012</p> <p>Jornada de RSC Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines Evolució i millora de l'atenció al client a les autopistes Nous serveis de Telecomunicacions La seguretat viària a les autopistes La satisfacció dels clients d'aeroports Projecte SARTRE Aportant valor social al Grup Torna la sessió "Meet the buyer" a l'aeroport de Luton Implantació d'una nova eina de negociació electrònica</p>	<p>"Talent": sistema de gestió per competències Campus Abertis: un pas més en la millora dels programes de desenvolupament directiu Tecnologia i col·laboració per a una internacionalització efectiva Certificat d'Excel·lència en Diversitat Mission Handicap</p>

L'ACTIVITAT D'ABERTIS				L'ENTORN SOCIAL: EQUIP HUMÀ			
Principals indicadors	Distribució del valor econòmic creat³		Xifra de negoci		Plantilla el 31/12		
	Intensitat mitjana diària (IMD) en autopistes ⁴ : 19.563	Km d'autopistes gestionats: 7.291,8 ⁴	Nombre d'equips de Telecomunicacions: 61.348	Presència en 6 països de l'Amèrica Llatina i Europa	Plantilla amb contracte indefinit: 93,7%	Taxa de retenció: Dones 77%, Homes 99,4%	Plantilla el 31/12
	Sistema de gestió de la qualitat implantat en un 92,4% de la xifra de negoci	83 campanyes de seguretat viària implementades	6.769 consultes i opinions gestionades per l'Oficina de l'accionista	98,7% de compres a proveïdors locals	Mitjana d'hores de formació: 12,6 Homes: 13,1 Dones: 11,7	Índex de rotació: 21,3% Dones 20,9% Homes 21,5%	
					389 reunions amb 54 comitès d'empresa	12,6% de dones en càrrecs directius i 22,2% en direccions	Plantilla amb discapacitat per contractació directa o indirecta: Espanya: 2,5%, França: 6,5%, Brasil: 1,9%

³ L'estat del valor afegit s'ha elaborat a partir del compte de resultats consolidat d'Abertis (inclòs el percentatge de xifra de negoci que queda fora de l'abast d'aquest informe).

⁴ Aquesta dada correspon a l'abast de l'informe, diferent del valor corresponent al total del Grup i publicat en l'Informe anual.

L'ENTORN MEDIAMBIENTAL		L'ENTORN SOCIAL: LA RELACIÓ AMB LA COMUNITAT	
<p>Pla estratègic de RSC</p>	<div data-bbox="255 309 604 389"> <h2>ENTORN MEDIAMBIENTAL</h2> </div> <div data-bbox="712 323 1115 387"> <p>El cicle de millora continua es centra en els sistemes de gestió segons la norma ISO 14001. La mitigació del canvi climàtic, la generació i gestió de residus, la gestió de la biodiversitat i el soroll, juntament amb la sensibilització ambiental són les principals àrees de treball.</p> </div> <div data-bbox="255 469 972 890"> <p>1 Minimitzar l'impacte ambiental</p> <p>7 Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg</p> </div>	<div data-bbox="1240 309 1541 389"> <h2>RELACIÓ amb la COMUNITAT</h2> </div> <div data-bbox="1659 323 2063 387"> <p>La comunitat representa l'entorn al qual es traslladen els impactes econòmics, socials i ambientals. La seva consideració 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.</p> </div> <div data-bbox="1240 469 1980 890"> <p>6 Implicar-se en la comunitat i en el teixit social</p> <p>7 Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg</p> </div>	
	<p>Exemples d'experiències pràctiques</p>	<p>2013</p> <p>Abertis Telecom i les <i>smart cities</i> Projecte iCity Premi Soci Ambiental Chico Mendes 2013 Pla d'estalvi i eficiència energètica Millora en la gestió de residus i de les aigües residuals La seu de la Fundació Abertis, nou centre Unesco per a les reserves de la biodiversitat mediterrànies Implantació d'un programa de recuperació de passius ambientals Formació i sensibilització ambiental</p> <p>2012</p> <p>Abertis Telecom i les <i>smart cities</i> Balanç del segon any de "Paquet Vert" Pla d'estalvi i eficiència energètica Millora dels accessos a l'aeroport Promoció del Via-T i del <i>carpooling</i> Millora de la gestió de les aigües residuals Reutilització de residus elèctrics i electrònics Factura electrònica Pla de gestió de les aigües superficials de Luton Auditoria de biodiversitat a Sanef Foment de la biodiversitat a les autopistes L'impacte acústic dels aeroports Travis, una eina de consulta dels nivells acústics Aristos continua la sensibilització ambiental a Abertis</p>	<p>Càtedres Abertis Sensibilització en seguretat viària als carrers Seguretat viària a les escoles V Dia del Voluntariat Abertis amb la cultura i el patrimoni Abertis i el seu compromís amb la comunitat</p> <p>Càtedres Abertis Creació de l'Observatori del comportament en carretera Pla de voluntariat corporatiu Promoció del turisme en l'entorn de les autopistes Abertis, un membre de la comunitat Patrocini de l'exposició sobre Dalí al Centre Pompidou Jornada de patrocinis</p>

L'ENTORN MEDIAMBIENTAL					L'ENTORN SOCIAL: LA RELACIÓ AMB LA COMUNITAT		
Principals indicadors	81,1% de la xifra de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat	13,6 milions d'euros invertits en medi ambient	37,5 t de CO _{2e} per cada milió d'euros de xifra de negoci (abast 1 i 2)	167 m ³ de consum d'aigua per cada milió d'euros de xifra de negoci	76 MWh de consum elèctric per cada milió d'euros de xifra de negoci	247 reunions mantingudes amb un total de 63 associacions de la comunitat	6,5 milions d'euros invertits en acció social, un 1,1% del benefici net consolidat
	6.157 litres de consum de combustibles líquids per cada milió d'euros de xifra de negoci		298.698 t de residus generats, un 91% dels quals ha estat tractat	86% de quilòmetres que han estat objecte d'estudi acústic	37% de transaccions fetes amb VIA-T	Aportació LBG per tipus 	Aportació a la comunitat per àmbits d'actuació
	Indicadors relatius segons l'activitat		Autopistes (IMD)	Telecomunicacions (Equips)	Seu Central (Mil treballadors)		
	Emissions de CO _{2e} per activitat (t) Abast 1 i 2		5,47	0,80	8,38		
	Emissions de CO _{2e} per activitat (t) Abast 3		528,78	0,04	3,47		
	Consum d'aigua (m ³)		34,67	0,16	46,91		
	Consum d'electricitat (MWh)		7,46	2,60	27,98		
	Consum de gas natural (MWh)		0,32	0,026	0,08		
	Consum de combustibles líquids (litres)		1.268,49	16,05	81,26		

5. ABERTIS I LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg

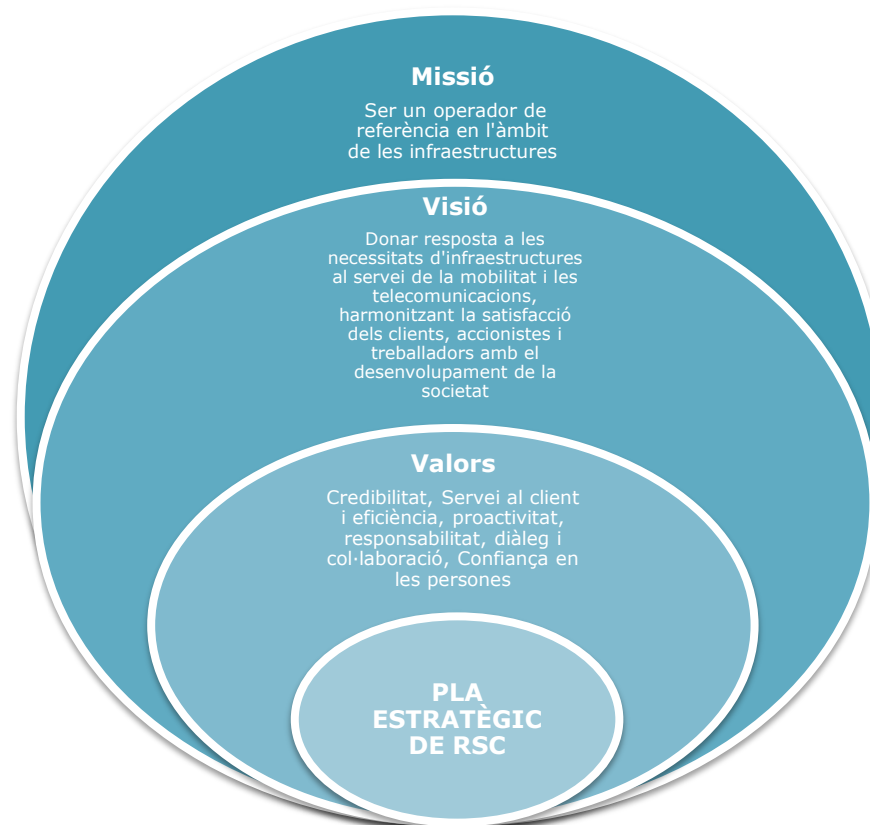
LÍNIA ESTRATÈGICA 8: Garantir el seguiment i el control de la implantació del Pla estratègic de RSC

Abertis és membre del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2005 i subscriu els seus principis, relacionats amb la protecció dels drets humans i la lluita contra la corrupció, a més d'adoptar altres iniciatives externes que han permès aprofundir en la gestió dels diferents aspectes de la responsabilitat social de l'organització. El desplegament progressiu de l'estratègia de RSC té l'origen en la formalització del Pla estratègic, juntament amb la política de RSC, l'any 2003, que es va constituir des d'aleshores com el full de ruta que calia seguir en el desenvolupament dels àmbits social i ambiental.

Entre les eines que integren aquest cos normatiu hi ha, a més: el Codi ètic i els reglaments que se'n deriven, adaptats a la legislació i al context local de cada un dels països; la Norma corporativa d'homologació i avaluació contínua de proveïdors, que estableix els requisits bàsics que han d'implantar totes les empreses del Grup en els seus procediments respectius d'homologació de proveïdors, i la Norma i el procediment de gestió dels riscos de frau i corrupció.

L'any 2013 es va iniciar el procés d'adopció dels principis i les matèries fonamentals de l'estàndard de responsabilitat social ISO26000, en un projecte d'adaptació gradual que s'estendrà durant dos anys. D'aquesta manera hem actualitzat el pla d'acció de RSC als nous estàndards desenvolupats i a la composició actual.

Així mateix, hem elaborat i publicat el Reglament del codi ètic per al Brasil i hem continuat treballant en la gestió de riscos penals recollint evidències dels controls existents en el Grup i detectant noves accions que cal dur a terme. En aquest sentit, hem implantat una formació d'e-learning en matèria de prevenció de responsabilitat penal adreçada a empleats i directius d'Abertis infraestructuras i de Telecomunicacions, que s'estendrà a Autopistas España el 2014, juntament amb el foment de la figura de compliment normatiu, i el treball continuat en relació amb els mecanismes de control del Grup per alinear-lo amb els nous requeriments legislatius a escala nacional i internacional.

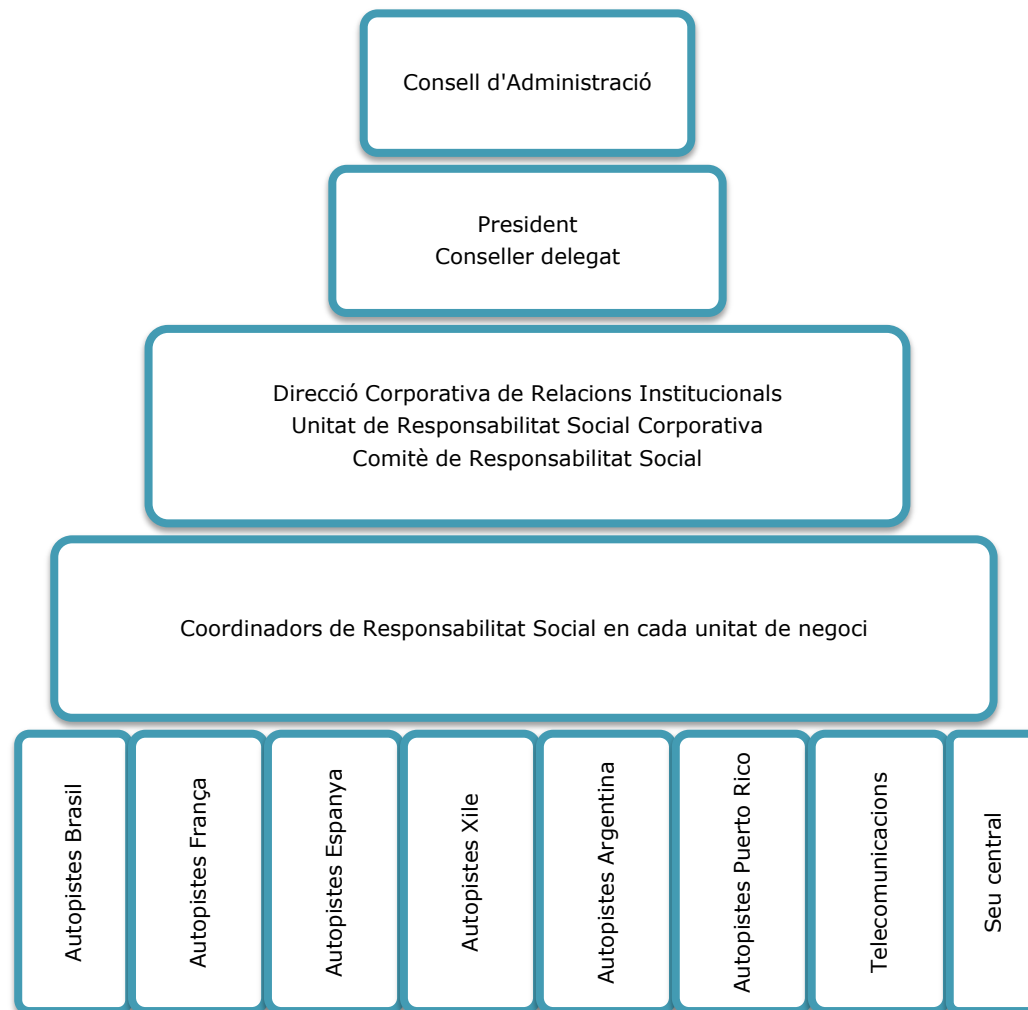


Estructura de gestió i concepció de la RSC

El Comitè de RSC d'Abertis, coordina el seguiment de les diverses línies d'actuació del Pla de RSC. En aquest sentit, els sistemes de gestió implantats permeten establir uns objectius i processos comuns que afecten els diversos aspectes relacionats amb la responsabilitat social, cosa que facilita el control unificat i dona lloc a les pràctiques de RSC implantades.


Al llarg del 2013, el Comitè de RSC ha convocat dues reunions per fer el seguiment del conjunt de les diverses actuacions que es porten a terme en matèria de RSC, la revisió de les oportunitats de millora derivades de l'elaboració de l'informe de responsabilitat social de l'any 2012 i tractar aspectes relacionats amb el procés de transició vers la Guia G4 de la GRI i la Norma ISO 26000.

Així mateix, el Comitè de RSC fomenta la comunicació amb els diferents grups d'interès de cada unitat de negoci, a través dels diversos canals i les eines establertes. Està format per les persones responsables de RSC de cada unitat de negoci i, en dependència directa de l'òrgan de govern màxim de l'organització, promou la responsabilitat social a Abertis.



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

El procés d'implicació dels grups d'interès en l'organització requereix que es consolidin uns canals efectius de diàleg. A Abertis, els canals específics per als diferents grups d'interès són:

 <p>ACCIONISTES i COMUNITAT INVERSORA</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Sessions informatives, reunions (Investor Day). — Notes de premsa. — Oficina de l'accionista. — Telèfon d'atenció a l'accionista. — Correu electrònic/ordinari. — Portal web. — La revista de l'accionista. — Junta General d'Accionistes.
 <p>TREBALLADORS</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Pla de comunicació interna. — Intranet 2.0. — Publicacions internes. — Corresponsals. — Comitès d'empresa i representació legal. — Canal ètic.
 <p>CLIENTS</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Atenció a les sol·licituds dels clients a través de les adreces de màrqueting i comercials. — Oficines d'informació i telèfon d'atenció al client 24 hores. — Punts específics d'atenció al client tant interactius com presencials en autopistes. — Enquestes específiques de qualitat. — Impresos de reclamacions i suggeriments. — Comunicació via ràdio, premsa escrita i internet, xarxes socials, telefonia mòbil. — Revistes, portals específics, butlletins en línia. — <i>Service desk</i> a Telecomunicacions.

 <p>COMUNITAT</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Pertinença a associacions i col·lectius diversos de la comunitat. — Participació en organismes nacionals i internacionals que promouen la RSC. — Promoció de l'accessibilitat cultural en el 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 diverses ONG. — Gestió i desenvolupament de patrocinis. — Fundació Abertis. — Xarxes socials.
 <p>EMPRESSES PROVEÏDORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Comunicació per fomentar l'extensió del Codi ètic i les bones pràctiques als proveïdors. — Sistema d'homologació de proveïdors.
 <p>ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES</p>	<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.
 <p>MITJANS DE COMUNICACIÓ</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Publicacions i comunicacions als mitjans. — Atenció bidireccional permanent. — Xarxes socials.

La comunicació amb la comunitat inversora

La Direcció de Relacions amb Inversors centralitza i coordina les actuacions adreçades a fomentar la comunicació amb la comunitat inversora, dóna resposta a les diverses expectatives plantejades i proporciona informació sobre l'evolució de l'organització.

Un dels compromisos que estableix el Pla estratègic de responsabilitat social, a més del manteniment de la seva política de retribució a l'accionista, és garantir la transparència davant la comunitat inversora. La rendició de comptes es formalitza, entre d'altres, en els documents que recullen tota la informació detallada de tipus financer i de govern corporatiu, entre els quals s'inclouen la publicació de l'Informe anual, l'Informe de govern corporatiu i els Comptes anuals, a més de l'elaboració d'aquest informe.

Destaquen com a canals principals de comunicació habilitats per al manteniment d'una comunicació bidireccional, a més de la celebració de la Junta General d'Accionistes, el telèfon d'atenció a l'accionista, la revista corporativa, les reunions amb els inversors i la secció de relacions amb inversors a la pàgina web del Grup.

A la Junta General d'Accionistes, que va tenir lloc el 20 de març del 2013, van assistir-hi 5.891 accionistes amb dret a vot i en possessió del 69,5% del capital social. Els accionistes que disposen de firma digital han pogut conferir la representació a través de la pàgina web de la societat, a més dels mitjans tradicionals.

L'Oficina de l'Accionista ha rebut un total de 6.769 comunicacions durant el 2013, de les quals un 54% han estat rebudes a través de correu ordinari, un 41% per telèfon i un 5% per correu electrònic.

L'Investor Day, que es va celebrar a Rio de Janeiro els dies 9 i 10 de setembre, va aplegar tot l'equip directiu del Grup amb 150 inversors i analistes internacionals. Altres activitats que s'han desenvolupat el 2013 amb inversors institucionals i analistes inclouen 353 reunions amb institucions d'inversió (gestores), visites a 29 ciutats, l'elaboració de 49 comunicats a la comunitat inversora i 57 fets rellevants enviats a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).



Relacions institucionals: afavorint els processos de creació de valor

Els processos de creació de valor basen els seus resultats en la rendibilitat dels recursos disponibles. Els actius intangibles d'una organització són els elements immaterials a què una empresa pot recórrer, entre altres usos, per afavorir entorns de confiança i de diàleg i per crear relacions d'admiració i afecte entre l'organització i els seus grups d'interès. D'aquesta manera, milloren els processos de generació de valor de les activitats de negoci a partir del desenvolupament sistemàtic de les habilitats relacionals a escala institucional.

La reputació d'una empresa es genera dia a dia a través de les percepcions que totes les seves activitats generen en els seus grups d'interès, i especialment en les ments de les persones que els integren. Aquestes percepcions, que procedeixen de l'experiència de la interacció amb les diverses facetes d'una organització, es gestionen també a través de les relacions públiques, de les relacions internacionals, de les estratègies de gestió dels afers públics, de la interacció amb els cossos consulars i, per descomptat, també a través de l'acció social i el mecenatge. És tota una estratègia de relació institucional global i local que té entre els seus principals objectius millorar les percepcions dels públics d'interès i incrementar el capital emocional en el balanç d'actius intangibles de la companyia.

Per donar resposta a les necessitats derivades del procés d'internacionalització d'Abertis, la Direcció Corporativa de Relacions Institucionals desplega una activitat global que té com a principal finalitat facilitar i promoure, des del punt de vista relacional, els processos de negoci del Grup a través del diàleg i les relacions amb els grups d'interès en els diferents països. Una part també important d'aquest procés és l'extensió de les activitats de la Fundació Abertis allà on el Grup té activitat.

Organitzacions externes i reconeixement

Abertis forma part de diverses organitzacions internacionals relacionades amb la responsabilitat social, a banda de participar en alguns dels índexs i les iniciatives de *benchmarking* específiques en els àmbits ESG.



Red Pacto Mundial
España



Durant l'any 2013, l'acompliment de l'organització ha obtingut el reconeixement dels grups d'interès:

- Distinció Bronze Class a Abertis en l'anuari de sostenibilitat que publica RobecoSAM.
- Brasil ha rebut el premi Chico Mendes que reconeix la qualitat del programa d'educació ambiental "Viva Meio Ambiente".
- Les autopistes franceses han rebut el premi "Étoile de l'Europe" pel projecte *Safetrip*, un programa d'innovació que obre noves perspectives a la connectivitat dels vehicles per millorar la seguretat viària.
- L'Associació Navarra d'Enginyers de Telecomunicacions ha atorgat el premi "ITelNa a l'empresa de l'any 2013" a Telecomunicacions, per la seva contribució al desenvolupament de les telecomunicacions a Navarra.

Experiències pràctiques

El procés d'adaptació a l'ISO 26000 i la G4

Des del naixement de la RSC a Abertis, el concepte i les eines de gestió han anat evolucionant i madurant i també ho ha fet la gestió de la RSC en l'organització. La gestió de la responsabilitat social té en la rendició de comptes un dels pilars clau que, a més de contribuir a la transparència, permet contribuir a les relacions amb els diversos grups d'interès de l'organització. En aquest sentit, l'elaboració de l'informe de RSC és un dels elements bàsics d'aquesta rendició de comptes i de la relació amb els grups d'interès.

L'estàndard internacional d'elaboració d'informes de RSC més utilitzat és el desenvolupat per l'organització Global Reporting Initiative (GRI), que inclou referències transversals i sectorials, amb indicadors específics vinculats a aspectes econòmics, socials i ambientals diversos. A banda de la GRI, hi ha altres referències, com ara la iniciativa Carbon Disclosure Project o els requisits inclosos en l'índex Dow Jones Sustainability. Els continguts de l'Informe de RSC d'Abertis s'han adequat progressivament a l'evolució d'aquests estàndards. En aquest sentit, l'estàndard d'elaboració d'informes de la GRI ha evolucionat i l'any 2013 ha publicat la G4, una nova versió que inclou canvis significatius relacionats amb l'elaboració d'informes.

Principalment, centra el procés d'elaboració de l'informe en l'anàlisi de materialitat, a partir del qual és necessari identificar els aspectes materials més rellevants per a l'organització en termes d'impacte sobre la sostenibilitat, independentment de la fase del cicle de vida en què aquest impacte es produeixi. Per tant, requereix que s'informi en detall dels aspectes materials. Així es pretén que els informes estiguin més focalitzats en la idiosincràsia de cada activitat i organització. El 2013, Abertis ha treballat en l'anàlisi de materialitat, principalment en els treballs interns, i continuarà fent-ho durant el 2014, implicant-hi els diversos grups d'interès, amb l'objectiu d'adaptar l'informe de RSC al nou estàndard G4. Aquesta anàlisi de materialitat inclou també els nous països on Abertis té presència, de manera que permetrà establir les bases del procés d'actualització del pla d'acció de RSC, d'acord amb els requisits de l'ISO 26000.

L'ISO 26000 va ser publicada l'any 2011 per l'organització internacional ISO i estableix una guia per a la gestió de la responsabilitat social en les organitzacions. No és una norma certificable, és a dir, identifica les matèries fonamentals de la responsabilitat social i estableix un full de ruta que, juntament amb els grups d'interès, les organitzacions han de seguir per integrar la responsabilitat social en les seves activitats. Constitueix l'estàndard internacional en matèria de responsabilitat social i ha estat tingut en compte tant en l'anàlisi de materialitat com en els treballs per actualitzar el pla d'acció de RSC, juntament amb els estàndards a què Abertis està adherida, inclòs el Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Índexs d'inversió socialment responsables i altres eines

L'anàlisi d'aspectes econòmics, socials i ambientals en la valoració d'inversions ha generat eines diverses que permeten traduir els aspectes de gestió de l'acompliment ESG al llenguatge necessari per incorporar-los a la presa de decisions. Algunes d'aquestes eines inclouen els índexs d'inversió específics en aquest àmbit, com els índexs Dow Jones Sustainability (categories World i Europe), o els índexs STOXX Europe Sustainability i EURO STOXX Sustainability, en què Abertis ha estat inclòs el 2013.

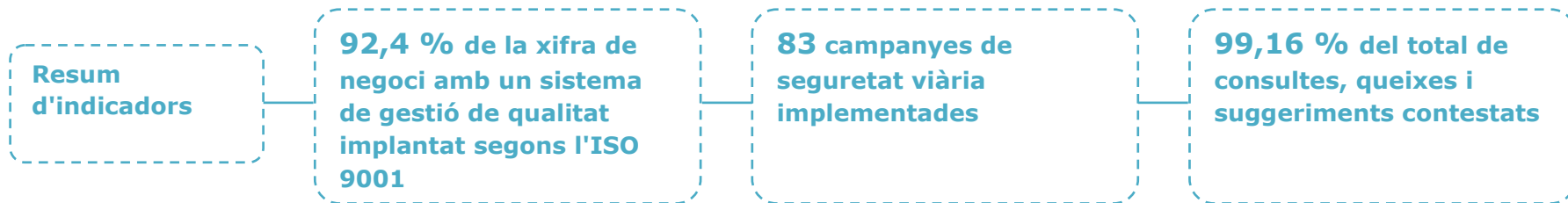
D'altra banda, hi ha la iniciativa Carbon Disclosure Project (CDP), específica per a l'aspecte del canvi climàtic i adreçada a la comunitat inversora. Abertis participa anualment en l'exercici d'avaluació i *benchmarking* de l'acompliment en matèria de gestió de la petjada de carboni mitjançant el compliment d'un informe específic disponible per a tots els grups d'interès a la pàgina web de CDP. A partir d'aquesta informació, CDP publica un *benchmarking* mitjançant dos índexs específics, el CDPLI i el CDPPI.

6. 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 canals de diàleg

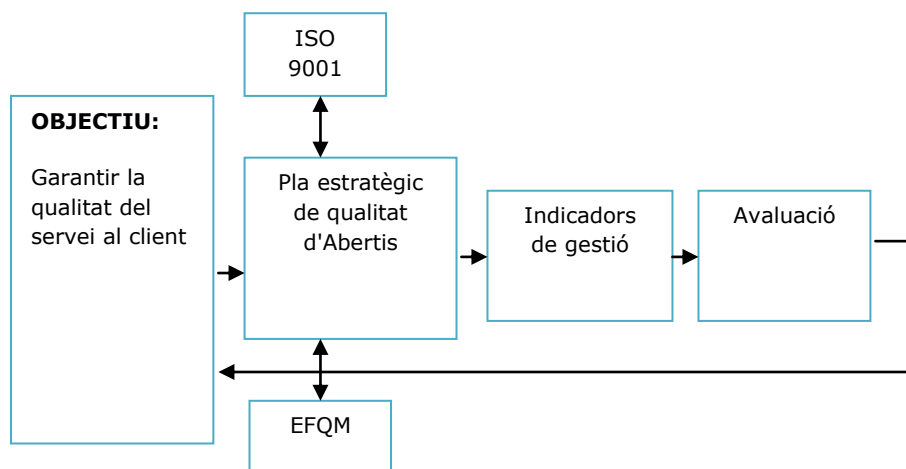
Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2013
Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció.	Gestió de la qualitat i millora del servei	<ul style="list-style-type: none"> • Evolució i millora dels serveis a les autopistes • Desenvolupament de la innovació
	La seguretat viària a les autopistes	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures que milloren la seguretat viària



6.1. Gestió de la qualitat i millora del servei

La política

Abertis implementa millores de manera continuada, adreçades a mantenir les infraestructures en condicions òptimes i oferir un servei de qualitat, enfocat a la satisfacció del client.



Acompliment

Abertis disposa de sistemes de gestió de la qualitat basats en la norma ISO 9001 i el model d'excel·lència EFQM, amb un enfocament fonamentat en la millora contínua dels processos. La metodologia establerta permet tant gestionar l'operativa diària vinculada a la satisfacció dels clients com portar a terme una avaluació anual mitjançant els índexs de satisfacció i l'establiment de mesures de millora.

Nivell de certificació ISO 9001

Activitat	País	Abast	2011	2012	2013
Autopistes	França ⁵	Autopistes França	✓	✓	✓
	Espanya	Autopistes Espanya	✓	✓	✓
	Argentina	Autopistas del Oeste	✓	✓	✓
Telecomunicacions	Espanya	Abertis Telecom	✓	✓	✓
Seu Central	Espanya	Serviabertis	✓	✓	✓

Part de les concessions del Brasil i Xile estan establint processos de sistematització de la gestió de la qualitat. Gran part de les autopistes del Brasil disposen d'un sistema de gestió implantat segons la norma ISO 9001 i, en alguns casos, inclouen consideracions de l'ISO 9004. A Xile s'han establert objectius d'implantació a termini mitjà.

Sistema de gestió de la qualitat

		2011	2012	2013
% de la xifra de negoci (sobre el total de l'abast de l'informe)	Implantat	97,06%	95,88%	92,41%
	En procés	2,08%	3,22%	2,02%
	Total	99,1 %	99,1 %	94,4 %

Així, el 92,4% de la xifra de negoci inclosa en l'abast de l'informe disposa d'un sistema de gestió de la qualitat, implantat, amb una variació que principalment es deu a la inclusió recent de les noves concessions.

⁵ La part certificada d'Autopistes França no inclou totes les activitats del Grup.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

Les autopistes a Espanya han avançat en la millora contínua i, després d'arribar a la certificació del sistema integrat per segon any consecutiu, han implantat durant el 2013 un sistema de gestió de la innovació. En aquest sentit, s'ha establert una sistemàtica comuna que permet millorar la informació sobre tots els projectes amb caràcter innovador que es reben, tant internament com externament, i gestionar-los de manera eficaç, fet que n'afavoreix el desenvolupament de manera contínua en l'organització.

D'altra banda, Telecomunicacions ha renovat la concessió atorgada pel Club d'Excel·lència en Gestió al seu sistema de gestió de la qualitat EFQM amb el segell 500+. També disposa de les certificacions següents: ISO 16600 de gestió de la R+D+i; ISO 27001 de seguretat de la informació; ENAC 17025 de realització d'assajos de receptors de televisió digital terrestre i mesures de qualitat de senyals de vídeo.

El seguiment del compliment normatiu en relació amb aspectes vinculats al subministrament i l'ús de productes i serveis és un dels elements dels sistemes de gestió de la qualitat que pretenen assegurar el compliment de la legislació en aquesta matèria. En aquest sentit, durant el 2013 no s'han rebut sancions. En relació amb la sanció a Telecomunicacions rebuda el 2012 per part de la Comissió Nacional de la Competència, que està en fase de recurs, durant el 2013 no s'ha produït cap fet significatiu que en modifiqui la situació.

El 2013, Abertis ha portat a terme actuacions enfocades a millorar els serveis prestats, el desenvolupament de nous serveis, la seguretat viària i l'establiment de nous canals de comunicació, entre d'altres, i així ha aconseguit complir els objectius establerts.

Serveis al client

La millora del servei ofert als usuaris i la posada en marxa de nous productes per als clients són eixos principals de la política de millora contínua d'Abertis.

Entre les diverses actuacions implantades durant el 2013, vinculades al cicle de millora contínua, cal destacar les que, englobades en l'estratègia d'orientació al client, tenen relació amb la millora dels canals de comunicació. Algunes actuacions en aquest sentit, desenvolupades a les autopistes, s'han centrat en els canals comunicació digital, amb la creació de noves pàgines web o la millora de les que ja hi havia a través d'enquestes als usuaris per millorar l'experiència de navegació i donar resposta a les seves demandes específiques. Els sistemes

d'informació adreçats al col·lectiu professional també han estat objecte de millores.

Pel que fa a la millora de l'atenció al client a Telecomunicacions, s'ha treballat en la implantació d'una nova eina de gestió d'incidències, com a actuació encaminada a consolidar la millora contínua en l'operació del servei.

Els serveis prestats per Abertis inclouen:

- **Serveis d'assistència contínua**
 - Servei telefònic d'atenció al client 24 hores.
 - Canal personalitzat d'atenció a empreses.
- **Serveis d'assistència presencial**
 - Assistència mèdica prehospitalària o atenció mecànica en cas d'accident.
 - Servei de grua per remolcar el vehicle.
 - Serveis d'assistència i reparació in situ d'avaries per a vehicles industrials, als 'Truck Parks'.
 - Inspecció de trànsit.
- **Serveis de planificació de viatges**
 - Promoció de les destinacions turístiques de les zones pròximes a la xarxa mitjançant partenariats, així com monografies de contingut cultural i mediambiental.
 - Servei de *carpooling* (cotxe compartit) al web.
 - Animació adreçada a grups de clients específics, en certes àrees de descans (ludoteca, accions temàtiques, etc.)
- **Serveis d'informació adaptada**
 - Enviament d'SMS als clients que prèviament ho sol·licitin per informar de l'estat de certes infraestructures.

ABERTIS INFRASTRUCTURAS, SA

- Disponibilitat d'informació a webmobile, a través d'aplicació per a mòbil que permet la difusió de la informació sobre el trànsit a través d'aquests dispositius, a banda d'altres utilitats.
 - Enviament de correus a clients amb informació relacionada amb campanyes de seguretat, obres, turisme i estudis elaborats.
 - Plafons amb informació variable sobre el temps de recorregut i la ruta, les possibles perturbacions i l'estat de la circulació.
 - Portals i publicacions especialitzades: portal autopistas.com, revista *Link Autopistas* i revista *Link Truckers*.
 - Tòtems interactius en àrees de servei amb informació d'interès.
- **Serveis relacionats amb el pagament del servei**
 - 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.
 - Descomptes per freqüència, recorregut i tipologia d'usuari (particular o professional) per l'ús de telepeatge (Via-T).
 - Col·locació gratuïta del telepeatge, canvi per trencament de parabrisa o reposició per venda de vehicle.

Polítiques i procediments en matèria d'emergències

La continuïtat en la prestació del servei d'Abertis és un element clau, especialment pel caràcter d'utilitat pública que té. Per aquesta raó, el desenvolupament de procediments de gestió en matèria d'emergències pretén assegurar una reacció en casos d'emergència que minimitzi l'impacte de les interrupcions del servei als diversos grups d'interès.

En els països on Abertis és gestora de la xarxa d'autopistes, s'han desplegat les mesures necessàries per garantir la seguretat viària i minimitzar els efectes sobre la fluïdesa del trànsit en cas de contingències a les autopistes:

- **Brasil:** Els manuals d'operació dels peatges, en els quals s'estableixen els procediments que cal seguir en cas d'emergències, inclouen

actuacions específiques per a situacions extraordinàries que comportin la interrupció parcial del servei, a fi d'afectar-lo mínimament.

- **França:** S'ha implantat un pla de millora dels procediments de gestió de crisi que estableix diverses línies d'actuació, entre les quals es troben la gestió dels camions aturats, la gestió operacional de la crisi, l'operativa sobre el terreny, els mecanismes de captació d'informació, la difusió de la informació, la gestió de la relació amb el client i l'auxili a les persones. Aquest pla està en fase de prova durant el període 2013-2014.
- **Espanya:** Disposa d'un Pla de continuïtat de negoci actualitzat el 2013 en l'àmbit dels processos crítics: vialitat, gestió del cobrament i facturació. Així mateix, hi ha plans per gestionar les emergències, plans d'autoprotecció i manuals d'explotació, i es porten a terme simulacres.
- **Xile:** Hi ha un reglament de servei que descriu nivells de criticitat en cas d'emergència i indica els procediments que cal dur a terme.
- **Argentina:** El procediment que garanteix l'operativitat de la concessionària en situacions crítiques estableix la creació d'un comitè de crisi per coordinar les accions de control, contenció, restauració i mitigació de danys, com es preveu en les situacions d'emergència que, per la seva naturalesa, generin un risc i facin necessària la dotació de recursos extraordinaris, amb l'objectiu de minimitzar-ne els efectes.
- **Puerto Rico:** Hi ha un manual d'emergència que recull els procediments que cal seguir en cas de desastres naturals.

En el cas de Telecomunicacions, hi ha un Pla de continuïtat del negoci que garanteix un nivell adequat del servei i les actuacions que cal seguir en cas d'emergències de seguretat a les instal·lacions. De manera complementària, s'ha establert un Pla general d'emergència i un Procediment d'actuació en cas d'incidents o emergències sanitàries.

La seu central a Barcelona disposa de procediments d'actuació definits per gestionar emergències, emmarcats en el pla del parc logístic on està ubicada, juntament amb els procediments vinculats al sistema de gestió ambiental implantat. **Confidencialitat i seguretat del client**

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

El context de gestió de la confidencialitat i la seguretat del client difereix depenent del país i és objecte de regulació en nombrosos països. Així, Abertis compleix la legislació establerta i porta a terme les accions necessàries per garantir la confidencialitat i la seguretat del client.

En el cas del Brasil, la legislació de protecció de dades està en les primeres fases de desenvolupament, amb un esborrany de llei de protecció de dades pendent d'aprovació.

A França, tant el Codi civil com la Llei de protecció de dades, de 6 de gener de 1978, i la doctrina de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) protegeixen les informacions que gestionen les empreses sobre el client o l'empleat.

A Espanya, la Llei orgànica de protecció de dades (LOPD) estableix les obligacions que els responsables de fitxers o els encarregats del tractament de dades han de complir per garantir el dret a la protecció de les dades de caràcter personal. A més del compliment legal, Telecomunicacions ha obtingut la certificació de la norma ISO 27001, després d'un procés d'implantació iniciat el 2008, fet que proporciona un marc específic de gestió de la seguretat de la informació.

Xile regula el tractament de les dades de caràcter personal en registres o bancs de dades amb la Llei 19.628, aplicable tant a organismes públics com a particulars, fet que proporciona un marc específic de gestió de la seguretat de la informació. De la mateixa manera, a l'Argentina, les previsions que estableix la Llei 25.326 ofereixen protecció integral de les dades que contenen els arxius, registres, bancs de dades o altres mitjans tècnics de tractament de dades.

Principals canals de comunicació i diàleg amb el client

El 2013, la inversió en actuacions vinculades a la comunicació amb el client ha suposat un total de 2,7 milions d'euros.

Els canals principals mitjançant els quals l'organització estableix la comunicació i el diàleg amb el client són els següents:

- Canals de comunicació presencial: punts presencials d'atenció a l'usuari, punts d'informació interactius, locals d'atenció remota; impresos de reclamació i suggeriments, i bústia en àrees de servei.
- Canals de comunicació remota: telèfons d'informació, correu electrònic per a clients; gestor de compte per clients (*Service desk* a Telecomunicacions); xarxes socials i serveis de comunicació mitjançant

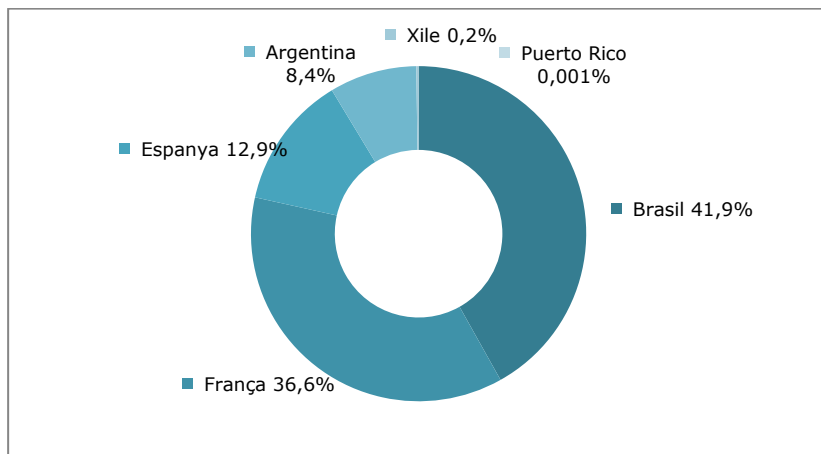
telefonía mòbil i tecnologia Bluetooth; canal de Twitter "Truck Tweet" per a professionals del transport i "Sanef_autoroute" o "Sapn_autoroute", i serveis d'informació per ràdio a més de plafons amb missatges variables a les autopistes.

- Canals d'informació: pàgines web on s'inclou informació en línia, a més de qüestionaris i formularis per adherir-se a descomptes; revistes, fullets informatius i butlletins en línia, i missatges a través de mitjans diversos de premsa escrita.

A través d'aquests canals, el 2013 s'ha rebut un total d'1.220.138 comunicacions, de les quals s'ha atès el 99,1%. Les comunicacions rebudes han augmentat un 53% respecte a l'any anterior, a causa de l'ampliació de l'abast de l'informe.

Així doncs, el volum més gran de comunicacions rebudes per part dels clients ha tingut lloc al Brasil, seguit per les concessionàries de França. La gran majoria han estat consultes (un 95,8%), seguides d'un 4,1% de queixes i en menys de l'0,1% dels casos s'ha tractat de suggeriments. La distribució general difereix a Xile, on el nombre de consultes ha estat inferior al de queixes.

Nombre de comunicacions rebudes per països



Els temes més freqüents en les consultes rebudes han estat la sol·licitud d'informació sobre tarifes i reemborsaments o sobre els serveis oferts, i en el cas de les queixes i suggeriments, sobre obres de conservació i manteniment en la infraestructura, l'aparició d'obstacles a la via i la formació de retencions als peatges.

Consultes, queixes i suggeriments		
	2013	
	Rebudes	Ateses
Consultes	1.169.064	99,1%
Queixes	50.615	99,6%
Suggeriments	459	100%

Índex de satisfacció del client

Amb l'objectiu d'avaluar la satisfacció dels clients i millorar constantment la qualitat dels serveis prestats, es porten a terme accions específiques a cada país.

Índex de satisfacció del client	escala de 0 a 10		
	2011	2012	2013
Autopistes França	7,6	7,8	7,8
Autopistes Espanya	7,1	7,1	6,8
Telecomunicacions	8,1		8,7

Al Brasil s'han fet enquestes presencials als usuaris per determinar el grau de satisfacció respecte a la infraestructura. Els resultats obtinguts situen l'estat del ferm i la senyalització com els elements més ben valorats. S'ha previst la implantació d'una eina d'avaluació i satisfacció en línia.

Les concessionàries a França han continuat amb l'enquesta de satisfacció anual que permet recollir les opinions dels usuaris sobre els serveis prestats, fer un seguiment de l'evolució i contribuir a l'avaluació de la política del client portada a terme.

A Espanya, l'enquesta de satisfacció ha tingut dues fases, una de qualitativa i una altra de quantitativa. La primera està relacionada amb l'obtenció d'una informació més profunda i la comprovació del qüestionari. La segona s'ha fet a través d'una enquesta incentivada a 3.000 clients que ha inclòs els grans àmbits següents: preparació del trajecte, realització del trajecte, característiques de la via, les àrees de servei i el contacte amb Abertis.

Xile està en procés de definir un mecanisme per avaluar la satisfacció del client, emmarcat en el procés conjunt de sistematització de la qualitat. I a l'Argentina s'ha dut a terme una enquesta en la qual s'han analitzat diverses variables del servei i les instal·lacions.

Així mateix, en l'enquesta de satisfacció que elabora bianualment Telecomunicacions, s'han portat a terme entrevistes presencials i enquestes en línia als clients, segons el nivell de relació amb l'empresa, amb el resultat que el 87% dels enquestats estan satisfets o molt satisfets amb el servei prestat.

Cicle de millora contínua

Per a l'any 2014 s'han establert objectius diversos als països on Abertis realitza la seva activitat, entre els quals cal destacar els següents:

Autopistes:

- **Brasil:** La informatització gradual del sistema de qualitat, un pas més vers la seva sistematització, fet que redundarà en un augment de l'eficiència en la gestió i facilitarà el camí cap a la certificació. Incrementar la satisfacció del client és un altre dels objectius marcats i, per arribar-hi, s'han definit actuacions diverses adreçades a millorar els temps de resposta a les queixes, els suggeriments i les sol·licituds dels usuaris; els terminis per fer efectius els reemborsaments; la disminució en els temps mitjans d'espera i cobrament en els peatges i també en l'arribada del servei de grua o ambulància, o el compromís de portar a terme les actuacions de manteniment i conservació dins de les 24 hores des que s'hagi detectat la necessitat d'intervenir. Tot plegat pretén incrementar la seguretat i el confort, oferir un servei ràpid i eficient, i facilitar l'accessibilitat a la informació relacionada amb el trànsit.
- **França:** La implantació de l'aplicació *Satisf'aire* en el conjunt de la xarxa francesa permet obtenir informes mensuals sobre els nivells de qualitat a les àrees de servei i de descans. Enfocada vers el lideratge en matèria de qualitat de servei, des de l'abril s'ha desenvolupat una eina que permet explotar les dades recollides de manera efectiva i gestionar les anomalies detectades en les àrees, a fi d'aplicar les mesures correctores necessàries.
- **Espanya:** Desenvolupar la integració de la Customer Relationship Management, implantada el 2013, i l'àrea registrada de clients del portal. Pel que fa a l'eina del sistema de qualitat per gestionar les no-conformitats, s'està treballant per habilitar-ne l'accés des de les diferents xarxes, per tal de gestionar d'una manera més efectiva els punts que cal millorar i on es produeixen les no-conformitats. Un altre punt de millora està relacionat amb la gestió d'incidentes mediambientals que es produeixen en pista, a fi de reduir l'impacte que puguin provocar en el servei. Així mateix, es treballa en un pla d'acció, per millorar la gestió del magatzem intern.

- **Xile:** En relació amb la qualitat del servei, s'han establert objectius que comprenen el compliment del pla anual de conservació, la millora dels temps de resposta en assistències o emergències en la ruta, la millora de la qualitat de l'atenció al client per part del personal, l'avaluació de la satisfacció del client pel que fa als serveis prestats i l'establiment de criteris d'eficiència en tots els processos. Per aconseguir aquests objectius, adquireixen rellevància les accions destinades a reforçar la plataforma tecnològica del Sistema de Gestió de Qualitat (SGC), que està previst que s'implementi definitivament a principis del 2015.
- **Argentina:** Seguint amb l'evolució experimentada en anys anteriors, es preveu incrementar l'ús del telepeatge en el trànsit total.

Telecomunicacions:

- Dins de les accions identificades en el Pla de millora 2013, s'han inclòs les provinents d'anys anteriors que segueixen en curs, com la continuació del projecte SIRA (inventari de xarxa i serveis) i el projecte CARMINA, que aquest any té com a objectius de millora específics les avaluacions de procés i les iniciatives funcionals.

El projecte FAMA, iniciat l'any 2012, sobre l'adaptació de paràmetres de control operacional i requisits legals, s'ha completat durant el 2013 amb millores en les avaluacions d'aspectes ambientals.

Altres aspectes prioritzats el 2013 en el Pla de millora han afectat el model EFQM, el Pla de contractes o el procés de facturació. Al llarg del 2013 s'ha implantat la nova eina de gestió d'incidències per millorar el model ITIL en la gestió d'incidències de la companyia. El 2013 també s'ha posat en marxa el sistema, amb un pilot per a un segment reduït de serveis, i al llarg del 2014 està prevista la implantació del sistema i la nova operativa associada a aquest procés. Com a balanç, el Pla de millora 2013 ha suposat el tancament del 50% de les accions programades, mentre que la resta continuaran en curs durant el 2014.

Experiències pràctiques

Evolució i millora de serveis a les autopistes

Abertis posa tots els recursos necessaris per oferir el millor servei i perquè els desplaçaments per autopista siguin còmodes, segurs i confortables. El 2013 s'han portat a terme actuacions diverses en aquest sentit:

- La implantació de les últimes tecnologies als peatges on Abertis opera permet oferir als usuaris una atenció millor i fer que el seu pas per l'autopista sigui més còmode i fluid. D'aquesta manera, hi ha diferents mètodes de pagament posats a disposició del client: vies de telepeatge o per satèl·lit, targetes de crèdit i de dèbit, targetes sense contacte o el pagament en efectiu, tant en vies manuals com en les que no hi ha presència de personal. La implantació de sistemes més avançats com el *free-flow*, un sistema sense barreres que permet més fluïdesa als peatges, conviu juntament amb sistemes que persegueixen el frau o la resolució d'incidències i, tot plegat, redunda en la millora de l'experiència de l'usuari. Al Brasil, 22 milions de vehicles matriculats ja compten amb dispositius de peatge electrònic actius i l'objectiu és arribar al 80% de pagaments fets mitjançant aquests dispositius, fet que permetrà la implantació en vies ràpides i urbanes del sistema *free-flow*.
- França ha posat en servei un nou espai de promoció del *carpooling*, a "Paris-Oise", que se suma als quatre que ja existeixen. Aquest projecte, que s'inscriu dins de l'estratègia europea a favor d'un ús eficient de les infraestructures, també contribueix a reduir les emissions derivades dels desplaçaments i a millorar els serveis oferts a les persones usuàries de les autopistes. S'han fet quatre intervencions principals: la creació d'un pàrquing per a *carpooling* de 103 places, un pàrquing de 124 places per a vehicles pesants, la posada a punt d'infraestructures per facilitar la comoditat i la renovació de l'estació de peatge número 9 de Pont-Sainte-Maxence, a l'autopista A1, amb la instal·lació del servei de telepeatge, que ha permès millorar la fluïdesa, el confort i la qualitat del servei.
- Espanya ha posat en marxa un nou servei d'assistència adreçat al client professional en els Truck Parks, les àrees exclusives per a transportistes que la companyia posa a la seva disposició a l'autopista AP-7. El nou Truck Service ofereix serveis d'assistència i reparació in situ d'averies, així com tasques de manteniment de vehicles industrials. D'aquesta manera, el transportista pot resoldre les averies relacionades amb el seu vehicle sense sortir de l'autopista i continuar després el viatge. Tot això suposa un reforç de la seguretat viària, alhora que garanteix la seguretat dels professionals i la càrrega que transporten.
- Potenciar els canals de comunicació actuals i l'obertura de nous canals digitals són mesures encaminades a facilitar l'accés als serveis i la comunicació del client amb l'empresa. En aquesta línia, a Espanya, Abertis ha utilitzat els principals webs de viatges, així com una aplicació mòbil de missatgeria instantània retribuïda i altres mitjans especialitzats en viatges i oci, per llançar la seva campanya de promoció de l'autopista com l'opció més segura per viatjar. Aquests nous canals han permès també difondre les novetats en els productes i serveis a nous segments de clients potencials.
- Xile ha desenvolupat un nou lloc web per a Rutas del Pacífico, molt funcional i disponible en versió clàssica i mòbil, que integra una sèrie d'eines que permeten als usuaris obtenir tota la informació rellevant per planificar el viatge, consultar els llocs turístics que connecta la Ruta 68 i com arribar-hi, a més de conèixer l'estat del trànsit i rebre notícies en línia d'obres, accidents o trànsit, entre d'altres.

Desenvolupament de la innovació

L'impuls de la innovació a Abertis és clau en la millora dels serveis i en la presentació de nous productes als nostres clients.

- En el 8è Congresso Brasileiro de Rodovias & Concessões (CBR&C), les autopistes al Brasil han presentat tres estudis elaborats per enginyers de l'organització sobre tècniques innovadores de pavimentació i drenatge que permeten evitar defectes en les condicions estructurals, funcionals i de seguretat del paviment. Aquests estudis proposen sistemes de dosificació dels components diversos que formen l'asfalt, que permeten evitar ondulacions i esquerdes i garantir així les millors condicions de circulació i incrementar la seguretat viària. Un dels estudis presentats va rebre el reconeixement per part del Saló d'Innovacions.
- Així mateix, Sanef ha estat distingida amb el premi "Étoile de l'Europe", que reconeix els dotze millors projectes europeus de recerca, pel projecte SafeTRIP, que dota el vehicle d'una doble connectivitat, per satèl·lit i 3G, fet que proporciona serveis addicionals als conductors i als gestors de les infraestructures. Aquestes aplicacions permeten fer viatges més segurs i proveir les empreses gestores de més informació en temps real sobre el que passa a l'autopista.
- El departament de Gestió i Innovació d'Abertis a Espanya ha portat a terme la implantació d'un sistema de gestió de la innovació que té com a objectiu la sistematització dels projectes d'innovació. Per implantar-lo, s'ha definit una política d'innovació i, sobre aquesta base, s'han desenvolupat les sistemàtiques que cal seguir, com en el cas de l'explotació de resultats (comercialització de tecnologia, protecció de resultats) o la creació d'un comitè d'innovació operatiu per al seguiment de projectes i noves idees. Totes les direccions de la companyia han estat participants d'aquesta acció, que ha de permetre millorar la informació que es rep en la direcció d'Innovació i promoure possibles ajudes econòmiques, a més de la participació en projectes europeus.
- Telecomunicacions ha acollit, a la seva seu de Tres Cantos (Madrid), les I Jornades d'Interoperabilitat de TDT Híbrida, en què radiodifusors i fabricants de televisió han treballat de manera conjunta en les darreres proves per assegurar el perfecte funcionament de les aplicacions de TV connectades als receptors de televisió. El servei de TDT Híbrida, el certificat de TV connectada basat en l'estàndard HbbTV (Hybrid Broadcast Broadband TV), permet als espectadors gaudir dels continguts interactius oferts per les cadenes de televisió a través d'Internet, sense deixar de sintonitzar el canal de TDT. Això obre les portes de l'espectador a una àmplia gamma de serveis que van de la televisió a la carta a la participació en enquestes o concursos, així com a informació addicional independent o totalment vinculada a l'emissió.

Igualment, durant la vuitena edició del World Mobile Congress, Telecomunicacions ha portat a terme demostracions de l'estàndard de TDT de segona generació (DVB-T2), amb emissions simultànies adequades per a Ultra Alta Definició (UHDTV) i dispositius en mobilitat. S'ha fet en exclusiva mundial la primera emissió de televisió digital terrestre en UHDTV.

Cal destacar que Abertis Telecom participa en el projecte SIRENA de sistemes i tecnologies 3D Media sobre Internet del futur i xarxes de difusió de nova generació, i en l'àmbit de col·laboració internacional en el projecte iCity (2012-2015) i en el projecte COMPOSE (2012-2015). Aquests dos projectes d'àmbit europeu tenen com a objectiu principal la creació d'un marc de col·laboració en el desenvolupament d'aplicacions i serveis d'interès en l'entorn de les ciutats intel·ligents o *smart cities*. Un altre projecte europeu innovador té per objecte crear una solució que permeti transmetre continguts de TV amb la possibilitat de triar el punt de vista de visionament i/o 3D. Es tracta del projecte Fine (2010-2013), en el qual Abertis participa com a operador de xarxa en el desenvolupament de la NGN (New Generation Network) i coordina el paquet de treball de proves experimentals.

6.2. Seguretat viària a l'autopista

La política

La seguretat dels usuaris de les autopistes constitueix un dels compromisos del servei prestat per Abertis i es materialitza a través del manteniment de la infraestructura en les condicions adequades i el foment d'una conducció segura.

Acompliment

El 2013 s'han portat a terme accions adreçades a reforçar la seguretat de les persones usuàries de la xarxa d'Abertis autopistas i s'ha establert una política de seguretat viària basada en dues línies principals d'actuació: d'una banda, la millora de les instal·lacions, amb l'aplicació de noves tecnologies, juntament amb la revisió dels protocols d'emergència i, de l'altra, la realització de campanyes de sensibilització sobre els riscos de la conducció.

Millora dels protocols d'emergència i de les instal·lacions

Mitjançant la realització de simulacres d'emergència s'avaluen els procediments i la coordinació entre els diversos agents que intervenen en cas d'accident. En els simulacres col·laboren les diverses administracions implicades, fet que comporta un coneixement in situ del treball dels efectius d'emergència i reverteix en una millora del servei i de la seguretat viària de l'autopista.

Al Brasil, Abertis ha treballat en l'objectiu de reduir els índexs de sinistralitat, amb la realització d'accions educatives diverses adreçades als organismes de l'àmbit de l'atenció prehospitalària vinculada al trànsit, i amb la creació del grup GERAR (Grup Estratègic per a la Reducció d'Accidents), des del qual s'impulsaran idees, estudis i accions per assolir aquest objectiu.

D'altra banda, a Espanya, en alguns túnels de la xarxa s'han portat a terme simulacres d'emergència en què han col·laborat els equips d'emergència definits en el Pla d'autoprotecció d'Abertis per donar una resposta coordinada a les situacions de catàstrofe. També s'han fet diversos simulacres de viabilitat hivernal, que han permès comprovar els temps de resposta en l'activació del protocol, l'operativa i la comunicació amb el Centre d'Operacions; detectar errades en el funcionament de màquines i equips, i finalment millorar la formació del personal.

Amb la millora de les infraestructures, Abertis garanteix la qualitat del servei i alhora promou la seguretat viària. En aquest sentit, al llarg de l'any s'han instal·lat sistemes de contenció en viaductes, barreres de seguretat metàl·liques, passos en la mitjana i s'han renovat o implementat sistemes de seguretat en túnels, amb la dotació de càmeres anti-lluernament i megafonia a l'interior, juntament amb els accessos i l'actualització del sistema de detecció automàtica d'Incidents.

Campanyes de sensibilització

Abertis ha promogut campanyes enfocades a sensibilitzar els usuaris sobre les conductes de risc al volant que poden comprometre la seguretat pròpia i la de la resta de conductors. En aquest sentit, el 2013 s'han portat a terme un total de 83 campanyes per reduir la sinistralitat a les vies de comunicació i promoure la seguretat viària entre la comunitat local.

Les autopistes al Brasil han posat en marxa una campanya de seguretat viària a escala nacional, en què s'han distribuït fullets als conductors, vianants i usuaris de les autopistes de les nou concessionàries, amb informació sobre les precaucions que cal tenir en compte per evitar els accidents de trànsit.

A França destaquen l'impuls del segon estudi sobre el comportament en conducció i la publicació dels resultats en diversos mitjans, juntament amb el desenvolupament de campanyes de sensibilització durant el 2013 per millorar els comportaments en la conducció i fomentar la seguretat a la carretera.

A Espanya, aproximadament cada mes, Abertis ha llançat una campanya de seguretat viària a clients particulars i professionals mitjançant *e-mailing*. Aquestes campanyes són estacionals i tenen en compte les condicions meteorològiques adverses. Així mateix, el 2013 la Fundació Abertis, amb la voluntat de portar a terme campanyes de seguretat viària en tots els territoris on el Grup està present, ha desenvolupat accions de conscienciació sobre els perills de la conducció imprudent al Brasil i a Xile.

Experiències pràctiques

Mesures de millora de la seguretat viària

Al llarg del 2013, Abertis ha promogut diverses actuacions adreçades a conscienciar les persones usuàries i millorar els protocols en cas d'emergència:

- Brasil ha promogut el segon Dia d'Atenció Prehospitalària i de Medicina del Trànsit, adreçat als organismes que treballen en aquest àmbit, amb accions educatives i un simulacre d'accident relacionat amb materials perillosos i víctimes múltiples, i ha posat en marxa una campanya nacional de seguretat a les 9 concessionàries que gestiona, que consisteix en la distribució de fullets amb consells per als conductors, els vianants i els usuaris de les autopistes a fi d'evitar els accidents de trànsit. Així mateix, s'han portat a terme accions periòdiques en el marc del programa "Viva Saúde" adreçades al col·lectiu de camioners, amb orientacions sobre les condicions de salut i la qualitat de vida.

També al Brasil, s'ha creat el Grup Estratègic per a la Reducció d'Accidents (GERAR), que aborda la prevenció d'accidents des de perspectives diverses i porta a terme accions preventives adreçades als treballadors, els usuaris i els vianants, juntament amb auditories de seguretat en les obres; dóna suport a programes i accions de sensibilització del Govern; promou acords amb centres de formació i reciclatge dels conductors i actuacions conjuntes amb la xarxa hospitalària de referència per millorar l'atenció de les víctimes d'accidents en carretera; imparteix cursos sobre seguretat viària per a les empreses i associacions; crea premis per a la reducció d'accidents, i intensifica la vigilància. L'objectiu final és reduir la sinistralitat en un 50%, fins al 2020.

- Les autopistes a França han emès diverses campanyes de sensibilització el 2013 per millorar certs comportaments en la conducció i fomentar la seguretat a la carretera. En concret, una d'aquestes campanyes posa èmfasi en els perills de la somnolència al volant i la importància de fer pauses des dels primers símptomes de fatiga. Una altra campanya de les autopistes a França, aquesta vegada amb l'objectiu de millorar la seguretat del personal que treballa a l'autopista, s'ha adreçat a sensibilitzar els clients sobre la importància d'una conducció prudent, especialment a les zones d'obres i de peatges, per disminuir el nombre d'accidents en què estan involucrats els treballadors.

Per segon any consecutiu, Sanef, en col·laboració amb CETE Normandie Centre (organisme públic francès d'estudis especialitzat en el comportament al volant), ha portat a terme un estudi a partir de l'anàlisi de paràmetres diversos, com la distància entre vehicles, l'ocupació de les vies, la velocitat, l'ús dels intermitents i les reaccions en una zona d'obres, entre d'altres, que ha permès avaluar els comportaments dels usuaris de les autopistes d'un any per l'altre. L'Observatori del Comportament en Carretera, creat l'any 2012, ha elaborat diversos estudis que revelen la importància i la freqüència de certs comportaments de risc. Els resultats han servit com a eina de sensibilització en diferents mitjans, i també com a base per dissenyar campanyes futures de seguretat viària.

- A Espanya s'han portat a terme actuacions diverses adreçades a fomentar la cultura de la seguretat viària entre tots els treballadors. Aquestes accions han consistit en cursos de formació i en notes en la intranet, inclosos consells per a una conducció segura i eficient que permeti millorar la manera d'afrontar la conducció. Per impartir aquests cursos i consells s'ha comptat amb la figura d'Aristos. D'altra banda, s'han elaborat dos vídeos de seguretat viària per fer arribar als professionals del transport consells i bones pràctiques de conducció segura en neu, amb climatologia adversa i de conducció eficient.

Altres actuacions importants en la millora del servei i la seguretat viària a Espanya han estat els simulacres d'emergència, que s'han dut a terme amb la finalitat d'avaluar els procediments d'emergència, millorar la coordinació entre els agents que intervenen en cas d'accident o en fenòmens meteorològics adversos:

- Túnel Xeresa a l'AP-7: El simulacre, en què han participat un total de 100 persones entre cossos operatius, figurants, observadors i assistents, ha consistit en la simulació d'un accident d'autobús i dos turismes a l'interior del túnel amb resultat d'incendi.
- Túnel 2, sentit Tarragona de la C-32: L'escenari del simulacre ha fet referència a una situació inclosa en el Pla INUNCAT, que s'activa en casos de pluges fortes.

Mesures de millora de la seguretat viària (cont.)

- Simulacres de viabilitat hivernal. S'han portat a terme al novembre a l'AP-6/AP-51, l'AP-61 i a Avasa, i s'han activat els protocols propis d'una alerta real per neu decretada per l'AEMET. També s'ha fet un simulacre de viabilitat hivernal al desembre a Aulesa, i ha consistit en la simulació de l'activació de l'alerta N3 (tempestes generalitzades).

Amb motiu de l'operació Pas de l'Estret, Abertis ha posat en marxa un dispositiu especial a Espanya amb l'objectiu de facilitar la circulació per l'autopista AP-7. S'han reforçat els sistemes d'informació i atenció als viatgers, a més de la seguretat.

- Les autopistes a Xile han creat campanyes sota el lema "No et canviïs de vehicle" i "Tolerància zero a la velocitat", que han consistit en la distribució de fullets als peatges de la Ruta 68 i l'Autopista del Sol, per conscienciar sobre els perills de la conducció imprudent i la importància d'evitar l'alcohol i l'excés de velocitat al volant.
- A l'Argentina, durant els mesos de novembre i desembre del 2013 s'ha llançat la campanya de seguretat viària "Conduïm millor". D'aquesta manera, s'ha donat continuïtat als missatges de prevenció d'anys anteriors sobre els riscos viaris a què està exposat l'usuari durant la conducció de diversos tipus de vehicles i s'ha col·laborat en la disminució de l'índex de sinistralitat en la seva zona d'influència.

7. L'EQUIP HUMÀ D'ABERTIS

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

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2013
Reforçar la implicació i la motivació de les persones per a la millora contínua de l'empresa	L'equip humà	<ul style="list-style-type: none"> • I Conveni d'unitat de negoci d'autopistes a Espanya
	Gestió del talent i desenvolupament professional	<ul style="list-style-type: none"> • "Talent", sistema de gestió per competències • Reforçant el talent a Abertis • Campus Abertis
	Impulsant l'organització en xarxa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicació i col·laboració per a una internacionalització efectiva
	Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats	<ul style="list-style-type: none"> • Abertis obté el Segell Bequal • Mission Handicap
	Extensió dels beneficis socials	
	Foment de la salut i la seguretat laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Accions en seguretat i salut ocupacional a les autopistes d'Abertis • Pràctiques per assegurar la seguretat i la salut del personal a Abertis Telecom



7.1. L'equip humà

La política

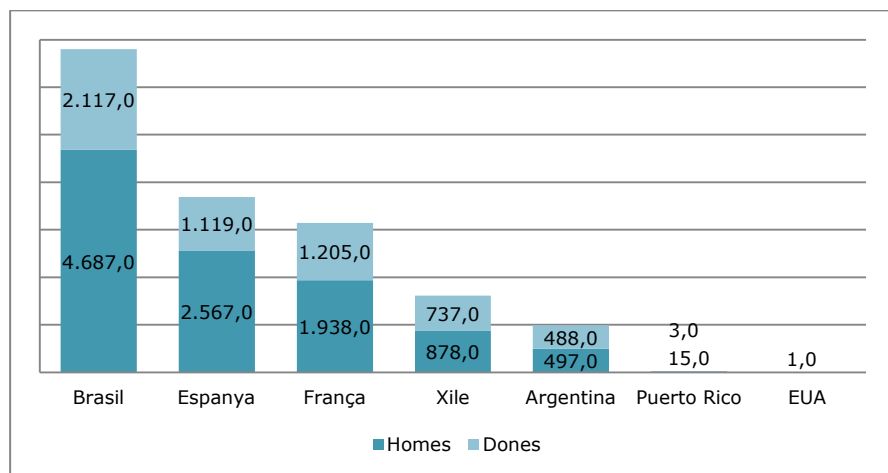
Abertis, en línia amb la seva missió i els seus valors, no només porta a terme actuacions per assegurar que es compleixin adequadament les legislacions en tots els països on té activitat sinó que, a més, contribueix de manera efectiva a la recerca de solucions i mesures concretes per mitjà del diàleg continu.

Acompliment

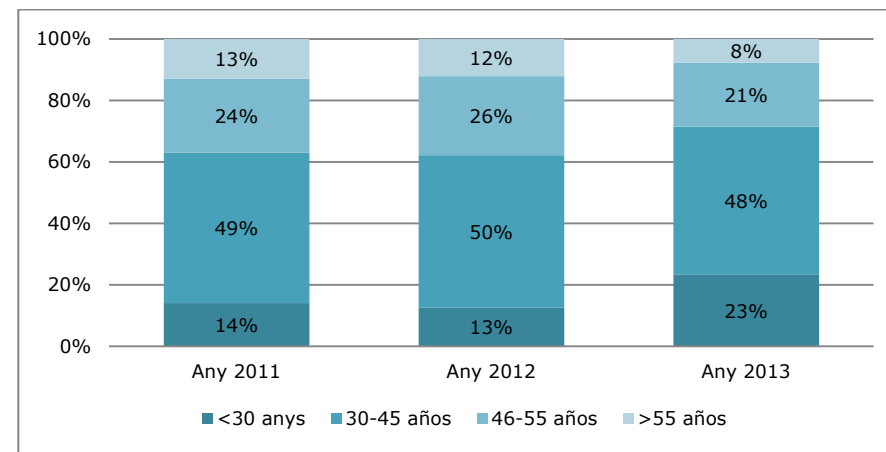
	Total Abertis	Abast de l'informe de RSC
Nombre de treballadors el 31/12	16.962	16.252
Plantilla mitjana equivalent	15.934	15.607

El 97,9% de la plantilla mitjana equivalent està inclosa en l'abast de l'informe, un percentatge molt similar en el cas de la plantilla del 31 de desembre.

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

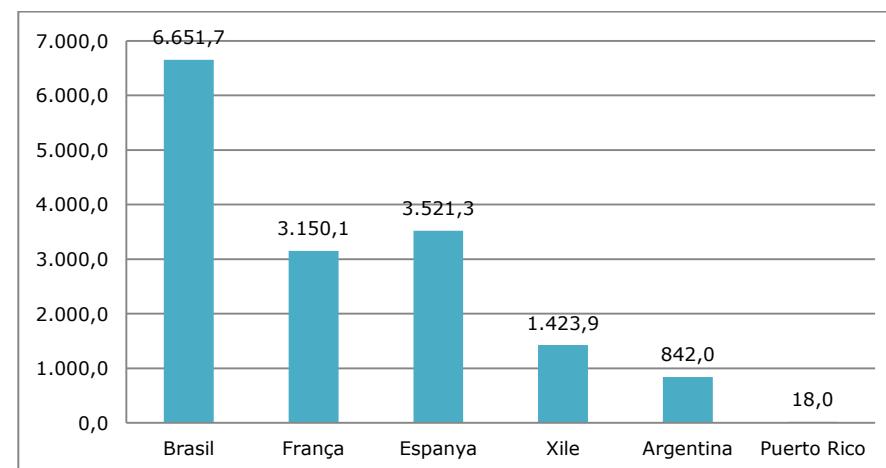


Distribució de la plantilla per grups d'edat

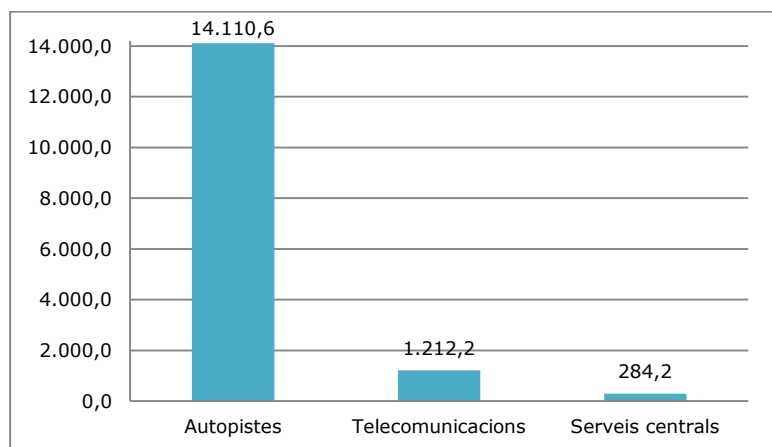


La inclusió del Brasil i Xile incideix directament en la distribució dels grups d'edat de la plantilla, així com sobre el percentatge de la plantilla fora d'Espanya.

Plantilla mitjana equivalent per país



Plantilla mitjana equivalent per línia de negoci



El 93,7% dels treballadors tenen un contracte indefinit (el 95,9% dels homes i el 89,7% de les dones). La taxa de contractació indefinida és molt similar en tots els països.

	Percentatge de l'equip humà amb contracte indefinit	
	Homes	Dones
Brasil	99,9%	98,6%
França	94,8%	88,4%
Espanya	92,1%	83,7%
Xile	91,2%	83%
Argentina	89,9%	78,3%
Puerto Rico	100%	100%
Global	95,9%	89,7%

⁶ Les dades de la taula no inclouen França, Xile, ni tampoc Litoral Sul ni Regis Bittencourt del Brasil, ja que no disposem d'aquesta informació.

Equip humà segons el tipus de jornada ⁶	Completa		Parcial	
	H	D	H	D
Brasil	99,6%	98,5%	0,4%	1,5%
Espanya	86,6%	57,1%	13,4%	42,9%
Argentina	97,6%	79,1%	2,4%	20,9%
Puerto Rico	100%	66,7%	0%	33,3%
Global	94,9%	80,5%	5,1%	19,6%

Pel que fa a la taxa de jornada reduïda, en el Grup en gaudeix el 2,4% de la plantilla (el 0,6% d'homes i el 5,9% de dones). En aquest sentit, França és el país que mostra un percentatge més alt de plantilla amb jornada reduïda, ja que és del 7,1%.

La plantilla es divideix en tres grups d'acord amb la classificació professional basada en la metodologia HAY. A escala global, el 0,7% de la plantilla està formada per càrrecs directius; el 5,1%, per càrrecs intermedis, i el 94,2% el constitueix la resta de categories.

La taxa de rotació ha augmentat significativament en la categoria de direccions i resta de personal, i la dada del 2012 és de 3,1% i de 5,7% respectivament, a causa principalment de l'elevada rotació del Brasil i Xile.

	Rotació de la plantilla global		
	Homes	Dones	Total
2011	5,1%	4,5%	4,9%
2012	5,6%	5,8%	5,6%
2013	21,5%	20,9%	21,3%

	Rotació de la plantilla 2013		
	Homes	Dones	Total
Càrrecs directius	27,9%	33,3%	28,6%
Direccions	4,8%	9,8%	5,9%
Resta de personal	22,5%	21,2%	22,1%

	Rotació de la plantilla 2013		
	Homes	Dones	Total
Brasil	35,3%	32,5%	34,4%
França	2,6%	5,8%	3,8%
Espanya	10,1%	3,6%	8,1%
Xile	32,2%	51,21%	40,9%
Argentina	5,2%	2%	3,7%
Puerto Rico	20%	33,3%	22,2%
Global	21,5%	20,9%	21,3%

Relacions entre empresa i treballadors

Els convenis col·lectius s'apliquen a tots els treballadors de les diferents unitats de negoci d'Abertis. L'organització desplega un marc de relacions laborals corporatiu en tots els països que no en tenen, equivalent en funcions al de la resta de països.

A escala europea, el Comitè d'Informació i Consulta Europeu, amb seu a Barcelona, ha estat creat per promoure la cooperació de caràcter transnacional entre la Direcció Central i la representació dels treballadors. Reconegut com un òrgan d'informació i consulta de representació dels treballadors en l'àmbit europeu sobre grans projectes globals o inversions quan afecten més d'un país, aquest Comitè no condiciona ni substitueix els drets i les obligacions dels òrgans nacionals de representació dels treballadors de cada una de les societats que integren el Grup.

Durant l'any 2013, el Comitè s'ha reunit dues vegades, una a l'abril i una altra al juny, amb la intenció de conèixer, mitjançant la Direcció Central, els resultats econòmics del 2012 i els reptes de futur per al 2013, a més de plantejar preguntes concretes en relació amb la política d'ocupació del Grup.

A Espanya, s'ha formalitzat el primer Conveni d'Unitat de Negoci d'autopistes. Aquest conveni inclou en l'articulat mesures per al manteniment de l'ocupació a través de la formació i el desenvolupament professional. L'acord implica aspectes concrets d'organització per mantenir el poder adquisitiu i les expectatives de drets econòmics, un capítol de permisos i un capítol de beneficis socials. També inclou capítols específics d'igualtat, seguretat i salut. Finalment, introdueix una garantia de contractació preferent (i respecte de la seva retribució) en cas de vacants, i una intenció de cobrir els llocs emergents amb serveis interns. Es preveu la ratificació d'aquest conveni a principis del 2014.

En aquest sentit, al Brasil, Xile i Puerto Rico, el marc laboral reconeix la negociació col·lectiva per a tots els treballadors quan no hi hagi un conveni específic que la inclogui i, a l'Argentina, l'expressió col·lectiva dels treballadors està reglamentada per la Llei de contracte de treball.

Les plantilles del Brasil, França, Espanya i l'Argentina tenen alts percentatges de plantilla coberts per un conveni col·lectiu. El baix percentatge de cobertura de Xile incideix sobre la dada global de l'any 2013, que arriba al 89,4%.

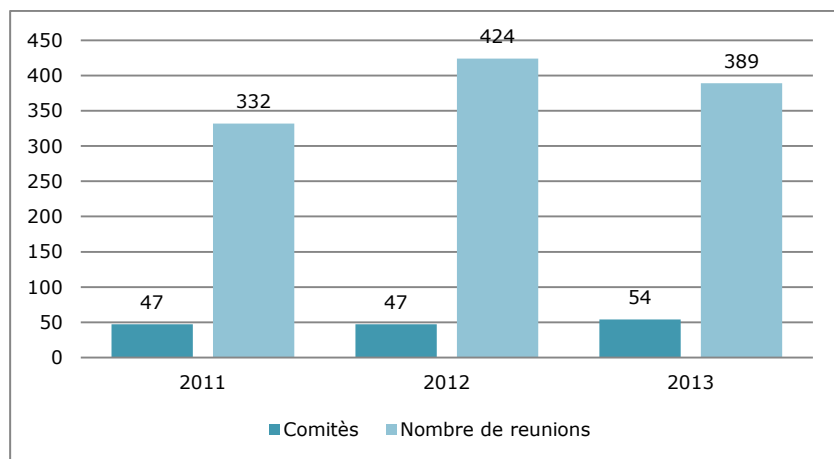


Plantilla el 31/12 coberta per un conveni col·lectiu	
Brasil	100%
França	100%
Espanya	89,1%
Xile	31,3%
Argentina	80,9%

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

El 2013, Abertis ha augmentat el nombre de comitès d'empresa respecte a l'exercici anterior, en consonància amb l'augment de les plantilles globals. En total, 54 comitès d'empresa han mantingut 389 reunions al llarg de tot l'any 2013.

Evolució del nombre de comitès i reunions d'empresa



Pel que fa a les filials, la interlocució formal entre l'organització i els treballadors en l'àmbit col·lectiu varia depenent del país.

	Nombre de comitès	Nombre de reunions
França	10	100
Espanya	33	199
Xile	10	0
Argentina	1	90
Global	54	389

El Brasil i Puerto Rico no disposen de comitès d'empresa, ja que el marc de relacions laborals del país és diferent del de la resta. A Puerto Rico la negociació col·lectiva està regulada per la Llei del treball, i al Brasil, per les lleis federals del treball, que estableixen els drets laborals bàsics que acorden les lleis brasileres, com ara el salari mínim quan no hi ha una negociació col·lectiva de salaris que el determini; el límit d'hores de feina; les vacances anuals remunerades; la paga addicional per a les hores extraordinàries, etc.

Així mateix, no existeix com a tal la figura del comitè d'empresa: els sindicats són organismes federals en què els treballadors no tenen participació directa, sinó que visiten periòdicament diverses organitzacions d'una mateixa regió.

Experiències pràctiques

Firma del preacord del Conveni col·lectiu de les concessionàries d'Abertis a Espanya

En línia amb el I Conveni d'unitat de negoci d'Abertis autopistes España, al llarg del 2013 l'organització ha dut a terme accions encaminades a crear un pla d'igualtat efectiva entre dones i homes per a Abertis autopistes, que compregui des de la selecció fins a la promoció, la formació, les condicions de treball i ocupació, la salut laboral, l'ordenació del temps de treball i la conciliació; l'establiment de mesures per a la promoció interna de nous llocs de treball, i l'elaboració de programes de desenvolupament i professionalització.

El conveni, firmat a finals d'any, recull les accions següents en matèria de responsabilitat social, pactades entre totes les parts negociadores:

- Un pla d'igualtat per a totes les autopistes d'Abertis Espanya, independentment del nombre de treballadors.
- Mesures de promoció interna de nous llocs de treball: el 2013 les noves vacants han estat cobertes mitjançant promoció interna. En aquest sentit, es preveu mantenir aquest criteri i potenciar així la promoció professional internament.
- Programes RMW de desenvolupament i professionalització: el 2013 s'ha afavorit la promoció interna i la formació dels col·laboradors de les xarxes AP7/AP2 i Gencat, després d'assumir un servei fins ara externalitzat. Els itineraris de formació emparats sota aquest programa es distribueixen en tres anys de formació teòrica i pràctica.

El conveni també inclou, en les bases, diversos pactes en matèria de flexibilitat contractual orientada a la mobilitat funcional i geogràfica, una nova organització de la jornada laboral i dels períodes de vacances, i un acord de moderació salarial que implica increments vinculats a la productivitat en els pròxims anys.

7.2. Gestió del talent i desenvolupament professional

La política

És voluntat d'Abertis, segons ho expressa el seu Pla estratègic, contribuir al benestar dels empleats. Per això, Abertis aposta per la formació com a part imprescindible del desenvolupament professional de l'equip humà i amb aquesta finalitat porta a terme programes de desenvolupament professional per potenciar i garantir el talent dels seus treballadors.

Acompliment

El pla de formació s'estén a la majoria de les unitats de negoci i mitjançant aquest pla es coordinen les necessitats i les demandes formatives de la plantilla. A més, la promoció de l'accés a plataformes de formació en línia potencia i facilita l'extensió del coneixement en el marc intern.

Xile disposa d'un sistema de formació enfocat especialment a la prevenció de riscos laborals(PRL), i al Brasil s'està treballant en la sistematització de la formació centralitzant especialment les accions formatives en matèria de seguretat i salut laboral.

En aquest sentit, un 59,8% de la plantilla ha rebut formació, amb una mitjana total d'hores de formació per treballador de 12,6 hores. Aquesta xifra disminueix respecte a l'exercici passat, en què la mitjana d'hores de formació per empleat era de 16,6 hores, principalment a causa de la incidència del Brasil i Xile en la dada.

Mitjana d'hores de formació	Càrrecs directius	Direccions	Resta d'empleats	Total
Global	16,8	25,3	11,9	12,6

Mitjana d'hores de formació ⁷	Càrrecs directius		Direccions		Resta d'empleats	
	H	D	H	D	H	D
Brasil	8,2	4,3	23,2	24,9	6,9	12,7
França	2,1	0,5	16,2	22,1	18,2	5,3
Espanya	27,9	55,1	49,1	63,8	23,8	25,3
Xile	0	0	7,7	31,6	3,6	1,7
Argentina	24,9	0	22,8	1,9	7,9	5,8
Puerto Rico			47,3	5	21,1	1

En general, les temàtiques de formació impartides per les diverses unitats de negoci d'Abertis al llarg del 2013 han inclòs: aprenentatge dels procediments operacionals de l'autopista, formació en normativa aplicable a la concessionària, aprenentatge d'eines i programes informàtics per a la realització correcta de les tasques diàries, formació en tributació i fiscalitat, formació en lideratge i *coaching*, formació en atenció al client, etc.

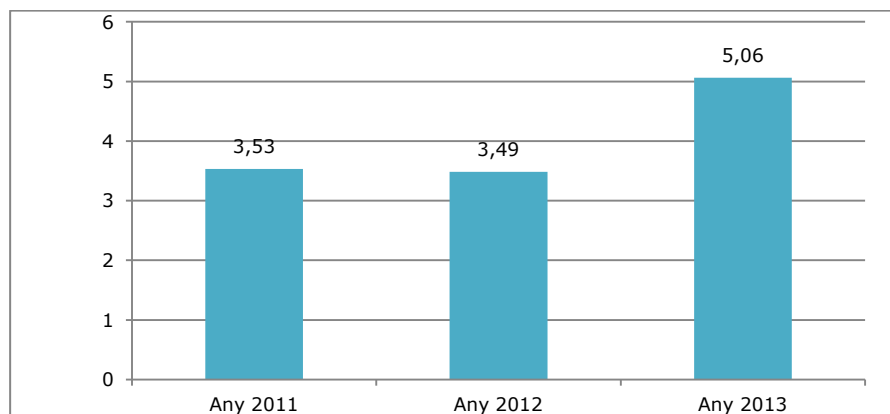
En particular, les concessionàries del Brasil, Xile i Puerto Rico han centralitzat la formació impartida en temes de prevenció de riscos laborals, inclosa la formació en situacions conflictives que ha estat impartida a Xile.

La formació específica en RSC i drets humans ha totalitzat 11.393 hores, impartides principalment a França i, en menor mesura, a Espanya. Entre les temàtiques, s'ha inclòs el curs de formació sobre el sistema de prevenció penal d'Abertis, que ha estat seguit, en principi, pels treballadors de la Seu Central i de Telecomunicacions.

La inversió efectuada en formació ha sumat un total de 5.060.519 euros, import superior a l'any 2012, principalment a causa del increment de la formació a França i a Espanya, i a la inclusió del Brasil i Xile en l'abast de la dada.

⁷ Les àrees ombrejades indiquen que no hi ha persones en aquesta categoria professional.

Evolució de la inversió en formació (milions d'euros)



La inversió en formació ha estat feta principalment per França i Espanya, seguida de Puerto Rico, Argentina, Brasil i Xile.

La contribució dels treballadors en la consecució dels objectius de l'empresa, inclosos els objectius globals i individuals, queda recollida en el model de direcció per objectius.

Hi ha un sistema de direcció per objectius implantat per al 97,5% dels treballadors dins de la categoria de càrrecs directius, el 96,4% de direccions, i el 45,8% per a la resta de categories.

Persones incloses en una DPO	Càrrecs directius		Direccions		Resta d'empleats	
	H	D	H	D	H	D
Brasil	95,7%	100%	90,3%	94,1%	90,9	79,3%
França	95%	100%	97,9%	100%	5,2%	9,6%
Espanya	100%	100%	97,7%	100%	23,8%	27,8%
Xile	100%	100%	63,3%	100%	6,4%	3,0%
Argentina	100%		100%	100%	21,6%	10,4%
Puerto Rico			100%	100%	100%	100%

Experiències pràctiques

"Talent": sistema de gestió per competències

El sistema de gestió del desenvolupament professional d'Abertis, conegut com a "Talent", permet fer un exercici d'autoavaluació, consensuar-lo amb la persona responsable i definir conjuntament un pla de desenvolupament personalitzat. D'aquesta manera, persones que ocupen càrrecs directius i càrrecs intermedis poden gestionar el desenvolupament dels seus equips de treball.

Després de les primeres implantacions d'aquesta eina, i veient la utilitat i la necessitat de tenir un feedback de l'acompliment de cada treballador i d'avaluar les competències per a la millora contínua, aquest any s'ha promogut especialment aquest programa. L'objectiu és ajudar els professionals a concretar plans d'acció, els gestors a elaborar informes que permetin dirigir millor el procés, i els líders a obtenir més profit d'aquest sistema. En aquest sentit, s'han portat a terme desplegaments pilot a les autopistes i s'han ajustat els perfils professionals de manera constant. Aquest sistema, que s'està desenvolupant progressivament, permet alinear la visió del directiu i del treballador i oferir a aquest darrer un feedback que contribueixi a millorar-ne la competència professional. La valoració d'aquesta eina per part dels empleats és cada vegada més positiva.

Així mateix, el 2013 s'ha redefinit el Projecte Talent, un programa orientat a determinar quin talent directiu requerirà el Grup en els pròxims anys, adreçat a predirectius i directius i que comprèn accions individuals i col·lectives diverses. Mitjançant aquest projecte es pretén potenciar l'adaptació i la millora dels directius del Grup per afrontar els reptes que marca l'escenari actual i especialment els que tenen a veure amb la relació amb els grups d'interès, la direcció financera i d'operacions, i la gestió d'equips remots. A més d'aquest programa, s'ha redissenyat també el Programa d'Identificació de Potencial per determinar quins perfils i persones són els que Abertis necessitarà en el futur.

Campus Abertis

El Campus Abertis, una plataforma d'*e-learning* creada el 2012 que les diverses unitats de negoci poden utilitzar per adquirir habilitats, pretén facilitar la formació dels treballadors. Aquest sistema d'*e-learning* es caracteritza per elements 2.0 (aules virtuals, fòrums, wikis, etc.) que serveixen de suport als empleats per portar a terme les seves formacions.

Els continguts compartits a través d'aquesta plataforma al llarg del 2013 inclouen cursos de formació obligatòria i cursos de formació voluntària. Com a obligatoris hi ha: seguretat física, sistema de prevenció penal a Abertis, protecció de dades personals i seguretat de la informació; i com a formació complementària hi ha: intel·ligència emocional, finances, gestió d'equips, habilitats de lideratge, ús de programes i aplicacions específics, gestió de processos, gestió de l'estrès, i prevenció de riscos i higiene. El 2013, a través del Campus Abertis s'han fet 782 formacions entre empleats d'Abertis Infraestructuras, i 7.207, entre empleats d'Abertis Telecom.

7.3. Impulsant l'organització en xarxa

La política

La comunicació interna és l'eina bàsica per fomentar la cohesió de grup, l'orgull de pertinença i la implicació en el projecte empresarial. L'objectiu d'Abertis és aconseguir una millor comunicació bidireccional amb l'equip humà de l'organització, dia a dia.

Acompliment

Abertis entén la cultura organitzativa com un dels elements clau que caracteritza el Grup. En aquest sentit, l'organització posa especial interès en elaborar i divulgar manuals de benvinguda que inclouen, a banda dels trets principals d'identitat (missió, visió i valors), tota la informació rellevant perquè els treballadors puguin portar a terme la seva tasca seguint els principis i els criteris fonamentals que recullen el codi ètic, les polítiques corporatives, els manuals operacionals i de sistemes, tant de qualitat com de seguretat i salut, i altres documents rellevants. El Brasil s'ha incorporat al Fòrum de Comunicació Interna d'Abertis, així com a la xarxa de corresponsals i contribuïdors de continguts als canals corporatius.

El 2013, les aportacions de les diverses unitats de negoci i dels països al Departament de Comunicació Interna han crescut de manera exponencial, fet que ha donat visibilitat a la diversitat del Grup i n'ha facilitat el coneixement global.

Per fomentar aquestes aportacions i orientar-les vers la producció multimèdia d'acord amb les tendències de consum de continguts, hem treballat durant el 2013 per reorientar la tasca dels corresponsals, per elaborar i difondre la normativa i els manuals orientats a aquest objectiu, i per posar les eines necessàries a disposició de les unitats de negoci.

Notícies multimèdia	Notícies	Multimèdia
Intranet	182	16
Linking	34	90

A fi de posicionar la revista interna global del Grup dins de les últimes tendències de difusió de continguts en línia, *Linking* ha optat per una plataforma d'accés universal (www.linkingabertis.com). Un format interactiu i multimèdia que permet consultar totes les edicions de manera immediata i des de qualsevol part del món i qualsevol dispositiu electrònic. Aquesta publicació està disponible en cinc idiomes i ha tingut una repercussió especial entre el públic internacional.

Així mateix, enfocat al manteniment de la intranet, el 2013 Abertis ha participat en un *benchmarking* d'intranets a escala nacional que ha facilitat la identificació de millores orientades a la col·laboració, que constitueixen la base de nous desenvolupaments durant el 2014. Cal destacar la repercussió especial de les obertures de dos nous blogs "Ctrl+security" i "Conoce a...".

Abertis ha analitzat també l'ús actual, les expectatives i les millores possibles dels entorns de col·laboració de la intranet, cosa que s'ha traduït en la difusió de lliurables entre totes les àrees, amb orientacions i consells sobre la gestió de dinàmiques en aquests entorns, juntament amb reflexions per a la definició i les bones pràctiques, amb independència de l'eina utilitzada, que contribueixen a difondre el model de *community management* que va començar el 2012. S'ha ampliat, a més, l'abast internacional d'accés a aquests entorns.

Voluntaris, per la seva banda, ha mantingut el caràcter participatiu gràcies a les propostes de diverses activitats voluntàries de caràcter general, comunicades en la secció de la intranet "Voluntaris et proposa", a més de la celebració del V Dia del Voluntariat, organitzat per la Fundació Abertis i Voluntaris, que ha celebrat la seva jornada institucional amb el lema "Ara més que mai, tenim un món per compartir". Aquest any la campanya s'ha centrat en la internacionalització del programa de voluntariat corporatiu als països on el Grup opera.

Igual que en anys anteriors, s'han destinat campanyes específiques de comunicació interna a la votació de projectes solidaris per canalitzar les aportacions de la Fundació Abertis o dels fons recollits a través de la iniciativa de "l'Euro Solidari", així com l'adhesió de nous col·laboradors a aquest programa de micro-donacions a Espanya, que també s'està estenent a altres països com Puerto Rico. Així mateix, mitjançant el disseny i la divulgació de continguts, s'ha donat suport a la campanya anual d'Aristos, de conscienciació i gestió del canvi mediambiental. En un vessant més social, s'ha coordinat també l'accés per part d'empleats del Grup a Espanya a les exposicions singulars sobre Dalí i Tàpies, patrocinades per la Fundació Abertis. Per assegurar l'efectivitat de les accions,

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

s'han definit i implementat una sèrie d'indicadors amb la finalitat de conèixer-ne l'abast. A més de mesuraments recurrents i automatitzats, s'han fet enquestes específiques sobre accions i campanyes, com l'enquesta elaborada per conèixer el grau de satisfacció del públic d'Abertis sobre el format en línia de *Linking*.

Sumat a l'espai divulgador dedicat al codi ètic en la intrabertis i el seu canal específic de comunicació (el Canal Ètic), el 2013 s'ha treballat en la reflexió sobre una segona fase de maduració del sistema i s'ha replantejat i optimitzat el model actual. S'han consolidat els reglaments de França, Puerto Rico, el Brasil i Xile.

En aquest sentit, el 2013 s'han rebut dues denúncies per infraccions del codi ètic, totes dues a Espanya, relacionades amb la promoció professional i el tractament de la informació des d'un punt de vista mediambiental i de protecció de dades. Totes dues comunicacions han estat gestionades i resoltes d'acord amb els procediments establerts per la Comissió del Codi Ètic. Així mateix, no s'han rebut queixes relacionades amb temes de drets humans durant l'exercici.

Experiències pràctiques

Comunicació i col·laboració per a una internacionalització efectiva

El 2013 s'ha treballat per facilitar la comunicació amb les unitats de negoci de fora d'Espanya i amb els canals corporatius de comunicació interna. Entre aquestes actuacions, s'ha estès *Linking* al Brasil i als nous equips a Xile, i s'han gestionat els accessos als recursos de la companyia a través del portal internacional amb l'objectiu d'accelerar els processos d'integració. Així mateix, s'han obert a la resta de treballadors internacionals comunitats com el Fòrum de Comunicació Interna, amb un registre de més de 2.000 interaccions en aquests moments. A més, s'han habilitat llocs especialment dedicats als projectes d'integració i transformació dels nous negocis incorporats al Grup i s'ha procurat l'accés internacional al lloc web de *Voluntaris* per a tots els treballadors de països on opera el Grup.

En aquesta línia, també s'han creat espais per a la divulgació i la conversa especialitzada, com el blog "Ctrl+Security", que mitjançant entrades mensuals permet la difusió del coneixement i la resolució de consultes sobre temes de seguretat i que rep una mitjana de gairebé 400 visites per publicació. Igualment s'han llançat seccions en la intranet com "Consells per a viatges llargs", orientades a totes les persones que, amb motiu del procés d'internacionalització, s'han de desplaçar sovint o durant períodes llargs a altres països. Finalment, el blog "Conoce a...", basat en un format mixt d'entrevista escrita més vídeo, s'ha posat en marxa amb la participació dels equips de comunicació de totes les filials del Grup. Amb dues publicacions el 2013, aquest blog ja ha rebut més de dues mil visites.

D'altra banda, França ha llançat tres nous canals de comunicació interna complementaris entre si: una revista en paper, un web TV i un blog intern. Aquesta estratègia de comunicació interna multicanal permet difondre millor les informacions entre els col·laboradors i alhora assegura la interactivitat i la distribució de la informació a tots els nivells.

- La revista *100% Nous* ha passat de tenir tres versions diferents segons la regió a aparèixer amb una nova imatge i una única versió, amb periodicitat trimestral i una tirada de 3.600 exemplars. La publicació disposa d'una nova maquetació i de continguts renovats, més dinàmics i humans, gràcies a la participació del personal directiu i de 40 corresponsals locals que fan aquestes tasques de manera voluntària i que han rebut formació per part de l'escola de periodisme. Ara, la revista s'apropa més als interessos dels lectors, ja que els canvis que s'hi han implementat són fruit de les conclusions d'un estudi portat a terme internament.
- "100% Nous - l'émission" és el web TV que difon els millors continguts de la revista en versió interactiva, a fi de complementar la versió en paper.
- "100% Managers" és el blog intern dels directius i gerents, que permet als seus 700 membres compartir informacions, bones pràctiques i idees, a més de temes d'actualitat que es proposen per debatre i comentar.

Telecomunicacions també ha dut a terme accions diverses de comunicació interna que han contribuït a acostar els companys ubicats a les seus de tot el territori, fent-los participants dels esdeveniments que afecten la companyia i dels missatges transmesos pel director general. En aquest sentit, s'ha posat en marxa el blog "Sello Telecom", en què el director general exposa regularment les principals fites, reptes i models estratègics de la companyia.

Finalment, s'ha activat per a tots els treballadors d'Abertis el Projecte Corresponsals, que consisteix a mobilitzar diversos interlocutors de tots els territoris on opera l'organització perquè contribueixin a crear continguts i idees de les comunicacions internes; d'aquesta manera, s'ha fomentat un sentiment integrador entre tots els treballadors del Grup.

7.4. Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats

La política

Abertis, conscient de la importància d'afavorir la igualtat d'oportunitats i evitar la discriminació entre els seus treballadors, ha desenvolupat un projecte de gestió de la diversitat que va més enllà del que estableix la llei i que es basa en quatre criteris: el gènere, l'edat, l'ètnia i la diversitat funcional.

Acompliment

A Espanya, la Llei d'igualtat, entre altres requeriments, estableix que les organitzacions amb més de 250 treballadors han d'elaborar plans d'igualtat. La resta de països del Grup també disposa de legislació pel que fa a aspectes específics d'igualtat d'oportunitats, com el dret a la igualtat i la protecció especial de la dona en el mercat laboral al Brasil, la Llei d'igualtat salarial a França, els Estats Units i Xile, les lleis de quota a l'Argentina, o la Llei de no-discriminació entre homes i dones a Puerto Rico i Xile. A més, Abertis participa en el Xàrter de la Diversitat, una iniciativa europea de caràcter voluntari a la qual es poden adherir les empreses i les institucions per avalar i promulgar els principis de diversitat i no-discriminació en el seu entorn laboral.

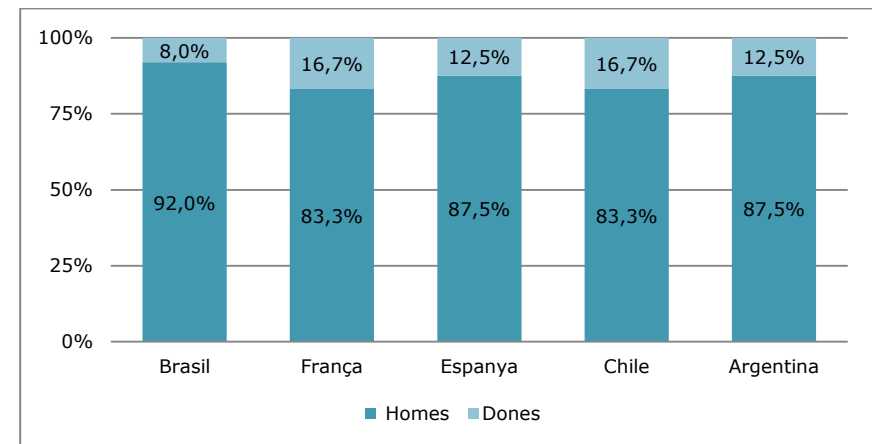
Després de la firma recent del Conveni d'unitat de negoci de les autopistes a Espanya, s'ha acordat que totes les empreses del Grup disposin d'un pla d'igualtat independentment del nombre de treballadors que tinguin. Així, els plans d'igualtat ja existents s'integraran en el desenvolupament d'un pla d'igualtat comú.

Igualment, la majoria de les unitats a Espanya també desenvolupen accions en matèria d'igualtat, com ara la formació i la sensibilització entre els treballadors, la incorporació de qüestions d'igualtat a l'hora de fer processos de selecció i contractació, l'adaptació del llenguatge a través de la creació d'una guia de llenguatge no sexista, i la formació en igualtat de les persones que constitueixen les comissions d'igualtat.

A França, Abertis també disposa de plans d'acció i acords d'igualtat diversos que tenen la finalitat d'assegurar l'equitat entre els seus treballadors homes i dones. Finalment, les unitats del Brasil, Xile, Argentina i Puerto Rico porten a terme accions per assegurar la igualtat en els processos de selecció, contractació i avaluació dels treballadors.

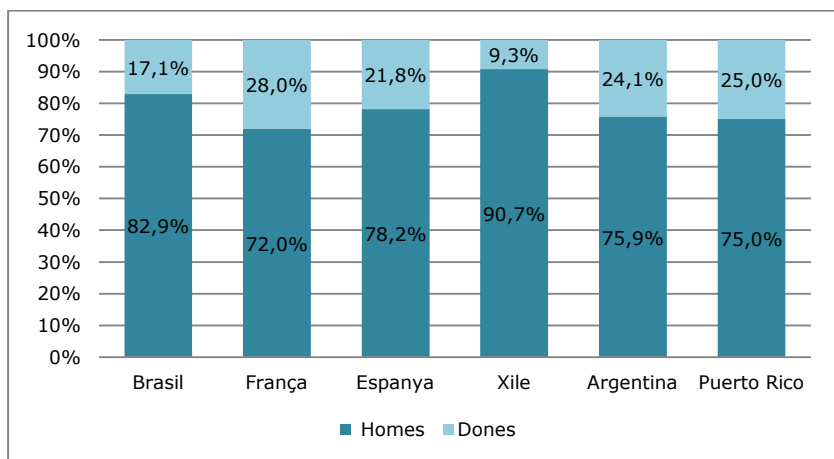
El 12,6% del total de posicions directives està ocupat per dones i aquest percentatge s'incrementa fins al 22,2% en el cas de les direccions.

Presència de dones en càrrecs directius⁸

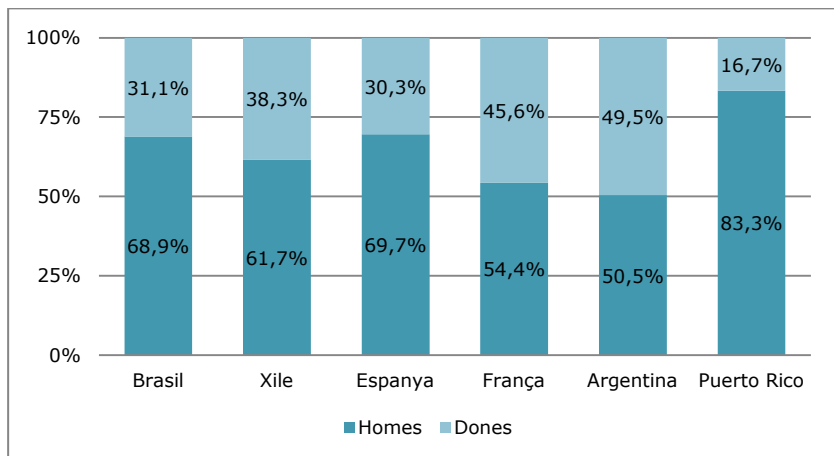


⁸ No s'inclouen dades de Puerto Rico, perquè no hi ha dones ni homes per a aquesta categoria laboral en plantilla.

Presència de dones en direccions



Evolució de la plantilla segons el gènere



La taxa de retenció global de l'organització mostra que pràcticament la totalitat (99,4%) de treballadors homes que s'han acollit a permisos parentals han tornat al seu lloc de treball després del permís. En el cas de les dones treballadores, aquest indicador disminueix fins a arribar al 77%. França és el país que presenta la menor taxa de retenció femenina.

	Persones que s'han acollit a permisos		Persones que han tornat a la feina després del permís		Persones que continuen després de 12 mesos	
	H	D	H	D	H	D
Brasil	91	118	100%	92,4%	100%	79,7%
França	1	29	100%	48,3%	100%	0%
Espanya	74	50	100%	94%	98,6%	94%
Xile	0	48	0%	100%	0%	100%
Argentina	0	20	0%	75%	0%	75%
Puerto Rico	0	0	0%	0%	0%	0%
Global	166	265	100%	87,9%	99,4%	77,0%

Al Grup, el 99,2% de les persones que ocupen càrrecs directius provenen de la comunitat local. El 100% de les persones que ocupen càrrecs directius provenen de la comunitat local en tots els països excepte el Brasil, on aquest percentatge és del 96%.

Respecte a la política salarial, la relació entre el salari inicial i el salari mínim local difereix segons el país, i el país que presenta més diferències és l'Argentina.

	Percentatge sobre el salari mínim local	
	Homes	Dones
Brasil	121,2%	104,9%
França	107,5%	107,5%
Espanya ⁹	168,9%	160,3%
Xile	104,0%	101,3%
Argentina	273,9%	273,9%
Puerto Rico	103,4%	103,4%

⁹ Les dades agregades d'Espanya per a aquesta taula només inclouen Autopistas España i Telecom.

Integració de persones amb diversitat funcional

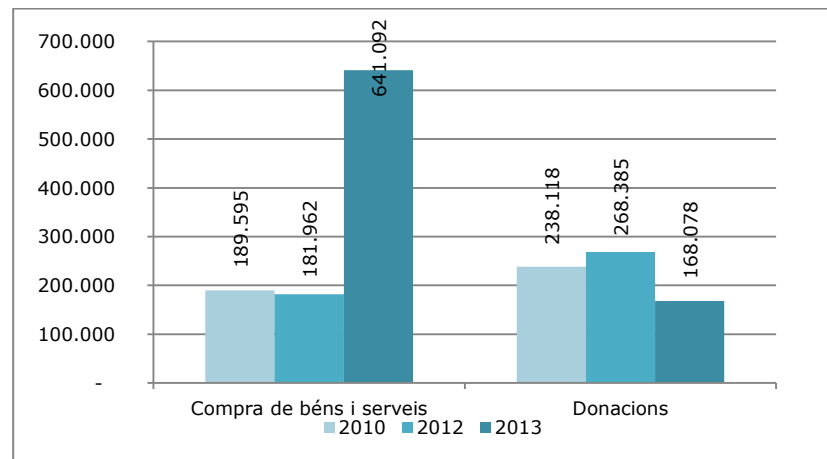
Al llarg del 2013 s'ha mantingut l'adopció del model d'EDC de la Fundació Seeliger y Conde a Espanya, que busca la gestió de la diversitat en les organitzacions amb la finalitat d'aconseguir l'excel·lència i superar els requeriments específics de la legislació vigent. En aquest sentit, tots els països on opera el Grup disposen de legislació en matèria d'integració de persones amb diversitat funcional. Els requeriments de la legislació difereixen depenent del país i comprenen des de l'establiment de processos de contractació neutres fins a l'adaptació dels llocs de treball segons les necessitats de les persones amb diversitat funcional.

Al Brasil, França i Espanya la legislació estipula quotes mínimes de contractació, si bé hi ha matisos entre cada país. Al Brasil aquestes quotes s'estableixen per trams d'acord amb el nombre de treballadors en plantilla de cada filial. A França i a Espanya aquestes quotes es poden complir de manera directa i indirecta. Per exemple, a Espanya la llei es pot complir tant potenciant la contractació d'aquest col·lectiu, com a través de donacions o de la promoció de proveïdors que donin prioritat a aquestes contractacions, com els centres especials de treball (CET). A França, la Llei de quotes es complementa amb donacions a l'Estat quan l'organització no arriba al mínim obligatori de persones amb diversitat funcional contractades en plantilla.

Al Brasil s'han contractat 124,6 persones amb discapacitat el 2013, cosa que representa l'1,9% de la plantilla; d'acord amb la quota que estableix la Llei en quatre de les filials. França, per la seva part, ha complert amb la quota establerta, ja que va arribar al 6,5% a escala agregada a través de la contractació directa i de donacions. Espanya ha aconseguit superar el percentatge fixat en arribar al 2,5%, gràcies a la contractació directa i indirecta de persones amb diversitat funcional. De fet, les dades del 2013 mostren una evolució de la compra de béns i serveis a CET, reflex del compromís adquirit per Abertis en el marc del model EDC de potenciar la contractació de persones amb discapacitat.

Treballadors amb diversitat funcional contractats directament per Abertis a Espanya	45,4
Treballadors amb discapacitat contractats a Espanya, tant directament com mitjançant mesures alternatives	89,2
Percentatge de la plantilla de contractació directa amb discapacitat a Espanya	1,3%
Percentatge de LISMI	2,5%

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



Gestió d'impatriats i expatriats

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

Igual que tots els anys, s'han produït canvis en els moviments d'empleats i directius en assignació internacional. Aquests es diferencien entre expatriats de llarga durada (són les persones amb una assignació internacional superior a un any) i expatriats de curta durada (desplaçaments de durada inferior a un any). La finalitat de l'expatriació inclou la transmissió de coneixements en algunes àrees específiques, així com part del desenvolupament professional dels empleats i directius.

Experiències pràctiques

Abertis obté el Segell Bequal

El Comitè de Certificació de la Fundació Bequal ha concedit el 2013 aquesta certificació a Abertis Autopistas España. Aquest segell es basa en un model que comprèn 66 indicadors agrupats en 7 categories i que integra el model d'excel·lència en la diversitat (EDC) de la Fundació Seeliger y Conde. Es tracta d'una fórmula d'avaluació per part d'un tercer que determina el grau de compromís en matèria de responsabilitat social empresarial i discapacitat en àrees essencials com l'estratègia i el lideratge, el compromís de l'alta direcció vers les persones amb diversitat funcional, la gestió dels recursos humans, el compliment de la normativa i les polítiques inclusives i d'igualtat d'oportunitats en tots els procediments de selecció, accés a l'ocupació, promoció professional i formació.

En aquesta línia, Abertis ha posat a disposició dels seus treballadors un servei d'assessorament extern d'informació a través de la Fundació Seeliger y Conde que implica informar els treballadors amb diversitat funcional sobre la tramitació, els avantatges i els drets socials, fiscals i econòmics que garanteix la llei, a més de presentar-los en l'àmbit laboral.

Finalment, el 2013 Abertis Telecom ha signat un acord de col·laboració amb aquesta mateixa fundació i així ha donat suport a les activitats que porta a terme pel que fa a la promoció i la inserció de persones amb discapacitat en el món laboral. Aquest acord ha permès a Abertis Telecom, seguir amb el seu compromís de millorar la inclusió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats entre els seus treballadors.

Mission Handicap: "Les vostres habilitats no seran mai més una discapacitat"

Compromesos amb l'empresa responsable i de manera coherent amb la missió del grup Abertis, en els darrers anys, Sanef ha treballat per la integració, el reconeixement i la millora de les condicions de treball de les persones amb discapacitat. El 2011 Sanef va firmar un acord amb l'AGEFIPH (Associació de Gestió de Fons per a la Integració Laboral de Persones amb Discapacitat) que té l'objectiu de promoure la contractació i el manteniment de l'ocupació de les persones en aquesta situació dins del sector privat. El projecte *Mission Handicap* engloba accions en matèria de diversitat funcional en l'entorn laboral. Les actuacions principals que s'han dut a terme el 2013 han estat:

- Formació i sensibilització de directius, responsables i treballadors.
- Desenvolupament d'una campanya de comunicació interna que té com a objectiu trencar els tabús associats a la discapacitat.
- Contractació de persones amb discapacitat.

7.5. Extensió dels beneficis socials

La política

Abertis desenvolupa una política de beneficis socials per a tots els seus treballadors amb la finalitat de promoure la conciliació entre feina, família i oci, i afavorir la integració i la motivació de l'empleat vers la companyia.

Acompliment

Contribuir a la satisfacció dels treballadors i a la millora de la seva qualitat de vida és un dels objectius més importants dels beneficis socials disponibles a Abertis. A més de la flexibilitat horària segons el lloc de treball, es facilita l'accés a la formació i s'ofereixen diversos tipus de beneficis com, per exemple, l'accés a descomptes corporatius vinculats als serveis oferts, ajudes en el transport, conciliació laboral i familiar, accés a assegurances mèdiques, etc.

Un total de 1.841 treballadors s'han beneficiat dels programes extra-laborals que ha ofert el grup Abertis, que ha organitzat activitats esportives, d'aprenentatge d'idiomes, socioculturals i lúdiques.

El 2013 la inversió total en activitats extra-laborals de l'organització ha ascendit a 1.696.347 euros. A escala nacional, la inversió en formació ha estat realitzada

principalment per França i Espanya, seguits per Xile, Brasil, Argentina i Puerto Rico.

El grup de treball per al desenvolupament de la inversió socialment responsable en el Fons de Pensions a Espanya, creat el 2010 i integrat per les persones representants dels diversos promotors d'aquest fons, ha estat constituït des d'aleshores amb la finalitat de treballar en l'elaboració d'aquests plans.

En relació amb els plans d'incentius a llarg termini, el 2013 s'han continuat focalitzant esforços per mantenir la política iniciada l'any 2007 respecte al pla d'entrega d'accions d'Abertis amb les mateixes característiques que els plans anteriors.

Aquesta política està dirigida inicialment a prop de 800 professionals del Grup a Espanya, amb posicions que van des de càrrecs directius fins a tècnics experts. L'adhesió a aquest pla és voluntària i consisteix en el fet que aquests empleats puguin contractar part de la seva retribució variable anual en accions d'Abertis amb un límit de 12.000 euros. Si l'empleat manté aquestes accions durant tres anys, quan aquest període finalitza, 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 29%.

7.6. Foment de la salut i la seguretat laboral

La política

La salvaguarda de la salut dels empleats i la prevenció de riscos laborals són elements essencials de la política de recursos humans d'Abertis. En aquest sentit, es porten a terme totes les mesures necessàries per garantir la seguretat i la salut en tots els llocs de treball.

Acompliment

Els sistemes de gestió basats en l'estàndard internacional OHSAS 18001 són l'eina principal que centralitza les activitats de prevenció de riscos laborals en les unitats de negoci. En aquest sentit, les unitats de negoci d'Espanya i França disposen d'un sistema de seguretat i salut. En el cas d'Abertis España, a més, aquest sistema està certificat per l'estàndard internacional OSHAS 18001. Puerto Rico, per la seva part, està en procés d'implementar un sistema de seguretat i salut basat en criteris d'OSHAS.

El 2013, les noves concessionàries que s'han incorporat a l'organització, el Brasil i Xile, han iniciat l'adaptació als estàndards de seguretat i salut que el Grup implementa en les unitats de negoci de la resta de països.

En aquest sentit, el Brasil va més enllà de les accions en seguretat i salut ocupacional establertes per la llei al país i aplica un paquet de programes que engloba: un comitè intern per a la prevenció d'accidents, una brigada antiincendis, un informe tècnic de les condicions ambientals del treball i un programa de prevenció de riscos en l'entorn laboral, un programa de control mèdic de salut ocupacional i un servei especialitzat de seguretat mèdica a la feina. Paral·lelament, també porta a terme anualment una "Setmana Interna de Prevenció d'Accidents de Treball".

El 2013, el Brasil ha rebut un total de set sancions per incompliment de la normativa en prevenció de riscos laborals del país, així com altres especificacions tècniques relacionades amb els equips de treball i l'entorn laboral. L'import total d'aquestes sancions ha ascendit a 16.474,9 euros.

Nivell d'implantació OHSAS 18001

Activitat	País	Abast	2011	2012	2013
Autopistes	França	Autopistes França	✓	✓	✓
	Espanya	Autopistes Espanya	✓	✓	✓
	Puerto Rico	apr		→	✓
Telecomunicacions	Espanya	Abertis Telecom	✓	✓	✓
Seu Central	Espanya	Serviabertis	✓	✓	✓

Legenda: ✓ implantat ✓ Implantat i certificat

Sistema de gestió de seguretat i salut laboral

		2011	2012	2013
% de la xifra de negoci (sobre el total de l'abast de l'informe)	Implantat	97,8%	97,1%	78,9%
	En procés		0,46%	
	Total	97,8 %	97,6 %	78,9 %

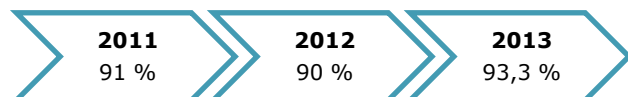
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

Xile, per la seva banda, està portant a terme accions com el "Programa Empresa Competitiva", un sistema de gestió de prevenció de riscos laborals que, a més d'implementar les mesures que estableix el marc legal laboral del país, està dissenyat per contribuir a la productivitat de les empreses i alhora protegir la integritat i la salut dels treballadors.

Dins del Grup s'ha incrementat el percentatge (93,3%) de treballadors que estan coberts per un comitè de seguretat i salut, els òrgans encarregats de coordinar la gestió dels riscos laborals i fer el seguiment de les activitats de prevenció en matèria de seguretat i salut ocupacional. Totes les unitats de negoci disposen d'aquesta mena de comitès, excepte Puerto Rico i l'Argentina.

Entre els temes més destacats tractats pels diversos comitès de salut i seguretat del Grup s'inclouen: inspeccions sobre el terreny per solucionar possibles deficiències, seguiment dels objectius aconseguits en els programes de capacitació, revisions de les matrius de riscos per evitar possibles riscos, anàlisi i investigacions dels accidents ocorreguts i proposició de mesures per prevenir-los, control de l'estat dels equipaments de treball, estudi de millores de les infraestructures en l'entorn laboral, atenció de les possibles demandes presentades pels treballadors, etc.

Evolució del percentatge de treballadors coberts per un comitè de salut i seguretat

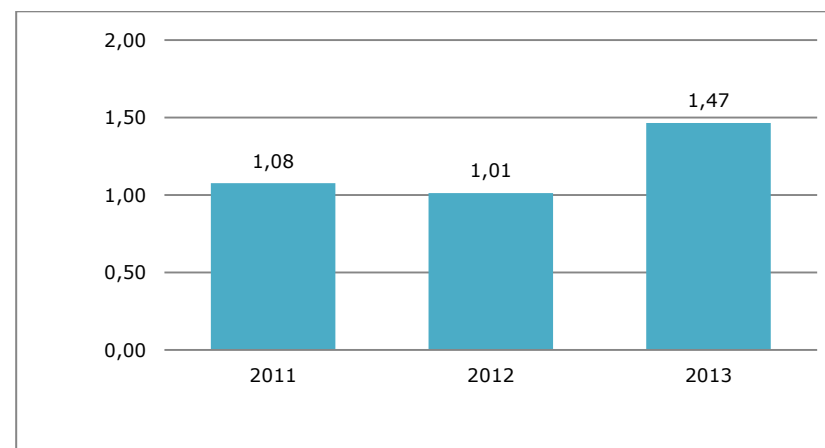


	Percentatge de plantilla coberta per un comitè de salut i seguretat
Brasil	100%
França	100%
Espanya	99,9%
Xile	95,2%
Global	93,3%

Entre les actuacions de prevenció que es porten a terme, la formació en prevenció de riscos laborals (PRL) té un pes molt significatiu. Per aquesta raó, el 2013 Abertis ha invertit 1.465.376,51 euros en accions formatives en PRL. És una xifra que supera en termes absoluts la inversió feta en anys anteriors, a causa de les adquisicions de les noves concessionàries.

Entre les temàtiques de formació en prevenció de riscos laborals impartides per Abertis en totes les unitats de negoci destaquen: entrenament en treballs en espais confinats i en altura, formació en seguretat en instal·lacions elèctriques i seguretat en l'ús de productes químics, entrenament en extinció d'incendis, formació en entorns laborals segurs, sensibilització en prevenció de malalties greus, formació en primers auxilis, formació i sensibilització en seguretat viària, consells sobre higiene ocupacional, formació en gestió de situacions crítiques, etc.

Evolució de la inversió (milions d'euros) en formació en prevenció de riscos laborals



La inversió en projectes de millora de l'entorn laboral ha incrementat notablement en relació amb anys anteriors. El 2013 la inversió total ha estat d'1.932.081,8 euros. Aquest augment important s'explica per la inclusió del Brasil i Xile en l'abast de l'informe, a més de la informació sobre aquest indicador rebuda per primera vegada de França.

Entre les accions desenvolupades per millorar l'entorn de treball destaquen: l'optimització de les infraestructures (adaptació de les oficines i dels llocs de treball, noves barreres als peatges, millor senyalització dels treballadors en la

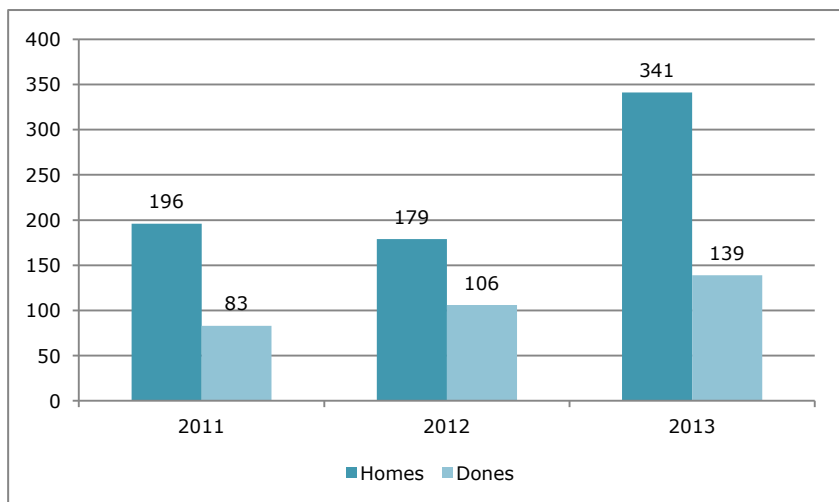
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

realització de tasques, etc.), equipament de protecció dels treballadors, reposició i actualització dels equips de treball (implantació de tauletes entre els treballadors dels peatges), introducció de millores de seguretat i reposició dels vehicles de servei (detector de baixa pressió dels pneumàtics, etc.), etc.

Per països, han invertit en projectes de millora de l'entorn principalment França i Xile, seguits d'Espanya, el Brasil, l'Argentina i Puerto Rico.

A escala global, el 2013 el nombre d'accidents que s'han produït ha arribat a 480 en tot el Grup (341 en el cas d'homes i 139 en el cas de dones). Aquest increment del nombre d'accidents comparat amb anys anteriors es deu, sobretot, a l'augment de plantilla del Grup després de les noves adquisicions.

Evolució del nombre d'accidents



A les dades d'accidents al Brasil, cal afegir-hi un total de 12 accidents laborals amb baixes ocorreguts en treballadors homes que treballen en l'activitat d'explotació d'àrids.

Nombre d'accidents per país

	H	D	Total
Brasil	207	34	241
França	20	20	40
Espanya	54	24	78
Xile	22	21	43
Argentina	38	40	78
Puerto Rico	0	0	0

Pel que fa a les causes, les autopistes centralitzen els cops, les caigudes i les males postures com les raons principals dels accidents que s'hi han produït. Al Brasil, gairebé tots els accidents s'han degut a atropellaments i accidents de trànsit. A Xile, les causes més recurrents informades han estat els assalts.

A escala de país i d'activitat, els índexs d'accidentalitat varien segons la unitat de negoci i la localització:

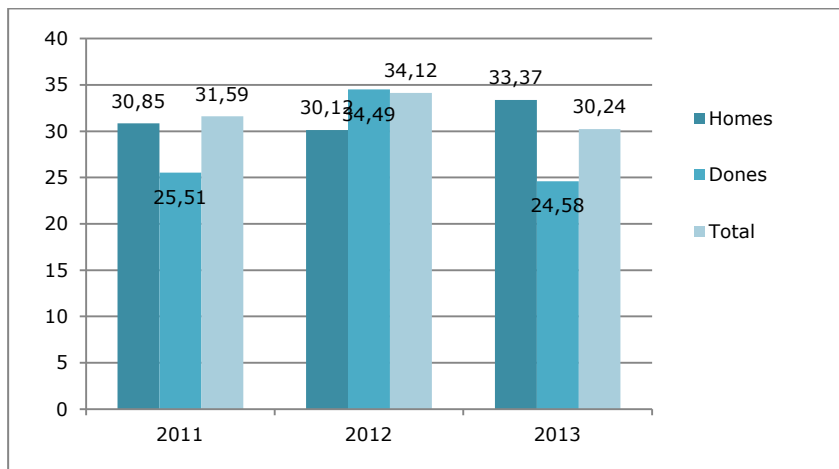
Activitat	País	Índex d'incidència	Índex de freqüència	Índex de gravetat
Autopistes	Brasil	37,5	8,6	0,2
	França	12,7	13,2	0,9
	Espanya	28,3	2,5	0,4
	Xile	26,6	1,4	0,2
	Argentina	79,2	39,4	1,1
	Puerto Rico	0	0	0
Telecomunicacions	Espanya	12,3	7,5	0,2
Seu Central	Espanya	0	0	0

L'activitat d'explotació de la pedrera ha totalitzat un índex d'incidència de 31,6, un índex de freqüència de 0,3 i un índex de gravetat de 0,01.

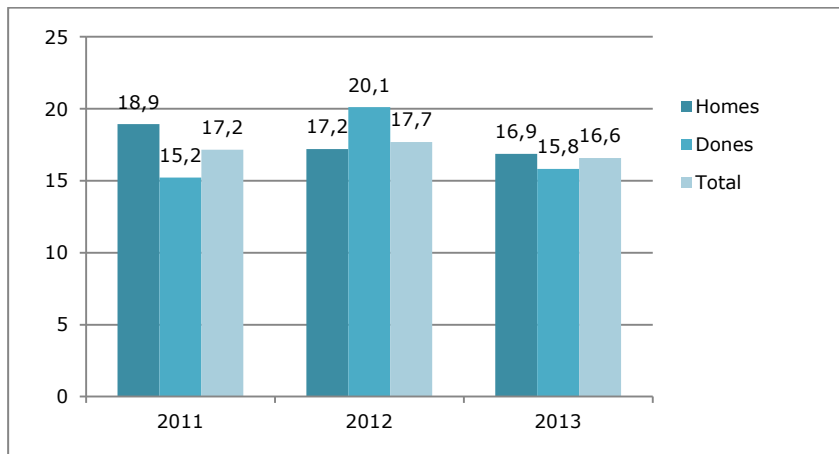
Cal remarcar que, a escala global, l'índex d'incidència total ha disminuït el 2013 respecte a anys anteriors.

ABERTIS INFRASTRUCTURAS, SA

Evolució de l'índex d'incidència per gènere¹⁰

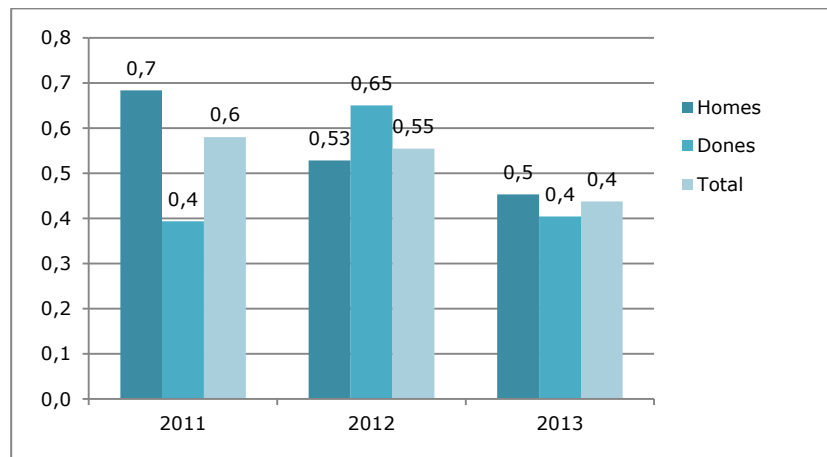


Evolució de l'índex de freqüència per gènere



Es produeixen diferències significatives en l'índex de gravetat, que disminueix notablement tant en homes com en dones en comparació amb anys anteriors.

Evolució de l'índex de gravetat per gènere



S'han produït un total de 7 defuncions per accident laboral: sis homes i una dona, tots al Brasil, excepte un, que va tenir lloc a Espanya. Les causes han estat principalment dues: atropellament i accident de trànsit.

En aquest sentit, Abertis, conscient de la necessitat de reduir el nombre d'accidents en l'entorn laboral al Brasil, ha decidit adoptar mesures per reduir aquestes xifres i s'ha integrat en el Pla nacional de seguretat i salut en el treball elaborat per les autoritats estatals. Com a resultat d'aquesta intenció, s'ha posat en marxa el "Grup Estratègic de Reducció d'Accidents a la Carretera", que té com a objectiu afavorir la creació d'espais i hàbits de treball segurs.

D'altra banda, Abertis Autopistas de Chile també ha establert mesures de prevenció en riscos laborals per intentar disminuir el nombre d'accidents ocorreguts al llarg del 2013. En aquest sentit i a través del "Programa Empresa Competitiva", Xile ha implementat, en algunes de les seves filials, el "Programa de Resposta Immediata" per a esdeveniments d'alta criticitat. Consisteix a fer formacions per a la gestió correcta de situacions de crisi o d'alta complexitat.

¹⁰ La dada corresponent als accidents de França per a l'any 2013 inclou Sanef en el seu abast.

Experiències pràctiques

Accions en seguretat i salut ocupacional a les autopistes d'Abertis

Abertis autopistas, per la seva part, també ha portat a terme pràctiques diverses en matèria de prevenció de riscos laborals. Destaquen les següents per país:

Brasil: Creació del Grup Estratègic de Reducció d'Accidents a la Carretera (GERAR)

El Grup Estratègic de Reducció d'Accidents a la Carretera (GERAR) va ser creat per Arteris el 2013, amb l'objectiu d'implantar un programa de reducció d'accidents en l'entorn laboral i a les autopistes. Es tracta d'un grup de caràcter multidisciplinari que implica professionals d'àrees diverses per possibilitar el desenvolupament d'accions integradores. Davant de l'augment de morts per accident laboral al país i a la unitat, Arteris ha decidit adoptar mesures per reduir aquestes xifres i s'ha integrat en el Pla nacional de seguretat i salut en el treball, elaborat per les autoritats estatals. Aquesta intenció s'ha materialitzat en el programa "Arteris, una dècada d'acció per la seguretat en el trànsit" i en la creació de grups com GERAR.

El programa pretén afavorir la creació d'espais i hàbits de treball segurs, mitjançant la formació tècnica i la sensibilització dels treballadors, i que això es tradueixi en la reducció dels accidents, especialment entre els treballadors. Actualment es troba en la fase d'elaboració del projecte.

Brasil: Setmana Interna de Prevenció Integrada d'Accidents en el Treball (SIIPAT)

El SIIPAT és un esdeveniment emmarcat en el programa de responsabilitat social que porta a terme la companyia. El principal objectiu d'aquesta campanya és consolidar les conductes de seguretat i salut ocupacional entre els treballadors. En aquest sentit, Arteris ha celebrat en totes les seves autopistes del Brasil la SIIPAT, a través d'accions diverses: formacions, conferències, debats amb els treballadors, publicacions, etc. Les temàtiques de la SIIPAT d'aquest any han estat: comportament segur en l'ambient laboral, alimentació saludable, ergonomia en el treball, prevenció de malalties de transmissió sexual, nocions bàsiques de prevenció d'incendis, higiene i salut ocupacional, riscos d'accidents amb productes perillosos, etc. El lema aquestany ha estat: "Aturi's, pensi, practiqui seguretat".

Cal destacar que el Brasil és un dels països de l'Amèrica Llatina que més esforços ha fet en les darreres dècades en la lluita contra el VIH/SIDA i altres malalties de transmissió sexual. En aquest sentit, el marc laboral de salut i seguretat en l'entorn laboral recull entre les seves ordenances la necessitat que les empreses portin a terme accions en matèria de prevenció del VIH/sida i altres malalties sexuals com a part del seu programa de prevenció de riscos laborals.

França: Adapta el teu lloc de treball perquè el teu cos estigui còmode

Al llarg del 2013, Abertis França ha implementat una campanya de salut ocupacional perquè els empleats es consciencien dels beneficis d'adoptar bones postures al lloc de treball. A través de pòsters temàtics repartits en els entorns laborals de la filial, s'han ofert consells específics i fàcils d'aplicar en l'entorn laboral.

Accions en seguretat i salut ocupacional a les autopistes d'Abertis (cont.)

Espanya: més seguretat i salut laboral en el Conveni d'unitat de negoci

Abertis Autopistes Espanya té una política de prevenció de riscos laborals integrada en el Sistema General de Gestió Integral de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut en el Treball, que es reflecteix des del 2013 en el nou Conveni d'unitat de negoci de les autopistes d'Espanya. D'aquesta manera, totes les empreses emparades per aquest conveni han de portar a terme les actuacions específiques que es descriuen en aquest capítol en matèria de seguretat i salut ocupacional. Entre aquestes accions trobem: la integració de la prevenció en totes les empreses, l'avaluació i el control dels riscos psicosocials, un servei de prevenció mancomanat, la vigilància periòdica de la salut dels treballadors d'acord amb els riscos inherents al treball, especialment de les treballadores en situació d'embaràs, la cobertura dels treballadors per mitjà d'una mútua d'accidents de treball i malalties professionals i, finalment, la posada en marxa d'un protocol de prevenció, detecció i actuació davant l'assetjament laboral i sexual.

Xile: implementació i desenvolupament del Programa Empresa Competitiva

Abertis Autopistas Chile ha establert, juntament amb Mutual de Seguridad, el Programa Empresa Competitiva (PEC). Aquest programa proporciona una guia tècnica de prestigi nacional que permet implementar un sistema de gestió en seguretat i salut ocupacional. Aquesta metodologia facilita que l'organització pugui controlar millor l'índex d'accidents en l'entorn laboral, inculcar una cultura de seguretat i salut a la feina, i consolidar un compromís profund per part de l'alta direcció en els objectius traçats en matèria de prevenció de riscos laborals. Conté una sèrie de requisits agrupats en 10 mòduls que l'empresa ha d'implementar i aplicar a fi de complir el marc legal i aconseguir millorar la gestió dels seus riscos. La certificació PEC atorga diversos resultats: qualificació de "bo" (entre el 85% i el 89%), de "molt bo" (entre el 90% i el 94%) i d'"excel·lent" (entre el 95% i el 100%). Per aconseguir aquesta certificació de Mutual de Seguridad, cal auditar Abertis Autopistas Chile dues vegades l'any i obtenir resultats similars en totes dues auditories.

En les darreres auditories elaborades el 2013, les diverses filials de l'organització a Xile van obtenir resultats del 75% al 96%. D'acord amb l'escala de valors que defineix l'instrument d'auditoria de Mutual, això implicaria uns resultats de "bo" a "excel·lent". L'empresa ha aconseguit les millors certificacions a Andes, Sol i Libertadores, amb qualificacions de "molt bo" i "excel·lent".

Xile: el Programa de Resposta Immediata davant d'un Incident Crític

El 2013, la major part dels accidents ocorreguts a les autopistes d'Abertis Chile han estat el resultat de situacions de violència i assalt als seus empleats. A fi d'impedir que aquesta mena d'incidents provoqui complicacions posteriors en els treballadors, la filial xilena ha decidit implementar el Programa de Resposta Immediata davant d'un Incident Crític. Aquest programa consisteix a dotar els treballadors d'eines psicològiques per fer front a aquest tipus de situacions traumàtiques, evitar el desenvolupament de fòbies i disminuir així el possible absentisme laboral consegüent.

Argentina: Campanyes d'higiene i salut ocupacional

Al desembre del 2013, Abertis Argentina va impartir durant l'hora de dinar càpsules informatives sobre temàtiques de seguretat i salut, higiene i qualitat, i respecte pel medi ambient entre els treballadors del centre Ituzaingo. Aquestes capacitacions han inclòs aproximadament el total de la plantilla d'aquesta àrea. La inversió total feta per la companyia per al desenvolupament d'aquesta acció és de 300 euros aproximadament.

Accions en seguretat i salut ocupacional a les autopistes d'Abertis (cont.)

Abertis Argentina també ha realitzat, durant el mes de març del 2013 i dins del marc de l'estratègia de prevenció de la salut dels treballadors, una campanya de vacunació antigripal adreçada al personal d'Autopistas del Oeste. De les 500 dosis sol·licitades, s'han aplicat un total de 321 vacunes als departaments d'Administració, Operacions, Manteniment, i també a contractistes, policia i gendarmeria nacional. La resta, 179 vacunes, s'han donat a llars infantils i hospitals públics de comunitats pròximes.

Finalment, a l'Argentina el 2013 s'han fet dues xerrades a estudiants d'escoles tècniques sobre higiene i seguretat a les empreses. Amb aquestes accions l'organització ha volgut oferir a aquests futurs professionals coneixements sobre les accions que Abertis porta a terme en l'àmbit de la salut i la seguretat en l'entorn laboral. A les xerrades van assistir-hi un total de 55 estudiants.

Pràctiques per garantir la seguretat i la salut del personal a Telecom

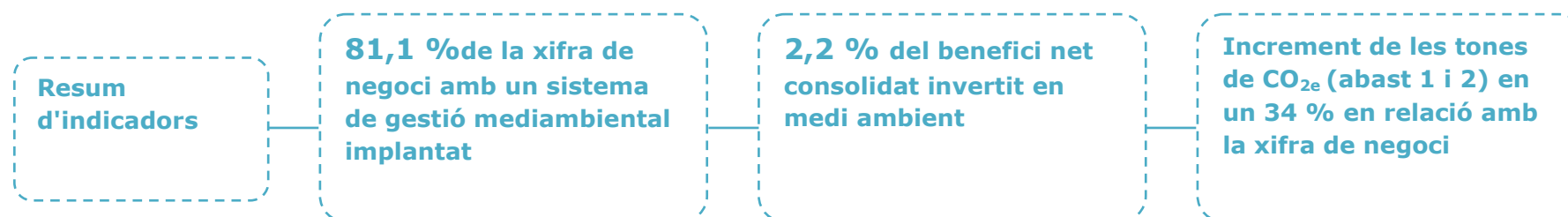
El 2013, Abertis Telecom ha portat a terme accions diverses per tal de garantir la seguretat i la salut del personal involucrat en la instal·lació, el funcionament i el manteniment de les torres, les estacions, els cables i altres plantes exteriors. Entre les pràctiques destaquen: 59 avaluacions de risc, 13 simulacres, 8 informes higiènics, 935 reconeixements mèdics, 72 centres visitats en auditoria interna, 20 centres auditats per preparar auditories externes OHSAS 18001, 27 avaluacions higièniques, 36 investigacions d'accident comunicades, 88 farmacioles reposades en vehicles i 43 farmacioles noves.

8. ADAPTANT-NOS A LES NECESSITATS DEL NOSTRE ENTORN

LÍNIA ESTRATÈGICA 1: Minimitzar l'impacte ambiental

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2013
Minimitzar l'impacte mediambiental	Gestió mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Abertis Telecom i les smart citiesProjecte iCity • Premi Socioambiental Chico Mendes 2013
	Mitigació del canvi climàtic	<ul style="list-style-type: none"> • Pla d'estalvi i eficiència energètica
	Generació i gestió de residus	<ul style="list-style-type: none"> • Millora en la gestió de residus i de les aigües residuals
	Gestió de la biodiversitat	<ul style="list-style-type: none"> • La seu de la Fundació Abertis, nou centre Unesco per a les reserves de la biosfera dels ecosistemes mediterranis • Implantació d'un programa de recuperació de l'entorn natural
	Gestió del soroll	
	Sensibilització mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Formació i sensibilització ambiental



La política

El principal objectiu d'Abertis en el seu compromís amb el medi ambient és incrementar el percentatge de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat segons la norma ISO 14001 i d'aquesta manera millorar la gestió i minimitzar l'impacte mediambiental de les seves activitats.

Acompliment

Amb la voluntat de conèixer, reduir i gestionar els impactes ambientals d'Abertis, diverses unitats de negoci de l'organització disposen d'un sistema de gestió ambiental. En aquest sentit, cal destacar:

- La sistematització de la gestió ambiental d'Autopistes França i diverses concessionàries brasileres, segons els requisits que estableix l'ISO 14001:2004.
- L'alt grau de maduresa dels sistemes implantats i certificats segons la norma de referència ISO 14001:2004 corresponents a les unitats de negoci d'Abertis a Espanya.
- L'inici de les tasques d'implantació d'un sistema de gestió ambiental a les oficines de les autopistes xilenes Autopistas Chile i a la concessionària de Los Andes.

El 2013, la incorporació en l'abast d'aquest informe de les noves concessionàries del Brasil i Xile ha suposat un descens del volum de negoci que disposa d'un sistema de gestió ambiental.

Tot i així, en les noves concessionàries es fan actuacions de millora de l'entorn mediambiental (13,6 milions d'euros destinats, 2,2% del benefici net consolidat) i es controla la legislació ambiental aplicable per garantir el compliment de tots els requisits legals. Actualment, el 87,7% de la xifra de negoci d'Abertis disposa d'un registre de normativa ambiental. El 2013, la Xarxa AP68 Ebre ha rebut una sanció de 1.000 euros relacionada amb un vessament d'aigües residuals sense haver renovat l'autorització.

Nivell de certificació ISO 14001

Activitat	País	Abast	Any 2011	Any 2012	Any 2013
Autopistes	Espanya	Autopistes Espanya	✓	✓	✓
Telecomunicacions	Espanya	Abertis Telecom	✓	✓	✓
Seu Central	Espanya	Serviabertis	✓	✓	✓
		Fundació Abertis	✓	✓	✓

França, a més, disposa d'un sistema de gestió ambiental implantat d'acord amb l'ISO 14001. Puerto Rico, després d'haver iniciat el procés d'implantació del sistema el 2012, ha formalitzat alguns procediments de gestió mediambiental ajustats a les característiques de la infraestructura. D'aquesta manera, el total de la xifra de negoci global que disposa d'un sistema de gestió ambiental implantat és del 81,1%.

Sistema de gestió ambiental

		Any 2011	Any 2012	Any 2013
% de la xifra de negoci (sobre el total de l'abast de l'informe)	Implantat	94,8%	93,5%	81,1%
	En procés		0,5%	0,3%
	Total	94,8 %	93,9 %	81,4 %

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

La filosofia dels sistemes de gestió ambiental es basa en la millora contínua, de manera que és necessari establir anualment objectius per avançar cap a l'excel·lència ambiental. Abertis ha destinat esforços per complir els objectius previstos per al 2013 que ja es van reportar en l'informe anterior i ha arribat al grau de consecució següent:

França

- Autopistes França ha implantat mesures adreçades a reduir l'impacte que suposa la seva activitat per al canvi climàtic. Entre altres accions, el 2013 s'han integrat criteris de sostenibilitat energètica per a la selecció de nous immobles, s'han implantat mesures específiques per minimitzar les emissions associades al funcionament de la flota de vehicles (formació en conducció eficient, selecció de vehicles segons criteris de sostenibilitat, etc.) i s'ha realitzat el control i la substitució d'equips amb gasos refrigerants R22.

Espanya

- Autopistas España ha portat a terme accions per millorar la gestió de l'aigua i l'eficiència energètica a les seves instal·lacions, i minimitzar l'impacte ambiental associat al consum de sal i gasos refrigerants R22. Així mateix, ha assolit els seus objectius en l'àmbit de la millora de la gestió de residus, abocaments i emergències de caràcter ambiental.
- Abertis Telecom ha implantat actuacions adreçades a disminuir la contaminació acústica mitjançant la insonorització de sis centres, a incrementar el percentatge de residus valoritzats i a minimitzar la generació d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH), amb la substitució d'equips amb gas R22, l'elaboració d'una auditoria de GEH, etc.
- Serviabertis ha aconseguit reduir el consum energètic i d'aigua, a més de millorar la segregació dels residus gràcies a l'execució de campanyes de sensibilització per al personal.
- En el cas de la Fundació Abertis, s'han fet esforços adreçats a reduir el consum de materials, gasoil i electricitat. A més, s'ha dut a terme l'ambientalització d'esdeveniments, s'ha establert una col·laboració amb el Parc del Foix per conservar i promoure els seus valors naturals i paisatgístics, i s'han iniciat accions per calcular la petjada de carboni associada als desplaçaments dels assistents i visitants del castell.

Aspectes ambientals i mesures implantades

Les actuacions principals portades a terme per minimitzar els impactes ambientals significatius identificats en cada unitat de negoci d'Abertis es detallen a continuació classificades per país.

En aquest sentit, cal destacar que la identificació de tots els aspectes ambientals significatius és un aspecte clau per a les unitats que disposen d'un sistema de gestió, i també per a les que encara no han sistematitzat la seva gestió ambiental, ja que permet establir accions de millora i prioritzar-les depenent de la rellevància.

Tot i que l'activitat d'Abertis se centra en la gestió d'infraestructures de transport i telecomunicacions, arran de la incorporació recent de les concessionàries del Brasil i l'elevat volum de materials consumits per a les infraestructures construïdes allà, s'han aprofitat àrids per sufragar part del material utilitzat.

Els aspectes principals i les mesures implantades per minimitzar l'impacte ambiental d'aquesta activitat s'integren en les taules corresponents a Autopistas Brasil, tot i que per a aquest informe Abertis no disposa de dades homogènies per analitzar amb detall l'exercici ambiental associat. En aquest sentit, es preveu incorporar informació sòlida en el pròxim informe de responsabilitat social corporativa.

Brasil

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Impacte sobre la biodiversitat • Contaminació acústica • Contaminació atmosfèrica 	<p>Biodiversitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tancament de les vies per evitar l'entrada de fauna i instal·lació de passos de fauna. - Senyalització a les vies i realització de campanyes per fomentar la tinença responsable de mascotes. - Reforestació per mitigar els impactes de les obres de construcció. - Implementació de programes per a la protecció de la flora i la fauna i per a la mitigació d'atropellaments. - Instal·lació de cartells informatius indicant el pas per zones protegides. - Elaboració d'un inventari forestal i delimitació de les zones de supressió. - Elaboració i implantació de programes de recuperació dels passius ambientals. <p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoratge del soroll. - Implantació de barreres de protecció acústica i instal·lació de pantalles vegetals per absorbir el soroll. - Utilització de vehicles que compleixen els valors límit d'emissió acústica. <p>Contaminació atmosfèrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realització periòdica de mesuraments. - Gestió de la flota de vehicles (ús regulat i manteniment de vehicles) a Fluminense. - Humidificació de les vies no pavimentades per evitar l'emissió de pols associada al trànsit de vehicles. - Instal·lació de filtres de mànegues dotats de control informatitzat en plantes d'asfalt.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació de l'aigua • Generació de residus • Consum de recursos 	<p>Aigües residuals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguiment de la qualitat dels abocaments d'aigües residuals generades a Planalto Sul i en l'activitat d'aprofitament d'àrids. - Creació d'estanys per minimitzar l'aportació de sediments als cursos naturals d'aigua associats a obres de construcció i instal·lació de barreres de contenció. - Implantació de sistemes de separació aigua/oli. <p>Generació de residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recollida selectiva dels residus, inclosos els que es generen durant les obres de construcció. <p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprofitament de l'energia solar per a la generació d'electricitat a Autovias i Vianorte. - Seguiment dels consums d'aigua per identificar possibles incidències. <p>Sensibilització:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implicació dels proveïdors en matèria ambiental mitjançant clàusules contractuals i formació ambiental. - Formació al personal propi en aspectes relatius a la gestió de tots els aspectes ambientals significatius. - Realització de campanyes de conscienciació ambiental adreçades als usuaris d'autopistes i a la comunitat local. - Visites a les obres per certificar que s'hi compleixen els requisits ambientals establerts.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Emergències • Afectació del sòl 	<p>Emergències:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantació d'un programa d'actuació per minimitzar l'impacte ambiental associat als accidents de vehicles que transporten mercaderies perilloses per carretera. - Realització de simulacres d'emergència. - Registre i anàlisi de les emergències associades al transport de mercaderies mitjançant el programa KCOR i identificació dels trams més conflictius. - Millores en la senyalització de les vies i instal·lació de barreres de seguretat rígides i metàl·liques. - Tancs d'emulsió asfàltica i gasoil dins de cubetes de retenció i en zona coberta. <p>Afectació del sòl:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació de barreres de contenció i control dels emmagatzematges de residus. - Implantació de sistemes de drenatge d'aigües residuals en zones d'extracció d'àrids. - Control de sòls degradats i instal·lació de barreres per frenar l'erosió fruit de l'escolament superficial. - Delimitació de les zones d'obra per evitar afectacions innecessàries del sòl en àrees adjacents.

França

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / França	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació de l'aigua • Impacte sobre la biodiversitat • Afectació del sòl • Generació de residus • Consum de recursos • Contaminació atmosfèrica • Contaminació acústica • Emergències 	<p>Contaminació de l'aigua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantació d'un procediment d'actuació davant d'abocaments accidentals, i construcció de bots de contenció i tractament. <p>Biodiversitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantia de la qualitat i la idoneïtat dels estudis previs a la construcció d'infraestructures, per identificar les opcions amb menys impacte ambiental. - Manteniment dels passos per a animals salvatges. - Gestió de talussos i vores de les carreteres mitjançant socis locals. <p>Residus i consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reutilització dels residus del fresatge generats durant les operacions de renovació de les calçades i aprofitament de la runa generada en noves construccions. - Racionalització de les compres de materials segons la política de compres implantada, que afavoreix l'optimització del consum de materials i la minimització de residus. <p>Contaminació atmosfèrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substitució del gas refrigerant R22. - Criteris ambientals per a la gestió de la flota de vehicles i la formació en conducció eficient. <p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posada en marxa d'un pla d'acció per minimitzar el soroll i implantació de barreres i terraplens acústics.

Espanya

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Espanya	<ul style="list-style-type: none"> Contaminació de l'aigua Generació de residus Consum de recursos Emergències Impacte sobre la biodiversitat Contaminació atmosfèrica Contaminació acústica Afectació del sòl 	<p>Contaminació de l'aigua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Construcció de noves basses de contenció de contaminants al Ter, Terri i Fluvià. Instal·lació d'elements de retenció d'abocaments accidentals als sistemes de drenatge de l'AP-71. <p>Residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redacció d'un plec de licitació únic per a Abertis Autopistes per millorar la gestió de residus i incrementar el percentatge de valorització. Firma d'un conveni amb la Fundació Ecotic per a la recollida i el reciclatge dels residus elèctrics i electrònics. <p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboració d'un inventari de pous i captacions d'aigua. Posada en marxa d'una aplicació per portar a terme la gestió integral de la flota de vehicles, controlant el consum de combustibles. <p>Emergències:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redacció d'un procediment d'actuació en cas d'accidents ambientals en pista. Seguiment d'incidències relacionades amb la fuga de combustible de tancs en àrees de servei. <p>Biodiversitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisió i substitució dels tancaments de l'autopista, reforçant trams per evitar l'entrada de fauna. Instal·lació de dispositius i rampes d'escapament a Avasa.

Xile

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Xile	<ul style="list-style-type: none"> Contaminació acústica Emergències Contaminació de l'aigua Generació de residus Consum de recursos Impacte sobre la biodiversitat 	<p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realització de mesuraments acústics a les zones amb més sensibilitat. Instal·lació i manteniment de barreres acústiques. <p>Contaminació atmosfèrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesuraments periòdics de la qualitat de l'aire mitjançant una empresa especialitzada.

Argentina

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Argentina	<ul style="list-style-type: none"> • Impacte sobre la biodiversitat • Contaminació atmosfèrica • Contaminació acústica • Generació de residus • Consum de recursos • Emergències 	<p>Impacte sobre la biodiversitat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manteniment dels espais verds. - Execució de tasques de reforestació per mitigar els impactes negatius sobre l'ecosistema ocasionats per les obres de construcció. <p>Contaminació atmosfèrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mesuraments periòdics de la qualitat de l'aire mitjançant una empresa especialitzada. <p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ús d'asfalts que minimitzen el soroll del rodament dels vehicles. - Instal·lació de pantalles vegetals per absorbir el soroll. <p>Sensibilització:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realització de campanyes de sensibilització per fomentar el reciclatge de residus i la difusió de bones pràctiques ambientals per promoure l'ús responsable de l'energia.

Puerto Rico

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Autopistes / Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> • Emergències • Impacte sobre la biodiversitat • Contaminació acústica • Consum de recursos • Contaminació de l'aigua 	<p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de la velocitat dels vehicles en els trams amb més sensibilitat acústica per minimitzar el soroll generat. <p>Emergències:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realització de formació al personal en relació amb les mesures d'actuació per minimitzar els possibles impactes ambientals en cas d'una situació d'emergència. <p>Sensibilització:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ús de plafons per sensibilitzar els usuaris de les autopistes sobre la necessitat de gestionar correctament els residus i evitar que acabin dipositats en un domini públic hidràulic.

Espanya

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Telecomunicacions / Espanya	<ul style="list-style-type: none"> • Generació de residus • Consum de recursos • Afectació del sòl 	<p>Residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorització del 97,81% dels residus perillosos i del 100% dels no perillosos. - Instal·lació de sistemes d'avís de sobrecompliment de residus de fangs a les fosses sèptiques estanques de dos centres. <p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generació d'energia neta procedent de fonts d'energia renovable, mitjançant plaques solars per a autoconsum en dos centres. - Monitoratge de les instal·lacions d'aprofitament d'energia renovable existents en cinc centres. - Realització d'auditories d'emissions, clima, aigua i energia, i estudi de la qualificació energètica de dos centres. - Substitució de rectificadors per d'altres d'energia contínua amb més nivell de rendiment en cinc centres. - Implantació d'actuacions de millora energètica en clima i il·luminació en edificis corporatius de Madrid i Catalunya.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Telecomunicacions / Espanya	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació acústica • Emergències • Emissions atmosfèriques • Impacte sobre la biodiversitat 	<p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insonorització de set centres. <p>Emergències:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació de mesures de contenció d'abocaments de gasoil en les operacions de càrrega i descàrrega dels dipòsits existents en dos centres. - Distribució d'equips per fer front a abocaments accidentals dels àcids de les bateries. <p>Emissions atmosfèriques:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substitució de 16 equips de clima amb gas R22, i canvi de gas en uns altres 50 equips operatius. - Actualització de l'Inventari de Gasos amb Efecte d'Hivernacle.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2013
Seu Central / Espanya	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació atmosfèrica • Generació de residus • Consum de recursos 	<p>Emissions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conèixer la petjada de carboni associada a les persones assistents als actes celebrats al castell de Castellet. <p>Residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidació de la campanya per incrementar la quantitat de residus recollits de manera selectiva. <p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Millora del control de gestió del consum d'aigua, energia i gas. - Modificació de la impulsó de l'aire climatitzat en dues plantes de l'edifici A. - Optimització de consums ocults i en mode <i>stand by</i> de màquines i equips auxiliars. - Regulació i control de la il·luminació i la climatització. - Sensibilització ambiental a través d'Aristos per optimitzar el consum de paper, tòners i cartutxos d'impressora. - Reducció del consum de materials, aigua i energia a Castellet. - Ambientaltzació de les jornades realitzades al castell de Castellet. <p>Sensibilització:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoció de bones pràctiques ambientals entre el personal i els proveïdors de serveis de Castellet. - Col·laboració en la conservació dels valors naturals i paisatgístics del Parc del Foix.

Amb la voluntat de continuar millorant la seva relació amb l'entorn natural, les línies de negoci d'Abertis han establert objectius ambientals per a l'any 2014 que inclouen:

Brasil

Els objectius establerts per a l'any 2014 inclouen participar en esdeveniments de caràcter ambiental o patrocinar-los, realitzar el seguiment mensual dels animals atropellats, ampliar l'abast de les tasques de quantificació dels residus recollits en les franges laterals de les autopistes, obtenir una puntuació mínima mensual en l'informe de declaració ambiental (ADA) i recuperar sòls degradats.

A més, tenen previst donar continuïtat a les campanyes per reduir el consum d'aigua i energia i per sensibilitzar ambientalment el personal, els proveïdors, els usuaris i la comunitat local. En relació amb les tasques de conscienciació ambiental, destaquen la celebració de dates ambientals commemoratives (Dia de l'Aigua, Dia de l'Arbre, etc.) i l'elaboració del "projecte Viva Meio Ambiente" amb les escoles públiques locals.

França

Els objectius establerts per Autopistes França per al 2014 se centren en la consecució del programa per a la protecció dels recursos hídrics, la finalització dels estudis de protecció de la vall de Somme i l'elaboració d'estudis sobre la biodiversitat als voltants de les autopistes. A més, es preveu continuar l'adaptació de les àrees de servei i descans, mitjançant la instal·lació de contenidors semienterrats i la instauració de terminals per a la recàrrega de vehicles elèctrics.

Espanya

Els objectius planificats a les unitats espanyoles d'Abertis estan orientats a la millora contínua del sistema de gestió implantat i certificat segons l'ISO 14001, fent èmfasi en la minimització dels impactes ambientals associats als aspectes i els riscos ambientals més significatius en l'empresa.

De manera més específica, Abertis Telecom preveu desenvolupar accions de sensibilització mitjançant el campus virtual a fi de fomentar la participació del personal en els simulacres ambientals, continuar el pla de difusió de bones pràctiques ambientals adreçades al personal d'oficines i centres tècnics, i reforçar la formació del personal implicat en la gestió de residus.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

Xile

Per millorar el control actual sobre els aspectes ambientals, Abertis autopistas Chile i autopista los andes tenen la intenció d'implementar un sistema de gestió ambiental basat en els requisits de la norma de referència ISO 14001. Al llarg del 2014 es valorarà aquest projecte i, si escau, es determinarà la data d'implementació.

Argentina

Autopistas del Oeste s'ha marcat com a objectius principals l'ampliació del càlcul de la petjada de carboni associada al transport dels seus treballadors, la reducció del consum de materials (paper i cartó) amb la implantació de millores tecnològiques, i la sensibilització del personal mitjançant sessions de formació i comunicacions a través de la intranet.

Puerto Rico

Els objectius que s'ha marcat Autopistas Puerto Rico se centren a donar continuïtat a la campanya de sensibilització adreçada als usuaris de les autopistes sobre la necessitat de gestionar correctament els residus i evitar els abocaments de deixalles en domini hidràulic.

Experiències pràctiques

Abertis Telecom i les ciutats intel·ligents

El 2013, Abertis Telecom ha participat activament en diversos esdeveniments relacionats amb les *smart cities*, en què s'han trobat experts de les companyies que desenvolupen solucions i tecnologies amb l'objectiu de participar en la transformació de la ciutat i impulsar la relació de les administracions amb el ciutadà. Cal destacar la participació d'Abertis Telecom en la quarta edició del fòrum Greencities & Sostenibilidad de Màlaga, en la dissetena edició de la fira Municipàlia celebrada a Lleida, i en la Smart City World Congress, que va tenir lloc al novembre a la ciutat de Barcelona.

L'operador del grup Abertis va presentar els avenços tecnològics que ha desenvolupat en aquest camp, com ara la plataforma de coneixement Red Smart, que facilita la integració del concepte de ciutat intel·ligent a partir de l'especialització de diferents àmbits d'actuació urbana. Es tracta de tres instal·lacions situades a Barcelona, València i Madrid, que permeten a gestors urbans i empreses comprovar, avaluar i implementar solucions i aplicacions diverses concebudes per a la ciutat del futur. Red Smart representa un banc de proves de les ciutats intel·ligents i està formada per dues grans àrees:

- La SmartZone (una de les quals es troba a la seu de Barcelona i es va inaugurar fa 2 anys) és una reproducció a escala d'una ciutat on es porten a terme proves com la recollida de dades mitjançant sensors i càmeres, la transmissió de comunicacions amb xarxes sense fil, i el monitoratge i la gestió dels serveis associats a la informació obtinguda en aquesta àrea.
Al municipi madrileny de Tres Cantos, Abertis Telecom disposa d'una altra SmartZone que està dotada d'aplicacions i equipaments de vídeo i ciutat per gestionar dades i implementar solucions que facilitin i millorin el contacte del ciutadà amb els serveis que presta l'Administració (aparcaments, trànsit, informació, seguretat).
- La Sala de Gestió està especialitzada en serveis i aplicacions de seguretat i emergència. Ubicada a la seu de l'operador a Torrent (València), aquesta àrea disposa de tots els elements de la tecnologia TETRA (mòdems, solucions embarcades en vehicles i sistemes informàtics).

Aquestes son altres solucions orientades a millorar l'operativa i l'eficiència de les ciutats que ha presentat Abertis Telecom el 2013:

- El sistema de gestió del reg en ciutats, que la companyia ha desenvolupat juntament amb l'Ajuntament de Barcelona i un dels seus *partners*, OpenTrends, que combina la informació de dades satel·litals amb sensors terrestres, i que permet aconseguir un estalvi econòmic d'entre el 15% i el 20%, i una reducció del consum d'aigua de fins al 35%.
- SmartBrain, una combinació d'aplicacions al núvol, que permet als usuaris (Administració, ciutadans, empreses i desenvolupadors) gestionar dades i infraestructures i compartir-les.
- Un mapa de visualització integral de la ciutat que permet analitzar dades de mobilitat, medi ambient, seguretat i via pública.

Abertis Telecom i les ciutats intel·ligents (cont.)

Abertis Smart Partner Program

En el marc de les seves activitats en el sector de la ciutat intel·ligent, Abertis Telecom treballa en el desenvolupament de l'entorn de col·laboració Abertis Smart Partner Program, adreçat a les companyies interessades a treballar conjuntament en el desenvolupament de la ciutat del futur.

Com a part d'aquesta iniciativa de col·laboració, l'operador ha posat en marxa un lloc web <http://aspp.smartabertis.com/> dirigit a les companyies interessades a treballar plegades en el desenvolupament de la ciutat del futur. Fins al moment, 21 empreses (desenvolupadors d'aplicacions, consultories, fabricants i *utilities*) s'han adherit a l'Abertis Smart Partner Program, que té com a objectiu implementar un entorn de creativitat i innovació en l'àmbit *smart*, en què participin els diversos actors de l'ecosistema SmartCity.

Projecte iCity

En l'àmbit de col·laboració internacional, cal destacar la participació d'Abertis Telecom en el projecte iCity (2012-2015).

Es tracta d'un projecte CIP europeu, coordinat per l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu principal la creació d'un marc de col·laboració per al desenvolupament d'aplicacions i serveis d'interès públic i laboratoris en l'entorn de les *smart cities*. El consorci està format per Cisco, Fraunhofer Institute FOKUS, la Fundació per la Universitat Oberta de Catalunya, Citilab, Retevision i les ciutats de Barcelona, Londres, Gènova i Bolonya (www.icityproject.com).

Premi Socioambiental Chico Mendes 2013

El "programa Viva Meio Ambiente" de sensibilització ambiental adreçat a escoles públiques brasileres i implantat per Arteris Brasil ha estat guardonat per l'organització sense ànim de lucre Instituto Internacional de Pesquisa e Responsabilidade Socioambiental Chico Mendes, amb el Premi Socioambiental Chico Mendes en la categoria Acció Socioambiental Responsable.

Aquesta ONG brasilera, fundada el 2004, té com a objectiu portar a terme accions que contribueixin a la conservació i la protecció del medi ambient, el desenvolupament humà i la inclusió social, generant ingressos i difonent coneixements tècnics, projectes de recerca i acció. El premi Chico Mendes, considerat com el màxim esdeveniment ambiental al Brasil, té la voluntat de demostrar al país, entre altres aspectes, grans exemples d'equilibri econòmic i ambiental.

Així doncs, el reconeixement atorgat identifica la concessionària com un exemple d'organització sostenible que compatibilitza el desenvolupament de la seva activitat i la protecció de l'entorn social i ambiental.

Nous serveis d'Abertis Telecom

Altres solucions que ha presentat Abertis Telecom el 2013 en la Smart City Expo s'han orientat a optimitzar recursos, promoure la sostenibilitat i proporcionar dades que faciliten la gestió d'un model de ciutat eficient:

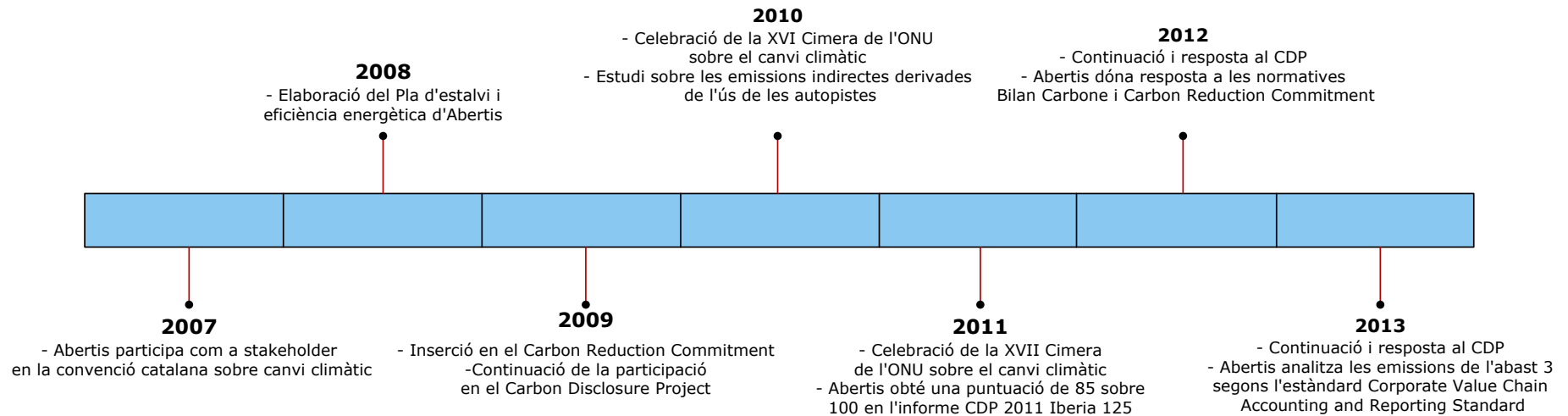
- El sistema de gestió del reg en ciutats, que la companyia ha desenvolupat juntament amb l'Ajuntament de Barcelona i un dels seus *partners*, OpenTrends, que combina la informació de dades satel·litals amb sensors terrestres, i que permet aconseguir un estalvi econòmic d'entre el 15% i el 20%, i una reducció del consum d'aigua de fins al 35%.
- SmartBrain, una combinació d'aplicacions al núvol, que permet als usuaris (Administració, ciutadans, empreses i desenvolupadors) gestionar dades i infraestructures i compartir-les.
- Un mapa de visualització integral de la ciutat, que centralitza dades procedents de fonts diverses, fet que permet la visualització i l'anàlisi detallada en termes de mobilitat, medi ambient, seguretat i via pública.

8.1. Mitigació del canvi climàtic

La política



Cronologia de la resposta al canvi climàtic



Acompliment

Abertis identifica i gestiona els riscos i les oportunitats que el canvi climàtic suposa per a l'organització, tenint en compte tant aspectes directes com indirectes que puguin afectar els seus clients i proveïdors. Aquesta actuació té lloc en el marc del Projecte Carbon Disclosure (CDP) i està perfectament alineada amb els tres eixos principals de l'estratègia de mitigació del canvi climàtic aprovada per Abertis el 2005:

- Eix 1: Optimitzar el consum de recursos naturals i materials.
- Eix 2: Fomentar la implantació d'energies renovables i l'ús de combustibles amb menys impacte ambiental.
- Eix 3: Estendre el compromís de mitigació del canvi climàtic a les persones treballadores, als clients i als proveïdors.

La identificació de riscos i oportunitats es porta a terme a partir de la seva classificació segons estableix el CDP, inclosos els derivats de la regulació, dels canvis en paràmetres climàtics físics i dels canvis en altres aspectes relacionats amb el clima.

En aquest sentit, i segons la incidència de les activitats d'Abertis prestades en els països on opera, els riscos principals que es podrien vincular al canvi climàtic es concreten en el següent:

Brasil

El canvi en la mitjana de precipitacions pot comportar un increment de les pluges i, en conseqüència, un creixement dels costos derivats del manteniment de les infraestructures de les autopistes brasileres.

D'altra banda, la posada en marxa de futures reglamentacions ambientals relacionades amb la gestió de la fauna, o el càlcul i la publicació d'emissions de GEH pot originar nous costos operacionals vinculats a l'obligatorietat de fer noves accions.

També cal destacar els possibles canvis en l'entorn cultural i humà, ja que requeriran la implantació d'accions per millorar la relació de l'empresa amb els empleats i els clients, i això incrementarà els costos d'operació.

França

L'aprovació de nous límits legals d'emissió de contaminants en l'atmosfera pot implicar la necessitat d'haver de reduir el nombre de vehicles que transiten per les autopistes franceses, de manera que l'aplicació d'una nova normativa es considera un possible risc per a l'organització. Així mateix, el canvi en el patró de precipitacions podria influir en el trànsit i incrementar els costos associats a la reparació d'infraestructures i al consum de materials per fer front al gel.

Espanya

Autopistas España considera que el canvi en el patró de pluges podria reduir el volum de circulació de vehicles i incrementar els costos de reparació de les infraestructures danyades. També per a Abertis Telecom el canvi en el règim pluviomètric suposa el risc principal, atès que podria comportar danys a les instal·lacions, a més d'interrupcions en la prestació del servei.

D'altra banda, Serviabertis i la Fundació Abertis consideren que l'aprovació d'una nova legislació, més restrictiva en aspectes com les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle o el consum energètic, pot suposar un increment dels costos operacionals associats a l'adaptació o la substitució d'equips i instal·lacions.

Xile

El canvi en la mitjana de precipitacions i en les sequeres pot suposar un creixement dels costos derivats del manteniment de les infraestructures, així com una reducció dels ingressos per la disminució del trànsit. També s'identifica com un risc l'aprovació d'una nova legislació, ja que el càlcul i la difusió de la petjada de carboni, a més de noves mesures de gestió de la fauna, poden suposar costos operacionals importants.

Argentina

El canvi en el patró de precipitacions així com l'aparició de fenòmens meteorològics més extrems són els riscos principals identificats per autopistas del oeste, principalment pel fet que suposaran costos operacionals per a la reparació de les vies i els talussos adjacents. A més, les restriccions de trànsit durant les obres de reparació podrien comportar una reducció en l'ús de la infraestructura.

Puerto Rico

La ubicació geogràfica d'Autopistas Puerto Rico en una illa tropical i l'increment previsible del nombre de fenòmens atmosfèrics destructius, concretament huracans, pot suposar una reducció del volum de trànsit i, per tant, una

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

disminució d'ingressos, així com un increment dels costos de reparació de la infraestructura.

D'altra banda, i d'acord amb el CDP, Abertis identifica les oportunitats que pot suposar el canvi climàtic per a l'organització, entre les quals destaquen:

- L'optimització dels processos d'Abertis, que d'aquesta manera millorarà la gestió ambiental i minimitzarà els costos associats al consum de recursos i a la gestió de residus, arran de la publicació d'una nova legislació que impliqui la necessitat de reduir i mitigar les emissions i de l'esgotament de les fonts d'energia no renovables.
- El posicionament d'Abertis com a empresa compromesa amb el medi ambient, fruit de la necessitat d'informar públicament en el terreny ambiental i d'utilitzar fonts energètiques més sostenibles.

A més, en el cas de les autopistes es preveu un increment d'usuaris, ja que el bon estat de la xarxa respecte a altres infraestructures pot suposar un atractiu per als conductors que vulguin practicar una conducció més eficient.

El 2013, i amb l'objectiu de minimitzar l'impacte ambiental associat a les seves activitats, les empreses que formen part d'Abertis han implantat diverses actuacions que s'han centrat principalment en la reducció del consum d'energia, amb la consegüent disminució de les emissions de CO₂ associades. Concretament, l'any 2013 s'han registrat globalment estalvis energètics de 718.815 kWh, la qual cosa significa la no-emissió d'un total de 2.521 tones de CO₂.

Les actuacions principals, per activitat, desenvolupades al llarg de l'any 2013 han estat:

Autopistes

- Substitució de l'enllumenat existent per llums d'alta eficiència energètica (LED i VSAP).
- Instal·lació de reductors de flux elèctric al llarg de la xarxa espanyola d'autopistes.
- Implantació de panells fotovoltaics per a la producció d'electricitat en els *call box* de la xarxa brasilera.

- Posada en marxa d'un centre de selecció de residus que permet millorar la selecció i l'emmagatzematge en la xarxa brasilera.
- Sensibilització del personal per minimitzar la generació de residus de plàstic, substituint materials d'un sol ús per d'altres de reutilitzables.

Telecomunicacions

- Substitució de l'enllumenat existent per llums LED d'alta eficiència energètica.
- Instal·lació de rectificadors d'alta eficiència en 26 centres de Telecomunicacions.

Seu Central

- Modificació de la impulsó dels equips d'aire condicionat per reduir el consum elèctric a Serviabertis.
- Regulació i control del règim de funcionament de la il·luminació en zones amb ocupació intermitent als edificis de Serviabertis.
- Optimització dels consums ocults i en mode *stand by* de màquines i equips auxiliars.
- Instal·lació d'un mesurador al dipòsit de gasoil del grup electrogen per quantificar el consum de combustible al castell de Castellet.
- Substitució de l'enllumenat existent en dues sales i una zona exterior del castell de Castellet per llums LED d'alta eficiència.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

Segons la norma *A Corporate Accounting and Reporting Standard*, elaborada per *The Greenhouse Gas Protocol* (principal estàndard de comptabilitat d'emissions de gasos d'efecte d'hivernacle), les emissions associades a l'activitat d'Abertis es classifiquen en tres tipus d'abast:

- **Abast 1:** Emissions directes que tenen lloc en fonts que són propietat de l'empresa o estan controlades per l'empresa: per exemple, emissions provinents de la combustió en calderes, forns, vehicles, etc., que són propietat de l'empresa o que l'empresa controla; emissions provinents de la producció química en equips de procés propis o controlats.
- **Abast 2:** Emissions de la generació d'electricitat adquirida i consumida per l'empresa. Es defineix com a *electricitat adquirida* l'electricitat que es compra, o que es porta dins del límit organitzacional de l'empresa. Les emissions de l'abast 2 tenen lloc físicament en la planta on es genera l'electricitat.

Cal comentar que el factor d'emissió d'electricitat varia depenent del país on s'hagi generat l'electricitat i, per tant, segons les fonts d'energia que utilitzi el país per generar-la.

- **Abast 3:** Altres emissions indirectes que són conseqüència de l'activitat d'Abertis, però les fonts de les quals no pertanyen ni estan controlades per l'organització. Aquest any s'han incorporat al càlcul els criteris establerts en el "*Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting & Reporting Standard*".

En aquest sentit, en el càlcul de les emissions de GEH generades per l'activitat d'Abertis aquest any, que comprèn el càlcul de les emissions de GEH de 2011, 2012 i 2013, s'han tingut en compte les categories següents: Compra de béns i serveis (consum d'aigua, paper i materials de construcció), residus generats en les operacions, viatges corporatius, viatges *in itinere* i ús de productes venuts. Hi ha altres categories de l'abast 3 que són rellevants per a l'organització, però de les quals no tenim dades. Així mateix, l'abast de les dades no és el mateix per a totes les categories.

El càlcul de la petjada de carboni es porta a terme a partir de les dades de consums energètics i altres consums (materials, aigua, etc.), juntament amb la generació de residus, els viatges corporatius i altres conceptes que es poden incloure en l'abast 3.

En aquest sentit, les dades utilitzades per al càlcul de la petjada de carboni són les mateixes que es presenten al llarg de l'informe, de manera que les limitacions en l'abast de les dades d'origen que s'utilitzen per al càlcul de la petjada de carboni són, al seu torn, les limitacions en l'abast de la dada d'emissions de CO_{2e}.

Per a l'any 2012, no s'ha inclòs informació sobre els consums de metalls i formigó d'Elqui, el consum de paper de Rutas del Pacífico, ni l'aigua consumida per Elqui i Rutas del Pacífico.

El 2013 no s'ha inclòs informació relativa al consum de metalls a Elqui ni Rutas del Pacífico, ni tampoc el consum d'aigua procedent de la companyia subministradora i els residus de cautxú generats a Rutas del Pacífico.

Emissions de CO_{2e} corresponents al 2013 per països (tones)

País	Abast 1	Abast 2	Abast 3	Total
Brasil	48.740,6	1.860,8	4.319.992,1	4.370.593,5
França	18.693,5	4.071,6	2.921.680,0	2.944.445,0
Espanya	6.873,6	62.178,3	1.942.242,3	2.011.294,2
Xile	3.451,4	6.894,1	872.331,4	882.676,9
Argentina	1.173,1	4.134,0	287.780,2	293.087,2
Puerto Rico	57,8	296,1	2.706,3	3.060,1
Total	78.990,0	79.434,8	10.346.732,2	10.505.157,0

Emissions de CO_{2e} corresponents al 2013 per sector d'activitat i país

Emissions totals (tones)					
Activitat	País	Abast 1	Abast 2	Abast 3	Total
Autopistes	Brasil	48.740,6	1.860,8	4.319.992,1	4.370.593,5
	França	18.693,5	4.071,6	2.921.680,0	2.944.445,0
	Espanya	4.140,6	13.525,6	1.938.947,8	1.956.614,0
	Xile	3.451,4	6.894,1	872.331,4	882.676,9
	Argentina	1.173,1	4.134,0	287.780,2	293.087,2
	Puerto Rico	57,8	296,1	2.706,3	3.060,1
	Telecom.	Espanya	2.666,5	46.338,9	2.307,2
Seu Central	Espanya	66,5	2.313,8	987,4	3.367,7

Emissions de CO_{2e} corresponents al 2013 segons xifra de negoci (tones de CO_{2e} per M€)

	Autopistes	Telecomunicacions	Seu Central
Abast 1 i 2	27,8	132,8	630,8
Abast 3	2.687,5	6,3	261,7
Total abasts	2.715,4	139,1	892,5

Emissions de CO_{2e} corresponents al 2013 en relació amb l'activitat

	Autopistes (tones CO _{2e} / IMD)	Telecomunicacions (tones CO _{2e} / equips)	Seu Central (tones CO _{2e} / mil treballadors)
Abast 1 i 2	5,47	0,80	8,38
Abast 3	528,78	0,04	3,47
Total abasts	534,25	0,84	11,85

Evolució de les emissions per activitat

	2011	2012	2013	Evolució 2012-2013
Autopistes (tones CO _{2e} / IMD)	283,23	280,79	534,32	90,27%
Telecomunicacions (tones CO _{2e} / equips)	0,93	0,82	0,84	1,59%
Seu Central (tones CO _{2e} / mil treballadors)	8,97	10,31	11,85	14,89%

Evolució de les emissions de CO₂

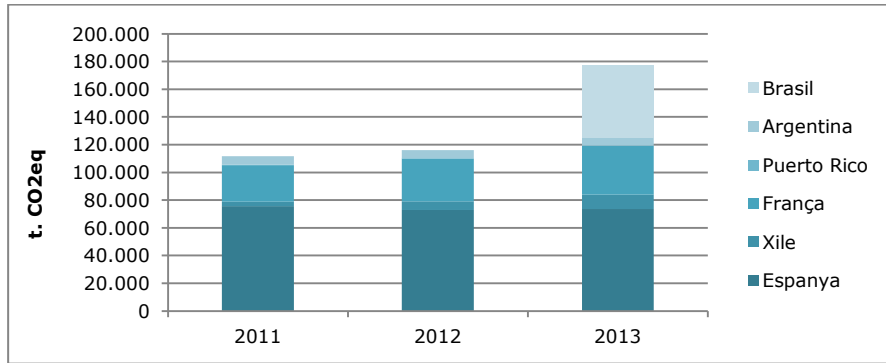
Emissions de CO _{2e} (tones)	2011	2012	2013
Abast 1 i 2	100.993,8	101.559,5	158.424,8
Abast 3	6.236.216,1	5.870.311,6	10.346.732,2
Total abasts	6.337.209,8	5.971.871,1	10.505.157,0
Per milió d'euros de xifra de negoci (abasts 1 i 2)	28,4	28,0	37,5
Per milió d'euros de xifra de negoci total (total abasts)	1.782,7	1.644,2	2.488,3

A escala global, les emissions d'Abertis s'han incrementat al voltant d'un 76% en valor absolut respecte a l'any anterior i un 51% en valor relatiu a la xifra de negoci. Aquest increment es deu fonamentalment a la incorporació, en l'abast del càlcul, de les emissions associades a les concessionàries d'autopistes del Brasil i Xile.

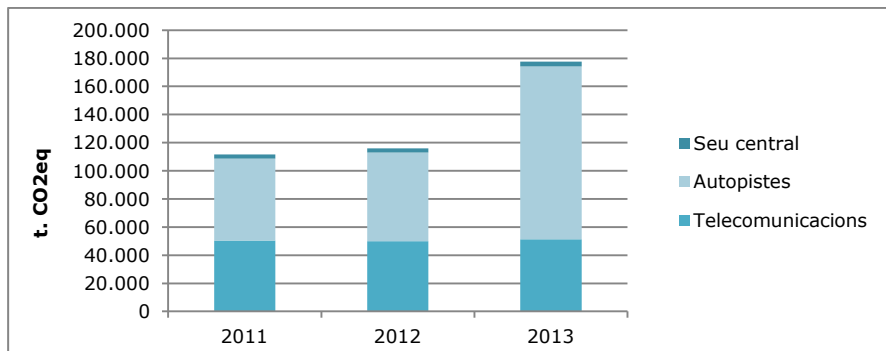
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

Les emissions de l'abast 3 són les que han experimentat un creixement més gran, principalment arran de la consideració de les categories d'emissió, ús de béns i serveis i consum de materials (sobretot en obres i manteniment de les autopistes brasileres).

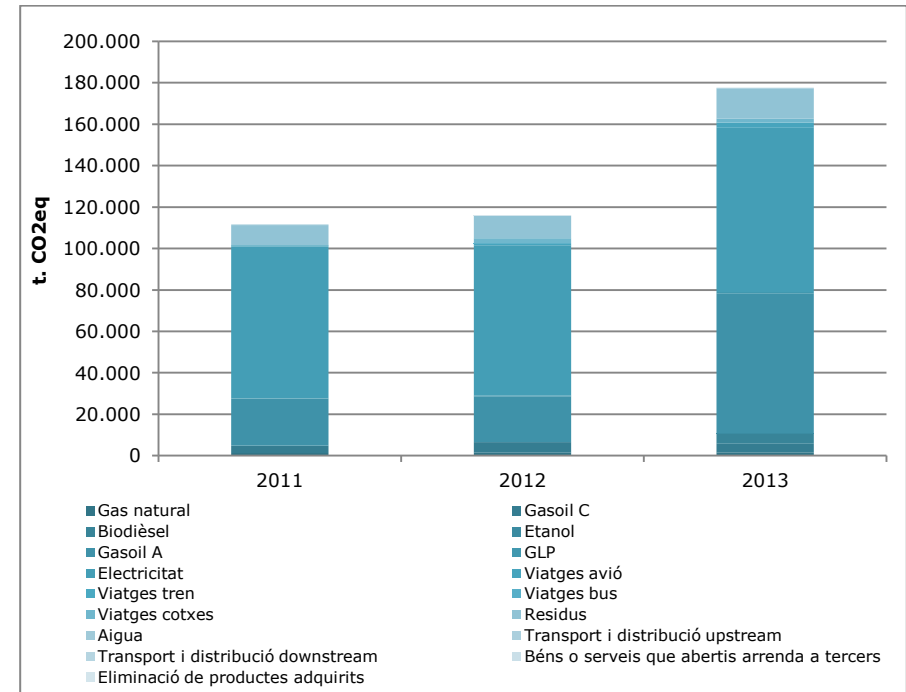
Evolució de les emissions de CO_{2e} per països¹¹



Evolució de les emissions de CO_{2e} per sector d'activitat



Evolució de les emissions de CO_{2e} per fonts



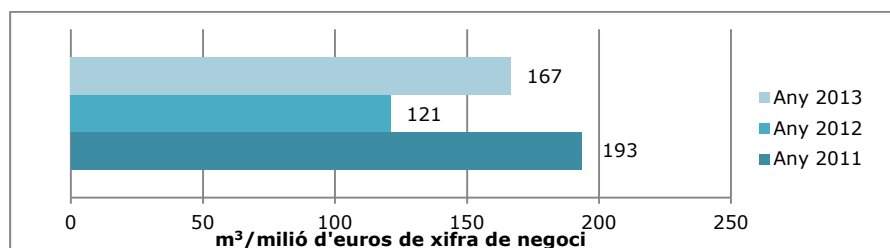
Les línies de negoci d'Abertis porten a terme el seguiment i el control de la normativa relativa a emissions atmosfèriques, i adopten les mesures necessàries per complir els requisits que estableix la legislació nacional. Cal destacar que Autopistas del Oeste i Autopistas del Sol fan avaluacions de la qualitat de l'aire mitjançant empreses especialitzades que controlen el compliment dels límits legals corresponents als paràmetres NO₂, O₃, CO, SO₂ i partícules en suspensió (PM10).

¹¹ Per facilitar la interpretació de l'evolució de les emissions de CO_{2e} per països, per sector d'activitat i per fonts, en els gràfics no s'inclouen les emissions de GEH de les categories: Ús de béns, i serveis i Materials.

Consum d'aigua¹²

L'aigua consumida a les unitats de negoci d'Abertis prové de la companyia subministradora i de fonts pròpies. L'aigua subministrada per la companyia representa el 75% del consum, l'aigua de fonts pròpies correspon al 24%, mentre que el consum d'aigua pluvial és l'1% del total d'aigua consumida.

Evolució del consum d'aigua a Abertis



Consum d'aigua valors absoluts (m³)

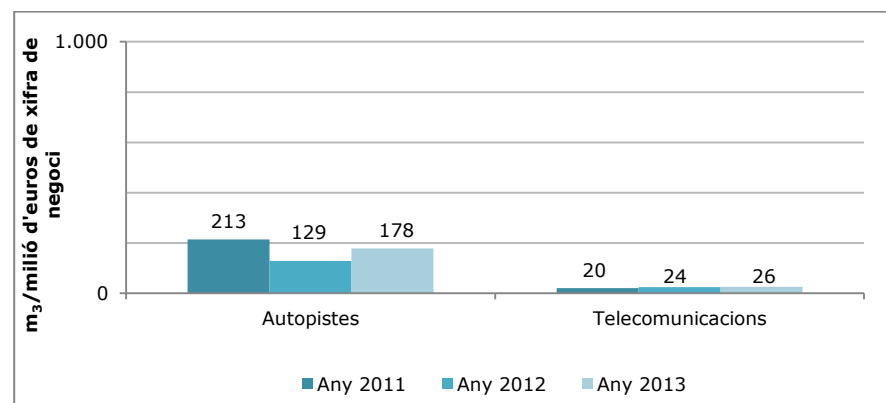
Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes	Brasil			159.210
	França	299.814	260.094	348.595
	Espanya	300.456	104.615	87.195
	Xile			74.720
	Argentina	18.316	18.773	7.245
	Puerto Rico	1.321	997	1.324
Telecomunicacions	Espanya	8.008	9.095	9.532
Seu Central	Espanya	13.249	14.607	13.332

¹²No s'han inclòs les dades del 2011 i del 2012 de Rutas del Pacífico i Elqui, ni tampoc el consum d'aigua de canals i embassaments de la xarxa AP7/AP2 Acesa. El 2013 no s'ha tingut en compte el consum d'aigua procedent de la xarxa de subministrament de Rutas del Pacífico, ja que no s'ha pogut verificar aquesta dada.

Consum d'aigua en relació amb l'activitat

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes (m³/IMD)	Brasil			8,82
	França	12,72	11,36	15,13
	Espanya	14,35	5,58	4,91
	Xile			4,41
	Argentina	0,24	0,24	0,09
	Puerto Rico	0,08	0,06	0,08
Telecomunicacions (m³ / equips)	Espanya	0,15	0,15	0,16
Seu Central (m³ / mil treballadors)	Espanya	40,58	50,30	46,91

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



El consum d'aigua de les autopistes ha augmentat significativament a causa, en part, de la incorporació en l'abast d'aquest informe de les activitats gestionades per Abertis a Xile i al Brasil. En valors absoluts, Autopistes França n'ha incrementat significativament el consum, així com Abertis Telecom, tot i que el pes de tots dos quant a consum global d'aigua és poc rellevant. Autopistas España, Autopistas Argentina i Seu Central disminueixen el consum d'aigua

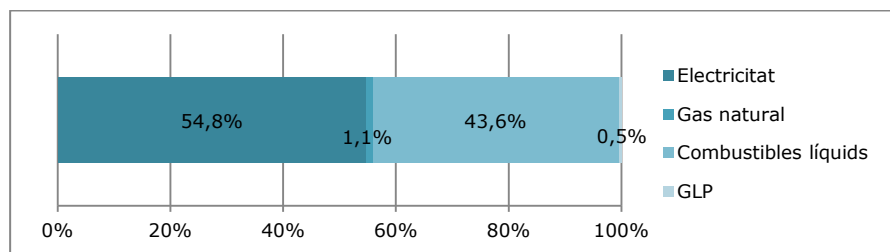
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

gràcies, en gran part, al seguiment del consum i a la conscienciació de tot l'equip humà.

Consum d'energia

L'electricitat suposa la principal font d'energia que es consumeix a Abertis (54,8%), seguida dels combustibles líquids (43,6%). El consum de gas natural i GLP és minoritari i assoleix l'1,6%, conjuntament.

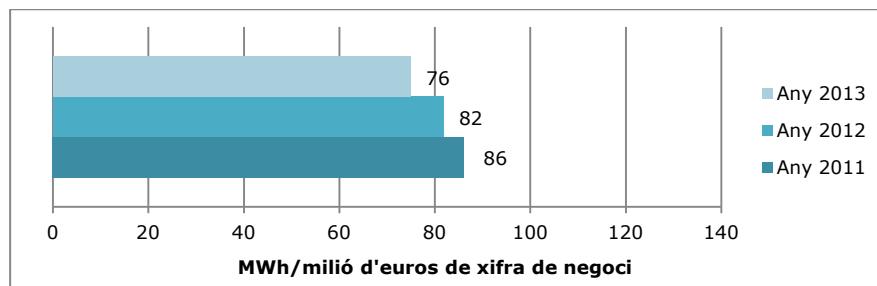
Distribució del consum d'energia



Electricitat

Abertis consumeix electricitat procedent de la xarxa elèctrica, tot i que convé destacar que, a les autopistes brasileres, franceses i a Abertis Telecom, es produeix i consumeix energia elèctrica generada mitjançant plaques solars fotovoltaïques (207.453 kWh).

Evolució del consum d'electricitat a Abertis



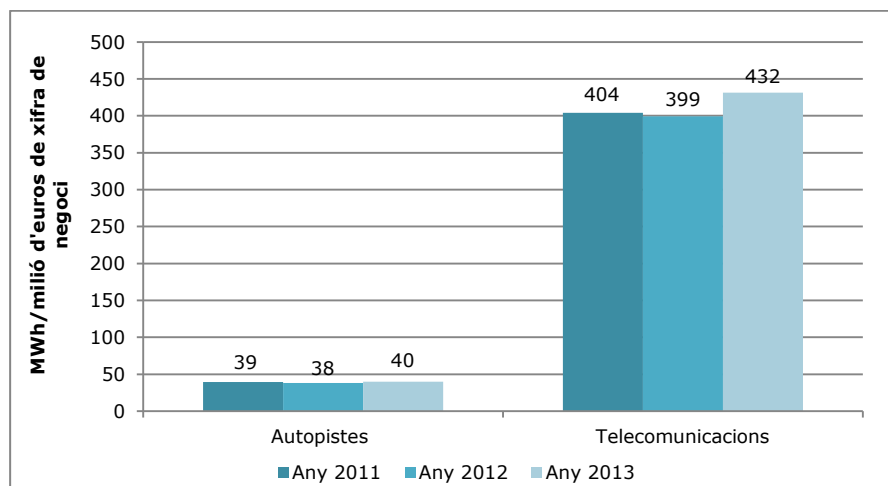
Consum d'electricitat en valors absoluts (MWh)

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes	Brasil			27.365
	França	51.581	47.625	51.539
	Espanya	48.988	47.201	46.480
	Xile	1.238	7.609	15.633
	Argentina	11.818	10.826	10.600
	Puerto Rico	772	738	589
Telecomunicacions	Espanya	162.489	153.046	159.240
Seu Central	Espanya	8.498	8.405	7.951

Consum d'electricitat en relació amb l'activitat

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes (MWh/IMD)	Brasil			1,52
	França	2,19	2,08	2,24
	Espanya	2,34	2,52	2,61
	Xile	0,10	0,56	0,92
	Argentina	0,15	0,14	0,13
	Puerto Rico	0,05	0,04	0,04
Telecomunicacions (MWh / equips)	Espanya	2,99	2,52	2,60
Seu Central (MWh / mil treballadors)	Espanya	26,03	28,94	27,98

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



Els consums elèctrics en valors absoluts s'han mantingut pràcticament constants, excepte en el cas de les autopistes situades a Xile, on s'ha registrat un increment significatiu del consum en MWh. Tampoc les dades relatives al consum elèctric per activitat presenten desviacions destacables respecte a períodes anteriors, si bé en línies generals s'hi detecta un increment lleuger.

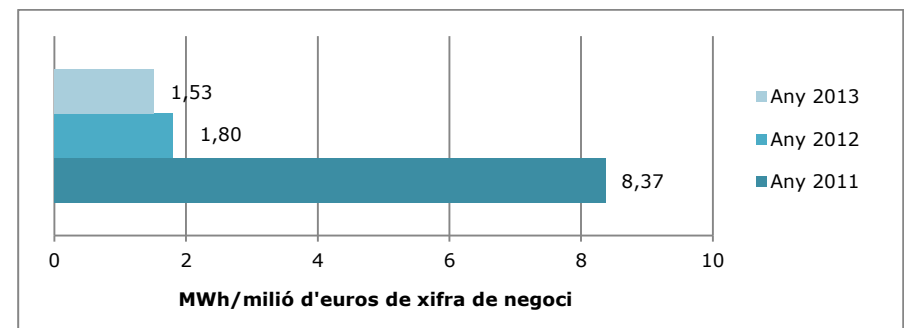
Gas natural

El principal consumidor de gas natural d'Abertis és Autopistes, que representa el 97% del total del consum.

Consum de gas natural en valors absoluts (MWh)

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes	Brasil			0,0
	França ¹³	5.138	5.658	5.982
	Espanya	0,0	0,0	0,0
	Xile	0,0	0,0	0,0
	Argentina	205	212	253
	Puerto Rico	0,0	0,0	0,0
Telecomunicacions	Espanya	162	178	158
Seu Central	Espanya	21	22	23

Evolució del consum de gas natural a Abertis

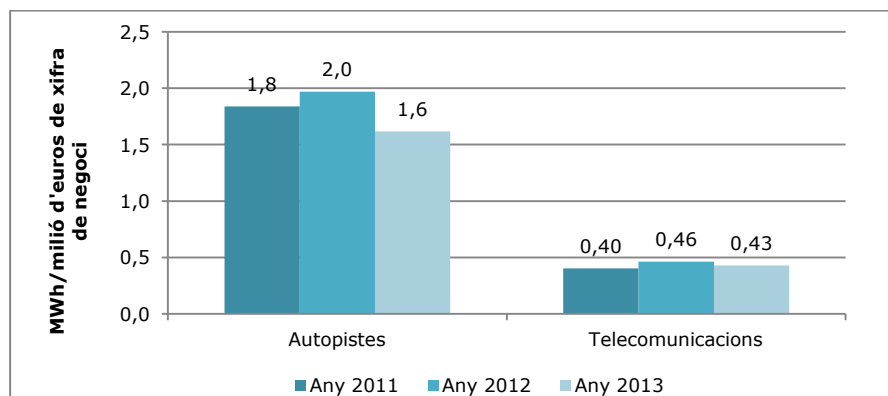


¹³ El consum s'ha calculat a partir del cost del gas natural el 2013.

Consum de gas natural en relació amb l'activitat

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes (MWh/IMD)	Brasil			0,0
	França	0,22	0,25	0,26
	Espanya	0,0	0,0	0,0
	Xile		0,0	0,0
	Argentina	0,0	0,0	0,0
	Puerto Rico	0,0	0,0	0,0
Telecomunicacions (MWh / equips)	Espanya	0,003	0,0029	0,0026
Seu Central (MWh / mil treballadors)	Espanya	0,07	0,08	0,08

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



El consum absolut de gas natural s'ha incrementat de manera no significativa a les autopistes de França i l'Argentina i a la Seu Central, mentre que a Abertis Telecom s'ha registrat una reducció de l'11% respecte a l'any anterior. Les dades globals reflecteixen un lleuger increment del 6% en el consum total de gas natural.

Pel que fa al consum de gas natural per activitat, els valors obtinguts reflecteixen el baix consum d'aquest combustible a les unitats de negoci d'Abertis.

Combustibles líquids¹⁴

El consum principal de combustibles líquids a Abertis es produeix en la flota de vehicles, que suposa el 94% del consum total de combustibles líquids, inclòs el gasoil consumit per la maquinària utilitzada en la gestió d'infraestructures, els vehicles i els grups electrògens.

Consum de combustibles líquids en valors absoluts (litres)

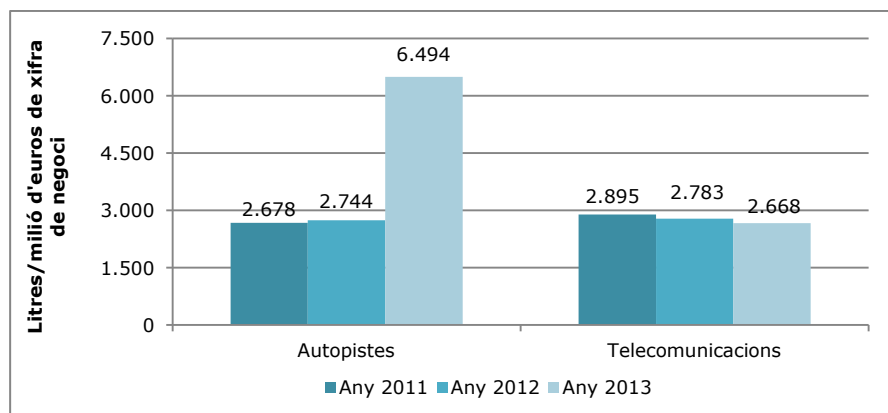
Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes	Brasil			16.314.876
	França	4.625.236	4.988.135	5.361.752
	Espanya	1.747.645	1.815.163	1.431.808
	Xile	1.022.925	893.489	1.273.999
	Argentina	363.203	460.700	411.414
	Puerto Rico	21.425	19.495	21.584
Telecomunicacions	Espanya	1.163.852	1.065.976	984.552
Seu Central	Espanya	6.621	8.776	23.094

¹⁴ La dada sobre el consum de combustibles del 2012 de Rutas del Pacífico i de les fonts mòbils d'Elqui ha estat exclosa ja que no ha estat possible calcular-la.

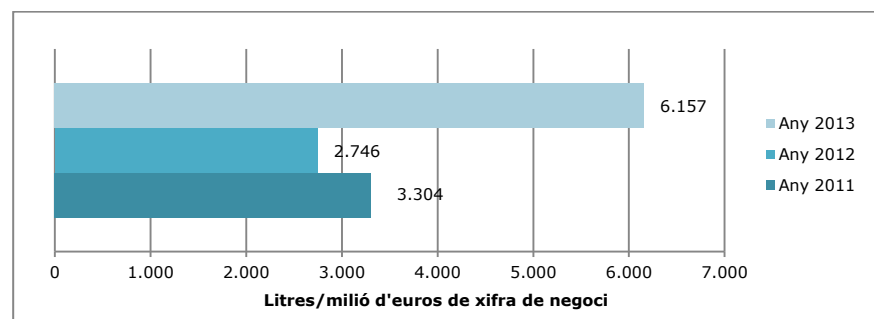
Consum de combustibles líquids en relació amb l'activitat

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes (litres/IMD)	Brasil			903,3
	França	196,2	217,8	232,7
	Espanya	83,5	96,8	80,5
	Xile	82,8	66,2	75,2
	Argentina	4,7	6,0	5,2
	Puerto Rico	1,3	1,1	1,3
	Telecomunicacions (litres / equips)	Espanya	21,4	17,6
Seu Central (litres / mil treballadors)	Espanya	20,3	30,2	81,3

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



Evolució del consum de combustibles líquids a Abertis



El 2013, el consum global de combustibles líquids en valors absoluts s'ha incrementat de manera molt significativa, principalment a conseqüència de la incorporació a l'abast d'aquest informe del consum associat a les autopistes brasileres, que representa un 63% del consum total de combustible a Abertis. Tot i així, Autopistas España, Autopistas Argentina i Abertis Telecom han reduït el consum de combustibles líquids al llarg de l'any.

Encara que amb un pes menor que l'ús de combustibles fòssils, Abertis ha consumit al llarg del 2013 un total de 2.728.818 litres de biocombustibles, utilitzats per al funcionament de la flota de vehicles (68%) i equips auxiliars (grups electrònics; el 32%) en diverses de les seves concessionàries ubicades al Brasil.

Consum de materials¹⁵

Les unitats de negoci d'Abertis consumeixen una àmplia varietat de materials. Els més significatius són els que s'utilitzen en tasques de construcció i manteniment d'infraestructures viàries.

Materials consumits (t)	Any			% de material consumit d'origen reciclat
	2011	2012	2013	
Granulats	2.164.909	1.073.683	1.911.955	13,6%
Aglomerat asfàltic	788.079	546.914	1.357.989	32,1%
Formigó	333.420	148.453	239.699	40,1%
Metalls	19.722	6.057	52.538	0,2%
Pintures	2.566	1.735	42.059	0,0%
Paper ¹⁶	262	203	319	2,2%
Sal	30.854	46.751	103.687	0,0%
Líquid anticongelant i descongelant	31	117	473	0,0%

Principalment, i a causa de la incorporació de les concessionàries brasileres en l'abast d'aquest informe, el 2013 s'ha registrat un increment del consum de materials a Abertis. A més, s'ha de destacar que l'execució d'obres i tasques de millora a les autopistes del Grup ha suposat un consum més elevat dels materials associats a aquestes feines.

La quantitat de sal i líquids anticongelants i descongelants s'ha incrementat respecte al 2012, ja que es tracta d'un paràmetre que fluctua depenent de l'any perquè està relacionat directament amb la temperatura i la pluviometria registrades a l'hivern.

¹⁵ Les dades de consum de materials del 2012 no incorporen el consum de formigó i metalls d'Elqui ni el consum de paper de Rutas del Pacífico, ja que no es disposa de dades fiables relatives a les quantitats consumides. Pel mateix motiu, les dades corresponents al 2013 no inclouen el consum de metalls d'Autopistas del Sol i Rutas del Pacífico.

¹⁶ Les dades de Xile no hi estan incloses, ja que no disposem d'aquesta informació.

Consum de materials en autopistes corresponents al 2013 per país (t)

Activitat	País	Granulats	Aglomerat	Formigó	Metalls
Autopistes	Brasil	892.971,6	298.788,5	55.757,6	15.574,9
	França	645.947,5	640.990,5	15.111,6	17.052,5
	Espanya	322.686,5	317.238,7	164.804,0	19.631,5
	Xile	48.677,3	75.187,9	968,4	149,0
	Argentina	1.672,0	25.783,0	3.057,0	129,7
	Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0

Activitat	País	Pintures	Paper	Sal	Anticongelant
Autopistes	Brasil	40.777,0	126,0	0,0	0,0
	França	638,5	32,8	82.052,15	473,3
	Espanya	574,7	121,4	21.634,8	0,0
	Xile ¹⁶	7,6		0,0	0,0
	Argentina	60,7	12,1	0,0	0,0
	Puerto Rico	0,1	0,4	0,0	0,0

Abertis Telecom i Seu Central han registrat consums de paper de 7 i 16,8 tones respectivament. Aquest és el material més significatiu per a aquestes dues unitats.

Tot i així, les característiques particulars de les unitats de negoci d'Abertis tenen com a conseqüència la identificació, en algunes, d'altres materials amb un consum també rellevant. En aquest sentit, destaca el consum de:

- Bosses de residus (100 u. de 60 l, 100 u. de 200 l, 100 u. de 20 l), gots de plàstic (25 u. de 80 ml i 20 u. de 200 ml) i pales (1.000 unitats) a Autopistas Brasil.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

- Resines (181 litres) i claus (30.477 unitats) a Autovías.
- Materials de senyalització (779 senyals, 962 perfils per a la instal·lació de senyals i 512 cons) i 250 barreres de seguretat a Intervías.
- Perfils de fusta (800 kg), barreres plàstiques (50 kg) i cons de PVC (230 kg) a Vianorte.
- Sorres i resines a Planalto Sul (461 t).
- Llambordes i materials similars destinats a pavimentar (25.285,7 t) al Brasil.
- Material de rebliment a França (41.400 t).
- Polímers d'unió, juntes de neoprè, morter hidràulic, materials adherents, microesferes, materials polimèrics i emprimacions antioxidants a Autopistas España (480 t).

Experiències pràctiques

Pla d'estalvi i eficiència energètica

Abertis és conscient de la necessitat d'optimitzar el consum energètic en les seves línies de negoci per reduir l'impacte ambiental davant del canvi climàtic. Per això, el 2013 ha implantat múltiples actuacions adreçades a l'estalvi i l'eficiència energètica, entre les quals destaquen:

França: Programa "Engagements Verts"

L'any 2013 ha culminat el programa "Engagements Verts", a través del qual Sanef, al llarg de 3 anys, ha portat a terme 40 projectes i fins a 300 intervencions amb una inversió de 250 milions d'euros, amb l'objectiu de millorar la integració de les seves infraestructures en l'entorn i millorar els serveis prestats a les persones usuàries de les autopistes. Les inversions s'han centrat en cinc àmbits: la reducció de les emissions de CO₂, la protecció dels recursos hídrics, la protecció contra el soroll, la protecció de la biodiversitat i el desenvolupament de l'ecodisseny.

A través de l'ecodisseny es pretén integrar les tècniques més sostenibles en la concepció, l'execució i el manteniment dels projectes previstos pel Grup, tant en els llocs d'explotació com en àrees de servei, i concebre les noves edificacions incorporant-hi l'ús de materials respectuosos amb el medi ambient i tenint en compte l'estalvi energètic i la implantació d'energies renovables.

En aquest sentit, l'edifici Eco-pôle, que des de l'abril alberga la seu de la direcció de la xarxa est de Sanef i que constitueix el projecte emblema del programa "Engagements Verts", ha obtingut el certificat HQE (Haute Qualité Environnementale). Aquest certificat té en compte diversos aspectes que avaluen la sostenibilitat durant el cicle de vida dels edificis: consums energètics totals, contribució al canvi climàtic, producció de residus, consums d'aigua, salut i confort, qualitat de l'aire interior, controls acústics, cost de manteniment, valor verd, etc.

L'edifici presenta característiques com un sistema de climatització per geotèrmia, aïllaments reforçats i ventilació de doble flux, i disposa de 800 m² de panells solars capaços de produir 240.000 kWh per any, cosa que el converteix en un dels primers edificis d'energia positiva (BEPOS) de França.

Un altre dels projectes principals del programa "Engagements Verts", posat en marxa el 2013, ha estat la creació del nou espai de promoció del *carpooling*, a Paris-Oise, que se suma als quatre ja existents en la xarxa que gestiona Sanef.

Aquest projecte s'inscriu dins de l'estratègia europea a favor d'un ús eficient de les infraestructures i, a més, contribueix a reduir les emissions derivades dels desplaçaments i a millorar els serveis oferts a les persones usuàries de les autopistes. S'han fet quatre intervencions principals: la creació d'un pàrquing per a *carpooling* de 103 places; un pàrquing de 124 places per a vehicles pesants; la posada a punt d'infraestructures per facilitar la comoditat, i la renovació de l'estació de peatge núm. 9 de Pont-Sainte-Maxence a l'autopista A1, amb la instal·lació del servei de telepeatge, cosa que ha permès millorar la fluïdesa, el confort i la qualitat del servei.

Pla d'estalvi i eficiència energètica (cont.)

Espanya: Millora de l'eficiència energètica de les instal·lacions

El 2013, el Departament de Medi Ambient d'Abertis Autopistes Espanya ha portat a terme una millora en l'eficiència energètica de les instal·lacions. L'objectiu d'aquesta actuació ha estat l'optimització del consum energètic i la reducció de la contaminació ambiental i del risc que aquesta contaminació es produeixi a les autopistes Abertis.

Les accions realitzades per portar a terme aquesta actuació han estat: la instal·lació de 6 reguladors de flux que ajusten el nivell d'enllumenat segons el trànsit de la xarxa Acesa i la renovació d'equips d'aire condicionat al peatge de Lleida i a l'àrea de manteniment de Lleida; la renovació de llums al peatge i la nau manteniment de Vallcarca, de la xarxa Aucat, i la renovació de l'equip d'aire condicionat de l'edifici de control de Vallcarca; la renovació mitjançant focus de LED als apartadors dels túnels de la xarxa Iberpistas; la renovació de llums i la instal·lació d'un equip central per al control de la intensitat lumínica a l'àrea de servei El Fantasma, i la instal·lació de reguladors de flux a les àrees Dos Hermanas i Las Cabezas de San Juan, de la xarxa Aumar AP4; la renovació de l'equip d'aire condicionat de l'edifici de Sant Vicenç, de la xarxa Invicat, i la renovació de transformadors de PCB (policlorobifenils) a l'Ametlla, Vila-real i l'Hospitalet de l'Infant, i la renovació de l'equip d'aire condicionat de l'edifici de Vinaròs, de la xarxa Aumar AP7.

L'impacte d'aquestes mesures ha estat la millora mediambiental i l'estalvi energètic gràcies a la reducció d'emissions de CO₂ a l'ambient, la reducció d'emissions de gas R-22 a l'atmosfera i la disminució del risc de contaminació del PCB.

Espanya: Pla director de manteniment elèctric 2013-2014

Al llarg del 2013, el Departament de Medi Ambient d'Abertis Autopistas Espanya ha portat a terme, basant-se en el programa d'eficiència, la implementació d'un Pla director de manteniment elèctric 2013-2014. Amb aquest pla director, Abertis busca un model d'explotació més eficient, responsable i sostenible.

Les actuacions principals dins del manteniment elèctric han estat: la regulació del flux de l'enllumenat, l'optimització de l'enllumenat exterior, l'apagada total o parcial de la il·luminació decorativa, i l'optimització dels consums a les vies de peatge, a les àrees de manteniment i als edificis i les estacions de peatge.

La implantació d'aquest Pla Director suposa una reducció d'emissions de 2.804 t de CO₂/any i un estalvi econòmic brut anual d'entre 500.000 € i 900.000 € (depenent de si l'apagada de l'enllumenat és total o parcial en vials, troncs i enllaços).

Per fer un seguiment correcte dels impactes d'aquest pla es revisarà el consum en MWh d'energia elèctrica i la reducció de les tones de CO₂ indirectes a l'atmosfera.

8.2. Gestió dels residus i de les aigües residuals

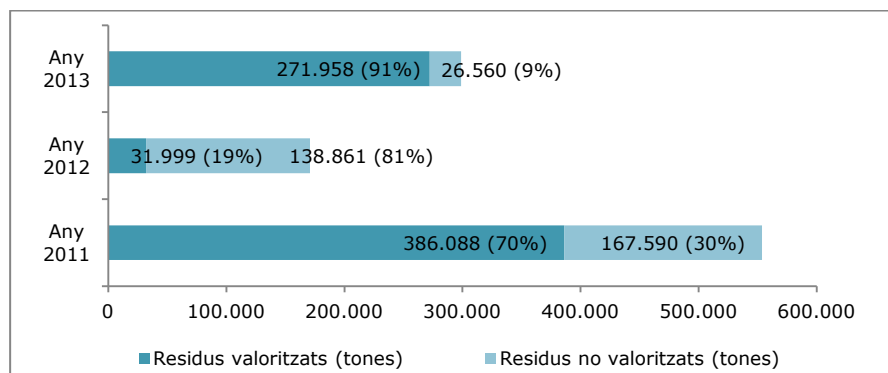
La política

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

Acompliment

La generació de residus¹⁷ a Abertis s'ha incrementat un 75% respecte a l'any 2012, en gran part a conseqüència de l'ampliació de l'abast de la memòria (concessionàries del Brasil i de Xile). Un altre factor que ha incidit en aquest creixement és la implantació d'una nova sistemàtica a Autopistes Espanya per millorar el control i el seguiment dels residus generats pels proveïdors. Aquesta acció permet a la concessionària espanyola conèixer amb exactitud no només els residus generats pel seu equip humà, sinó també per les organitzacions que treballen en nom seu.

Evolució en la generació i el tractament dels residus



¹⁷ Les dades de generació de residus del 2013 no incorporen la generació de residus de cautxú de Rutas del Pacífico, ja que no disposem de dades fiables sobre aquesta quantitat. Cal destacar que l'abast de les dades associades a la generació de residus a Xile no és uniforme per a totes les concessionàries del país.

RESIDUS GENERATS EL 2013		
Peril·losos	Tones generade	Percentatge tractat
TOTAL PERIL·LOSOS	8.684,0	99,9 %
Dissolvents usats	5,9	92,9%
Olis minerals usats	84,2	98,4%
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	1,4	46,3%
Residus químics barrejats	100,6	97,4%
Llots d'emulsions aigua/oli	7.952,7	100,0%
Vehicles rebutjats (vehicles)	407,0	100,0%
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	91,7	99,2%
Piles i acumuladors	32,5	97,6%
Components i equips rebutjats	8,1	99,9%
No peril·losos	Tones generade	Percentatge tractat
TOTAL NO PERIL·LOSOS	289.834,8	90,8 %
Residus metàl·lics (se n'exclouen els envasos)	1.644,4	100,0%
Envasos metàl·lics	4,9	100,0%
Envasos de vidre	128,5	100,0%
Residus de paper i cartró (se n'exclouen els	564,2	100,0%
Envasos de paper i cartó	165,7	99,6%
Residus de cautxú	583,8	100,0%
Residus plàstics (se n'exclouen els envasos)	257	100,0%
Envasos de plàstic	49,8	100,0%
Residus de fusta	148,5	100,0%
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	8,4	92,9%
Residus vegetals	544,6	14,7%
Residus domèstics i similars	6.333,6	65,9%
Llots comuns secs	0,0	0,0%
Llots comuns humits	2.065,6	99,6%
Residus de construcció i demolició	277.258,7	91,4%
Altres residus de preparats químics	77,1	100,0%

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

A més dels residus incorporats a la taula anterior, Fundació Abertis ha generat 2 filtres d'oli i 2 de gasoil, 3 kg de poliestirè expandit, 50 litres d'anticongelant i petites quantitats de cartó ploma, CD i disquets.

Generació de residus no perillosos (RNP) per sector d'activitat i país (t)

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes	Brasil			30.355,8
	França	102.221,0	146.213,7	95.174,1
	Espanya	446.952,8	20.505,8	161.756,5
	Xile		56,3	671,5
	Argentina	924,9	1.301,6	1.379,7
	Puerto Rico	0,4	74,2	82,6
Telecomunicacions	Espanya	210,3	239,4	232,4
Seu Central	Espanya	100,5	104,8	103,3

Generació de residus perillosos (RP) per sector d'activitat i país (t)

Activitat	País	2011	2012	2013
Autopistes	Brasil			54,5
	França	2.148,5	2.202,9	8.319,7
	Espanya	74,5	72,7	151,5
	Xile		0,2	9,5
	Argentina	4,2	5,6	6,3
	Puerto Rico	0,2	0,1	0,2
Telecomunicacions	Espanya	106,0	81,7	75,9
Seu Central	Espanya	8,4	0,5	1,1

Autopistes França i Autopistes Espanya són les unitats que presenten més desviació en comparació amb l'any 2012 pel que fa a la quantitat de residus no perillosos generats. Les concessionàries franceses han reduït un 35% la quantitat de residus produïts, mentre que la quantitat generada a Autopistas España ha multiplicat per set la quantitat registrada l'any anterior. En relació amb els residus perillosos, el 2013 hi ha hagut un increment generalitzat d'aquests residus, si bé Abertis Telecom n'ha registrat una disminució del 7%.

Mètodes de tractament de les aigües residuals

Arran del consum d'aigua en les unitats de negoci, Abertis genera aigües residuals principalment classificades com a aigües assimilables a domèstiques, a conseqüència de la baixa càrrega contaminant que contenen. Tot i així, pel desenvolupament d'activitats associades principalment a la neteja de les zones de manteniment d'instal·lacions i equips, es generen aigües que poden contenir traces d'olis, hidrocarburs o altres productes similars. El 2013, el volum d'aigües residuals abocades associat a Autopistes Espanya, Autopistes Argentina i Serviabertis va ser de 112.641,7 m³.

Depenent de la tipologia, les aigües residuals generades s'han abocat a les xarxes de sanejament públiques mitjançant una connexió al clavegueram o bé s'han recollit i tractat mitjançant sistemes de depuració i fosses sèptiques.

Amb la voluntat de continuar avançant en la millora de la gestió de les aigües residuals, el 2013 s'han fet actuacions en aquest àmbit, com la connexió de dues àrees de servei i dos peatges d'Aumar a la xarxa pública de sanejament, la instal·lació de cinc punts d'abocament en autopistes d'Aulesa, o l'elaboració d'una base de dades per inventariar tots els punts de vessament d'Autopistes Espanya per tal de millorar el control en l'execució d'analítiques d'abocaments.

Pel que fa a les analítiques d'aigües residuals, es porten a terme en diverses autopistes espanyoles i a Autopistas del Oeste, Rutas del Pacífico, Autopista del Sol, Planalto Sul i Autopista Los Andes.

Experiències pràctiques

Millora en la gestió dels residus i de les aigües residuals

El 2013 Abertis ha implantat mesures per minimitzar els residus generats fruit de la seva activitat i gestionar correctament els que no s'han pogut evitar, a banda de millorar la gestió de les aigües residuals generades. A continuació, presentem les actuacions principals que s'han portat a terme en aquest àmbit:

Brasil: Adhesió al projecte Participe & Recicle

La concessionària d'Abertis Autopistas Brasil, Régis Bittencourt, ha continuat col·laborant durant el 2013 amb el projecte Participe & Recicle, per assegurar la gestió correcta de múltiples residus tecnològics, com ara residus de piles i bateries, components electrònics i llums.

L'optimització de la logística de recollida i transport de residus des dels punts d'emmagatzematge de les autopistes de Régis Bittencourt fins als centres de selecció implica una reducció de les emissions de CO₂ associades al transport de residus, així com la gestió correcta del residu en els centres de processament, on s'efectua el reciclatge, la recuperació o la reutilització dels residus, depenent del seu estat i les seves característiques.



Espanya: Conveni de col·laboració amb la Fundació ECOTIC

El 2013, el Departament de Medi Ambient d'Abertis Autopistas Espanya ha signat un conveni de col·laboració amb la Fundació ECOTIC.

L'objectiu d'aquest conveni ha suposat l'homogeneïtzació de la sistemàtica que s'ha de seguir en tots els punts nets d'Abertis Autopistas per a la gestió dels residus elèctrics i electrònics que es generen. A més, suposa una gran eficiència pel que fa als costos que es generaven (aparells d'aire condicionat, semàfors, equips informàtics, quadres elèctrics).

En el conveni, hi han participat tots els operadors logístics i les plantes de tractament que intervenen en la gestió, que treballen en tot el territori nacional i que estan degudament autoritzats. De les empreses que ha contractat ECOTIC per recollir els residus i tractar-los en planta, cal destacar que TAXILEÓN, SL (empresa de transport a tot el territori nacional, excepte Andalusia) i la planta de tractament FUNDOSA RECICLALIA, SA estan qualificades i inscrites en el Registre de Centres Especials de Treball (CET), amb la qual cosa contribuïm a la integració de persones discapacitades en les activitats de gestió de residus elèctrics i electrònics.

Les accions efectuades han estat: l'establiment dels requisits que cal satisfer en el conveni per al compliment de la legislació vigent i altres requisits establerts pels procediments implantats a Abertis Autopistas per part de la SGI; el desplegament de contenidors i la implantació de la nova gestió per part del manteniment central, i finalment la revisió jurídica dels requeriments del conveni en compliment de la normativa de contractes i d'altres requisits establerts per la mateixa corporació d'Abertis.

El resultat d'aquestes mesures ha estat l'homogeneïtzació del protocol seguit per gestionar els residus elèctrics i electrònics, l'eficiència en la gestió i la contribució a la integració de persones discapacitades en les activitats de gestió d'aquests residus.

El Departament de Medi Ambient d'Abertis Telecom ha aconseguit al llarg del 2013 millorar la gestió dels residus als centres tècnics de Catalunya. L'objectiu de la seva actuació ha estat gestionar de manera més eficient els residus i implantar mesures preventives en cas de possibles abocaments durant l'emmagatzematge dels residus.

Millora en la gestió dels residus i de les aigües residuals (cont.)

Les accions realitzades per portar a terme aquesta actuació han estat: la distribució de contenidors de separació de residus (de paper, plàstic i orgànic) en oficines amb personal durant les 24 hores; la distribució de gàbies amb rodes i de gran capacitat d'emmagatzematge de residus elèctrics i electrònics als centres de treball; la instal·lació de sistemes d'avís d'ompliment en fosses sèptiques estanques, i la formació en gestió de residus del nou responsable del punt d'emmagatzematge de residus de la zona de Catalunya.

L'impacte d'aquestes mesures ha estat la minimització dels abocaments en l'emmagatzematge de residus i la millora de la sensibilització en la correcta gestió dels residus.

Espanya: Millora de la gestió de les aigües residuals

El 2013 s'ha dut a terme la connexió a la xarxa municipal de proveïment d'aigua de l'àrea de servei espanyola El Cuadrejón, que fins a la data es proveïa d'aigua subministrada mitjançant camions cisterna.

Aquesta actuació permet obtenir millores en els àmbits econòmic, operacional i ambiental, ja que:

- Elimina el cost del transport d'aigua al dipòsit de l'àrea de servei El Cuadrejón.
- Millora la gestió del subministrament de l'aigua potable davant la demanda de clients en dates punta.
- Estalvia les emissions de CO₂ associades al funcionament del camió cisterna.

8.3. Gestió de la biodiversitat

La política

En el seu compromís de preservar el medi ambient, l'estratègia de RSC d'Abertis inclou múltiples actuacions orientades a minimitzar l'impacte de les infraestructures sobre la biodiversitat i a potenciar-ne la conservació i la millora.

Acompliment

L'impacte sobre la biodiversitat fruit de les activitats d'Abertis constitueix un dels aspectes més importants per a l'organització en el marc ambiental.

A escala de negoci, les unitats corresponents a autopistes (incloses les tasques d'aprofitament d'àrids per al manteniment i la construcció d'infraestructures) i Telecomunicacions són les que representen un impacte més gran per a la biodiversitat, a causa de l'ocupació del territori i pel fet que, en diversos casos, les infraestructures s'ubiquen o transcorren en entorns naturals protegits.

Els quilòmetres d'autopistes o la superfície de centres de Telecomunicacions emplaçats en espais amb alguna mena de protecció, corresponents a l'any 2013, són els següents:

- 116,9 km d'autopistes gestionades per Abertis a Espanya transcorren en espais de la Xarxa Natura 2000.
- 349,6 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.
- 581 km d'autopistes gestionades per Abertis al Brasil.
- 10,3 km d'autopistes gestionades per Abertis a Xile.
- 89.273,5 m2 d'espais ocupats per les instal·lacions gestionades per Abertis Telecom.

Amb l'objectiu de minimitzar el seu impacte en l'entorn natural, el 2013 Abertis ha tornat a portar a terme la identificació i l'avaluació dels principals impactes de la seva activitat sobre la biodiversitat i ha implantat actuacions per minimitzar aquesta afectació.

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

- Alteració i fragmentació del territori
- Dispersió d'espècies
- Afectació de la fauna i flora
- Eliminació d'espais naturals i risc de destrucció d'hàbitats
- Afectació de les vies d'aigua
- Increment del soroll
- Impacte visual i paisatgístic



Principals mesures de preservació implantades

- Permeabilització de les infraestructures mitjançant mesures com l'habilitació de passos de fauna o la construcció de ponts
- Implantació de programes de control i protecció de la fauna
- Plantacions de flora autòctona
- Revegetació i restauració paisatgística
- Realització d'estudis previs a la construcció de la infraestructura per definir el traçat amb menys impacte ambiental
- Mesures relatives a la prevenció dels incendis forestals
- Conveni amb associacions regionals de conservació de l'entorn en vies gestionades per França
- Instal·lació de pantalles acústiques
- Dosificació eficient de sal en autopistes durant els mesos hivernals
- Aplicacions limitades de productes fitosanitaris en talussos i laterals de les autopistes
- Gestió correcta de residus

Experiències pràctiques

La seu de la Fundació Abertis, nou centre Unesco per a les reserves de la biosfera mediterrànies

La seu de la Fundació Abertis, el castell de Castellet, ha estat elegida com a nou centre per a les reserves de la biosfera dels ecosistemes mediterranis que impulsa l'Organització de les Nacions Unides per a l'Educació, la Ciència i la Cultura (Unesco). Aquesta fita reforça el compromís d'Abertis i de la Fundació Abertis amb el medi ambient, que ve precedit de la realització de múltiples treballs, investigacions, publicacions i jornades a favor d'un desenvolupament sostenible.

La designació permetrà fer un estudi profund de la regió mediterrània atès que el castell de Castellet es troba en un enclavament únic, amb una rica biodiversitat, i té el certificat ISO 14001 que garanteix una gestió mediambiental correcta que minimitza el seu impacte en el territori.

El pla d'activitats previst que es portarà a terme a Castellet se centrarà a crear un fons de documentació sobre la sostenibilitat en els espais naturals, així com en els serveis ambientals de les reserves de la biosfera i els indicadors de sostenibilitat en xarxa. També s'elaborarà una base de dades en el marc de la cooperació nord-sud a partir de la recopilació de publicacions sobre cooperació internacional relatives a les reserves de la biosfera i els parcs nacionals de la regió mediterrània. Així mateix, s'organitzaran seminaris, trobades, programes educatius, excursions i passejades didàctiques.

Implantació d'un programa de recuperació de l'entorn natural

Les autopistes brasileres Régis Bittencourt són conscients dels impactes que suposen la construcció i el manteniment d'infraestructures viàries per a l'entorn. Per això, el 2013 han implantat un programa de recuperació de passius ambientals.

Les actuacions principals portades a terme en el marc del programa han estat:

- Actualització de l'inventari de passius ambientals elaborat el 2008 amb la incorporació de dues àrees noves.
- Recuperació de 22 zones ambientalment degradades, mitjançant l'estabilització de talussos, el revestiment vegetal i l'execució de drenatges.
- Assegurament de l'efectivitat de les mesures implantades a les zones recuperades.
- Seguiment de l'estat de les àrees adjacents a les infraestructures per identificar l'existència de zones afectades per processos erosius.

Està previst que el 2014 continuïn els treballs de recuperació dels passius ambientals a la xarxa d'autopistes Régis Bittencourt.

8.4. 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 i prioritzar l'impacte sobre les comunitats locals.

Acompliment

Un dels aspectes ambientals més significatiu en el cas de la línia de negoci d'autopistes és la generació de soroll. Per això, Abertis implanta mesures per minimitzar la contaminació acústica associada a les autopistes, entre les quals hi ha:

- la instal·lació i el manteniment de pantalles acústiques.
- la utilització d'asfalts sonoreductors.
- la realització de sonometries, amb una atenció especial als punts amb més sensibilitat ambiental.

A més de les actuacions indicades anteriorment, Abertis fa el seguiment de l'impacte ambiental de les autopistes que gestiona. L'evolució global del percentatge de quilòmetres gestionats per Abertis en què s'ha monitorat l'impacte acústic ha disminuït 27 punts percentuals, principalment a causa de la incorporació de les noves concessionàries del Brasil i de Xile en l'abast d'aquest informe.

	2011	2012	2013
Quilòmetres d'autopista	67%	66%	39%

Analitzant les dades per país, el 100% de les autopistes franceses i argentines són objecte de seguiment acústic, i després estan les espanyoles (52%), les brasileres (5%) i les xilenes (2%).

Entre les actuacions portades a terme per les concessionàries d'Abertis i relacionades amb la minimització del soroll, cal destacar les implantades per les autopistes franceses en el marc del Paquet Vert, programa firmat amb el Govern francès i iniciat el 2010.

L'elaboració de plans de prevenció del soroll, l'establiment de proteccions i aïllaments acústics i la modernització i la millora dels equips existents han constituït els eixos d'actuació principals adreçats a reduir l'impacte acústic d'Autopistes França.

El resultat obtingut arran del desenvolupament de les actuacions esmentades és l'existència de més de 500 habitatges situats en zones adjacents a les vies de comunicació i protegits contra el soroll.

Així mateix, Abertis Telecom també treballa per minimitzar el soroll associat al funcionament dels equips de Telecomunicacions mitjançant l'aïllament dels seus centres.

8.5. Sensibilització mediambiental

La política

Un dels objectius d'Abertis és estendre el compromís mediambiental a tots els grups d'interès, tant interns com externs. Per això, les unitats de negoci porten a terme actuacions diverses de sensibilització mediambiental.

Acompliment

Amb la voluntat de fer extensiu el compromís d'Abertis amb el medi ambient, les unitats de negoci porten a terme actuacions de sensibilització ambiental adreçades als seus grups d'interès (treballadors, proveïdors i clients). El 2013, la inversió total en accions de sensibilització ambiental, efectuada principalment per Espanya, ha estat de 215.839,30 euros.

Actuacions de sensibilització efectuades

Brasil

Les autopistes brasileres han dut a terme múltiples accions adreçades a sensibilitzar el seu equip humà, els proveïdors, els usuaris i també la comunitat local. Entre les actuacions portades a terme el 2013 destaquen:

- Celebració del Dia del Medi Ambient, el Dia Mundial de l'Aigua i el Dia de l'Arbre. En aquestes dates s'han entregat materials informatius, s'han distribuït llavors de figuera als usuaris de les autopistes i s'han difós missatges de conscienciació ambiental mitjançant els plafons situats en alguns ponts, entre altres accions.
- Sessions de sensibilització ambiental adreçades al personal propi per tractar quins són els aspectes ambientals més significatius de l'activitat i com gestionar-los correctament. Destaquen les formacions específiques dirigides a mitigar els impactes ambientals associats a les obres de construcció i a l'ús de productes herbicides.
- Consells ambientals adreçats a l'equip humà per fomentar la recollida selectiva de residus, per exemple, mitjançant bàners a les pantalles dels ordinadors.

- Distribució de la revista *Boletim Viajar*, que es facilita trimestralment als usuaris en els peatges i que inclou notícies o articles de temàtica ambiental (Fluminense).
- Formació per als principals proveïdors per tal d'assegurar-se que coneixen els criteris ambientals establerts per les autopistes.
- Campanyes de conscienciació ambiental adreçades als usuaris de les autopistes, per promoure, entre altres aspectes, la minimització i la gestió correcta dels residus mitjançant missatges de bones pràctiques. Per fomentar la segregació de residus, s'han instal·lat contenidors per a la recollida selectiva en àrees de servei.
- Campanya "Viva Meio Ambiente" adreçada als educadors i als alumnes d'escoles públiques. Amb la voluntat de capacitar el personal docent perquè transmeti aspectes ambientals a l'alumnat, es fan sessions pedagògiques durant les quals se'ls ofereix material per utilitzar a classe. A més, s'organitzen certàmens de temàtica ambiental adreçats a l'alumnat, que serveixen per confeccionar cartells i punts de llibre amb missatges ambientals que s'entreguen als usuaris de les autopistes en els peatges.

França

Autopistes França ha continuat sensibilitzant els usuaris en les principals àrees de servei, mitjançant la projecció d'un audiovisual de temàtica ambiental durant el qual s'informa sobre la política de l'organització i les bones pràctiques ambientals. A finals del 2013 s'ha iniciat una campanya de comunicació destinada als clients per destacar les actuacions portades a terme per protegir la biodiversitat. Està previst que la campanya tingui continuïtat al llarg del 2014.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

Espanya

El 2013 Autopistes Espanya ha continuat la campanya de sensibilització del personal mitjançant Aristos, oferint informació relativa als aspectes ambientals més significatius de l'activitat com, per exemple, el consum d'aigua, d'energia o la gestió de residus, i ha proporcionat directrius per conduir de manera sostenible. A més, mitjançant les tasques de coordinació d'activitats empresarials, s'han facilitat pautes de gestió ambiental a les empreses contractistes.

Des d'Abertis Telecom, el 2013 s'han dut a terme múltiples accions de formació ambiental, entre les quals destaquen la formació presencial de control operacional ambiental al personal de les zones territorials, la formació en línia a través del Campus Virtual adreçada a tot el personal i la formació específica en gestió de residus al nou responsable del punt d'emmagatzematge de residus de la zona de Catalunya. A més, mitjançant la intranet corporativa s'ha posat a disposició del personal una aplicació per calcular les emissions de CO₂ i conèixer bones pràctiques ambientals, i s'ha llançat la revista interna *Conectados on-line* en format electrònic, com a mesura de reducció del consum de paper.

El 2013, Serviabertis ha continuat amb la campanya d'Aristos, informant el personal de l'organització sobre les bones pràctiques ambientals que cal implantar per afavorir la disminució dels consums de recursos energètics, aigua, tòner i paper, i la gestió correcta dels residus generats.

Per la seva banda, Fundació Abertis ha dut a terme tasques de sensibilització dels visitants del castell de Castellet mitjançant informació relativa al sistema de gestió ambiental implantat. A més, ha proporcionat informació ambiental als seus proveïdors i els ha presentat la seva política ambiental i les normes principals de gestió que cal adoptar.

Argentina

Amb la voluntat de transmetre el compromís ambiental d'Autopistas del Oeste i fomentar hàbits ambientalment més correctes entre la societat, el 2013 s'han organitzat un total de 6 xerrades en escoles de primària i secundària. Alguns dels aspectes tractats durant les sessions van ser el reciclatge de paper i cartó, la recollida i el reciclatge d'oli vegetal usat, i l'eficiència energètica. Aquests temes també s'han tractat amb el personal de l'organització mitjançant comunicats i jornades de sensibilització.

Puerto Rico

En el cas d'Autopistas de Puerto Rico, les actuacions implantades el 2013 s'han centrat a formar el personal per millorar la gestió de residus perillosos i la resposta a l'emergència en cas d'abocaments accidentals. A més, s'han instal·lat plafons amb missatges als peatges per sensibilitzar els usuaris de les autopistes sobre la importància de no contaminar els cursos fluvials.

Experiències pràctiques

Formació i sensibilització ambiental

Amb la voluntat d'implicar els grups d'interès en la millora ambiental de l'organització i de la societat en general, Abertis porta a terme periòdicament actuacions de formació i sensibilització. A continuació es presenten algunes de les actuacions més destacades implantades al llarg de l'any 2013:

Brasil: Campanya Viva Meio Ambiente

Mitjançant el projecte "Viva Meio Ambiente", les concessionàries brasileres d'Abertis estableixen vincles amb les escoles públiques per promoure el coneixement ambiental entre el personal docent i l'alumnat de la regió. Més concretament, durant el programa s'han portat a terme les actuacions següents:

- Sessions de capacitació del personal docent, durant les quals s'han fet exercicis basats en dinàmiques de grup. En algunes reunions han participat representants de secretaries i departaments municipals d'Educació.
- Intercanvi d'experiències entre les escoles participants, amb la revisió dels resultats obtinguts en el terreny ambiental i el plantejament d'actuacions futures.
- Entrega de material pedagògic adreçat a docents i alumnes de les escoles participants, en forma de kits, llibres i còmics educatius.
- Concursos de lemes i dibuixos relacionats amb el medi ambient, on es premia l'alumnat guanyador i es publiquen els temes guardonats en separadors de llibre i cartells.

Per al 2014 està previst donar continuïtat a la campanya i incloure noves escoles al programa.

Espanya: Continuitat de la campanya de sensibilització d'Aristos

La campanya de sensibilització d'Aristos ha continuat el 2013 i ha ofert informació per millorar la gestió ambiental de l'equip humà d'Autopistes Espanya, Abertis Telecom i la Seu Central. Està previst donar continuïtat a la campanya el 2014 reforçant les bones pràctiques que cal desenvolupar per optimitzar el consum de recursos i minimitzar la gestió dels residus i les emissions atmosfèriques.

Espanya: Formació ambiental a Abertis Telecom

El 2013, el Departament de Medi Ambient d'Abertis Telecom ha portat a terme un programa de formació i sensibilització ambiental entre els treballadors dels centres tècnics de Catalunya.

Les accions s'han centrat en la formació presencial del control operacional ambiental durant les auditories internes i la formació en línia a través del campus virtual de l'organització per a tot el personal implicat. A més, mitjançant la publicació en la intranet corporativa, s'ha posat a disposició del personal dels centres un comptador d'emissions de CO₂, que permet conèixer de manera personalitzada les emissions segons les actuacions i les bones pràctiques implantades de cada empleat de Telecom a Catalunya.

L'impacte d'aquestes mesures ha estat la millora de la formació i de la sensibilització ambiental de tot el personal.

9. PROVEÏDORS

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

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2013
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"> Aportar valor social al Grup



La política

Mitjançant el procés d'homologació de proveïdors i la incorporació de clàusules socials i ambientals als plecs de condicions per a la contractació i l'adjudicació de licitacions, Abertis fa extensiu el seu compromís de responsabilitat social a les empreses proveïdores que formen la seva cadena de subministrament.

Acompliment

A causa de la naturalesa de l'activitat que Abertis desenvolupa, els seus proveïdors procedeixen, principalment, del sector serveis i estan vinculats als àmbits de la construcció, la difusió, els serveis professionals i el subministrament d'energia elèctrica. A Espanya, la procedència geogràfica de la majoria de proveïdors és nacional. La resta de proveïdors es distribueix entre: Suècia, Gran Bretanya, Suïssa, Alemanya, Estats Units, Itàlia i el Brasil.

Les compres efectuades per les unitats de negoci incloses en aquest informe suposen el 17,4% de la xifra de negoci agregada. D'aquest volum, el 98,7% s'ha comprat a productors locals¹⁸, fet que ha revertit en el desenvolupament de l'economia local i en la reducció de l'impacte ambiental derivat del transport. Aquesta xifra s'ha mantingut constant respecte al 2012.

Volum de compres locals	
País	Percentatge
Brasil	99,9%
Espanya	97,9%
Xile	93,5%
Argentina	92,8%
Puerto Rico	100%

¹⁸Les dades d'Autopistes Brasil, Centrovias, Autopistas França, Rutas del Pacífico i Elqui no s'han inclòs en el còmput total, ja que no disposem d'aquesta informació. Un proveïdor local és el que té el domicili fiscal en el país de la societat del Grup a qui presta els seus serveis o entrega els seus productes.

El **Portal de Proveïdors** constitueix la principal eina per fer arribar els principis de responsabilitat social de l'organització als proveïdors i en permet una avaluació contínua. D'aquesta manera, Abertis s'assegura que compleixen les condicions necessàries de classificació com a proveïdors homologats any rere any. El procés d'homologació estableix els criteris ambientals i socials per avaluar els proveïdors i facilita la identificació dels proveïdors més avançats en l'àmbit de la responsabilitat social.

El portal, fruit de la col·laboració entre la Direcció de Compres i Serveis Generals, el Comitè de RSC i el Comitè de Qualitat d'Abertis, va començar a implantar-se el 2011. Des d'aleshores, s'ha treballat en l'ampliació de l'abast d'aquesta eina, que el 2013 incloïa les empreses d'Espanya, i se n'ha iniciat la implantació al Brasil, amb la previsió de fer-la extensiva també a Xile, on aquest any s'ha implementat la nova versió del Reglament per a contractistes i subcontractistes, que inclou els aspectes que les empreses proveïdores han de complir en matèria de seguretat i salut laboral.

Amb aquest portal únic de proveïdors, Abertis pretén simplificar i homogeneïtzar els processos relacionats amb la compra de productes i serveis, de tal manera que siguin aplicables a qualsevol unitat de negoci. Així evita la multiplicació d'esforços i accelera els processos de contractació de béns i serveis.

Els objectius que, de manera general, intenten augmentar el nombre de proveïdors registrats, homologats i avaluats, s'han materialitzat així el 2013:

- Consolidar el registre i l'avaluació contínua de proveïdors mitjançant el Portal de Proveïdors d'Abertis i l'eina Docuplus.
- Incrementar el nombre de licitacions gestionades a través del portal de compres d'Abertis.
- Fer auditories a proveïdors crítics.

El procés corporatiu d'avaluació de proveïdors està centralitzat i es realitza mitjançant un model de servei de registre, avaluació i homologació de proveïdors subcontractat a Achilles. Aquest servei permet que les dades i la documentació del proveïdor registrat estiguin actualitzades permanentment i que es mantingui el comprador informat puntualment sobre qualsevol variació quant a l'estat del proveïdor.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

El servei d'auditories constitueix el nivell més alt de gestió del risc en la relació amb els proveïdors. El 2013 s'han fet 28 auditories a proveïdors crítics a Espanya, que han consistit en l'avaluació in situ d'informació sobre responsabilitat social corporativa, gestió de la qualitat, prevenció de riscos laborals, gestió mediambiental, recursos tècnics i recursos humans, fet que ha permès obtenir informació diferencial dels proveïdors, un aspecte molt valorat en índexs d'inversió socialment responsables com el DJSI.

En la puntuació en RSC, s'avalua els proveïdors segons una bateria d'indicadors vinculats al nivell de desenvolupament de la responsabilitat social d'aquestes organitzacions, en consonància amb el compromís de responsabilitat social d'Abertis. Entre els indicadors que es valoren s'inclouen l'adhesió a iniciatives internacionals en matèria de RSC; la definició d'un marc de relacions que fomenti els canals de diàleg amb els grups d'interès; la implementació de sistemes de gestió, i l'existència de plataformes de comunicació que fomentin la transparència i que indiquin els objectius, els compromisos i els resultats obtinguts. Els indicadors estan agrupats per blocs temàtics. Cada bloc té una ponderació diferent per determinar una puntuació final, de manera que, un cop feta l'homologació, s'obté una valoració objectiva de la classificació del proveïdor en matèria de RSC que inclou tres rangs:

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

El 2013 s'ha avaluat un total de 361 organitzacions proveïdores a Espanya, de les quals un total de 339 han estat analitzades segons el sistema de valoració de RSC.

		A+	A	B
2013	Nombre de proveïdors	106	166	67
	Volum de compra (M d'euros)	55,9	47,2	15,9
2012	Nombre de proveïdors	74	141	55
	Volum de compra (M d'euros)	71,8	32,3	9,6
2011	Nombre de proveïdors	59	99	42
	Volum de compra (M d'euros)	19,6	27	6,3

En els països on el portal d'homologació de proveïdors no està implantat se segueixen els procediments d'homologació de proveïdors i de licitació propis i, en els plec tècnics per a la contractació i en les licitacions, s'hi incorporen clàusules ambientals i socials, un requisit que en molts casos està descrit en els sistemes de gestió ambiental o de la qualitat implantats i que suposa l'extensió dels principis de l'organització entre els seus proveïdors.

El 2013, el 97,7% dels concursos i les licitacions presentats han incorporat aquesta mena de clàusules, d'un total de 915. Aquestes dades reflecteixen un increment respecte a les registrades el 2012, a causa principalment de la inclusió del Brasil i de Xile.

Nombre de concursos amb clàusules socials i ambientals presentats



Experiències pràctiques

Aportar valor social al Grup

Per segon any consecutiu, Abertis ha participat en la jornada organitzada per la iniciativa Business With Social Value a Barcelona. L'augment de l'oferta de serveis i productes d'empreses socials respecte a l'any anterior perfila aquest esdeveniment com una trobada eficaç perquè les empreses mercantils els coneguin directament i en facilita així la contractació, alhora que contribueix a complir la LISMI, el Decret de mesures alternatives i les clàusules socials.

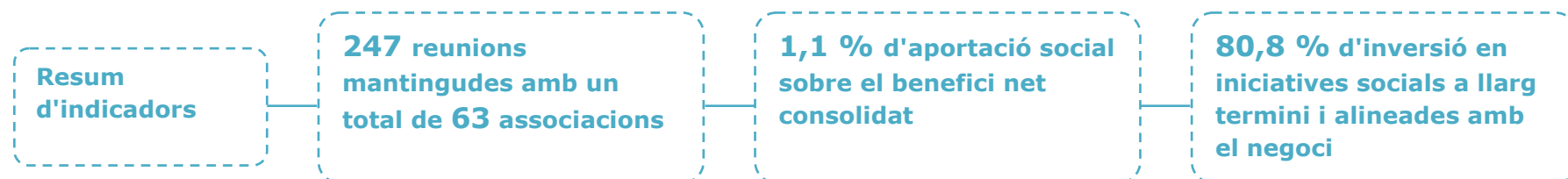
Aquesta edició del Business With Social Value ha mantingut els tres tipus d'espais de *networking* de l'edició anterior: els *speech* (formes de compartir nous coneixements mitjançant miniconferències sobre les darreres tendències en temes empresarials i socials), les reunions *face to face* (oportunitats de negoci preagendades) i el 10x3 (activitat que té com a objectiu presentar reptes i generar noves sinergies).

10. AGREGANT VALOR A LA COMUNITAT

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

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Promoure i organitzar canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2013
Reforçar un vincle permanent amb la comunitat, fonamentat en la participació activa i l'assimilació de les necessitats socials.	Consolidació de les relacions amb la societat civil	<ul style="list-style-type: none"> • Càtedres Abertis • Sensibilització en seguretat viària als carrers • Seguretat viària a les escoles • V Dia del Voluntariat
	Gestió de l'acció social i els patrocinis	<ul style="list-style-type: none"> • Abertis amb la cultura i el patrimoni • Abertis i el seu compromís amb la comunitat



La política

L'entorn sobre el qual es produeixen els impactes de la companyia, econòmics, socials i ambientals, directes o indirectes, es reflecteix en la comunitat. Per aquesta raó, la visió i els valors de l'organització han de considerar i incloure la comunitat i mantenir un vincle a mitjà i llarg termini que repercuteixi sobre el seu benestar social.

Acompliment

L'activitat d'Abertis, basada en la gestió d'infraestructures i de centres de Telecomunicacions, facilita a la comunitat un servei públic que té com a finalitat millorar-ne la mobilitat i la comunicació, i assegurar-li un accés sostenible i responsable a nous mercats. Les diverses activitats contenen plans d'emergència per preservar la continuïtat del servei en cas d'incidència. Així, a més, s'aconsegueix limitar l'impacte que pot produir la interrupció del servei sobre la comunitat, tenint en compte el caràcter públic d'aquest servei.

Es poden produir impactes diversos, directes i indirectes, positius i negatius, sobre la comunitat com a resultat de la presència i la gestió d'infraestructures de transport i de centres de Telecomunicacions.

L'impacte positiu principal és el desenvolupament econòmic i social de l'àrea, resultat de la presència mateixa de les infraestructures, ja que generen llocs de treball i promocionen el turisme. Alhora, contribueixen al progrés d'economies d'aglomeració i a la implantació d'altres activitats econòmiques al voltant de la infraestructura. Els centres de Telecomunicacions, per la seva banda, afavoreixen el desenvolupament de la zona i faciliten la comunicació i l'intercanvi d'informació entre els agents. Per aquest motiu, tenen un paper molt important en la gestió d'emergències.

L'impacte ambiental sobre l'entorn que resulta d'ubicar-hi les infraestructures produeix incidències significatives. L'ocupació del territori, l'impacte acústic, la generació de residus o l'afectació sobre la qualitat de l'aire, l'aigua i el sòl són alguns dels principals impactes. Amb la finalitat de disminuir aquest impacte ambiental, des d'Abertis es porten a terme accions diverses que es plasmen en aquest informe.

Abertis estableix relacions amb la comunitat per mitjà de la seva feina directa amb les organitzacions de l'àrea on interactua i també a través d'actuacions de patrocini i acció social. Treballem en 5 àmbits d'acord amb l'activitat del Grup: mobilitat i seguretat viària; medi ambient; accessibilitat social i desenvolupament econòmic; accessibilitat cultural, i formació i recerca.

El 2013, Autopistas Brasil ha rebut un total de quatre sancions administratives a causa de la no-presentació de documentació laboral obligatòria per la normativa dins dels terminis establerts. L'import total d'aquestes sancions ha ascendit a 4.736,3 euros.

Autopistes Espanya i Rutas del Pacífico han rebut sancions per un import de 29.604,4 euros i 5.628,7 euros, respectivament, derivades de tràmits i gestions administratives. Així mateix, Centrovías ha abonat una compensació de 264,9 euros en concepte d'incompliment d'obligacions administratives.

D'altra banda, Abertis Telecom ha rebut una sanció de 132.000 euros, emesa per l'Agència Estatal de Seguretat Aèria, a causa de l'existència d'una antena que altera el trànsit aeri de l'Aeroport de Sabadell (la sanció s'ha recorregut, ja que quan es va col·locar l'antena no es va violar cap aspecte legal), a més de nou sancions relacionades amb aspectes urbanístics que sumen un total de 22.418 euros.

10.1. Consolidació de les relacions amb la societat civil

Per a Abertis és molt important estar present en la comunitat, i considera que és un factor essencial conservar-hi una relació proactiva per poder gestionar de manera integradora els impactes que l'activitat de l'organització pugui tenir sobre la societat. Per aquesta raó, Abertis disposa de canals de comunicació diversos (telèfon, correu electrònic, correu convencional, pàgina web) a través dels quals la comunitat pot transmetre a l'organització consultes, queixes, propostes o reclamacions. En casos específics, a més, disposa de comitès creats amb la finalitat de mantenir una comunicació directa i bidireccional amb la comunitat.

Abertis gestiona la seva presència en la comunitat a través de les 63 associacions i col·lectius locals d'àmbits diversos (ambiental, social, empresarial i cultural) en què participa i, en aquest sentit, ha mantingut un total de 247 reunions amb aquestes organitzacions. De la mateixa manera, Abertis signa convenis i estableix col·laboracions amb administracions i entitats locals, amb l'objectiu d'implementar accions que fomentin la millora de les comunitats on porta a terme la seva activitat.

Les metes que han establert les empreses del Grup per al 2013 cerquen la millora de la relació amb l'entorn i promouen la comunicació i la minimització dels impactes ambientals a través de l'augment de la participació i la visibilitat de l'organització en la comunitat i del desenvolupament d'accions de suport o col·laboració amb organitzacions locals.

La Fundació Abertis: una organització dedicada a les persones i al medi ambient

La Fundació Abertis va néixer el 1999 i des d'aleshores un dels seus compromisos principals ha estat treballar a favor de la protecció del medi ambient. La Fundació ha impulsat la recerca en matèria de sostenibilitat, ha organitzat jornades científiques i ha editat nombroses publicacions. Tota aquesta feina s'ha vist recompensada el 2013, quan el castell de Castellet, seu de la Fundació, ha estat designat "Centre de la Unesco per a les reserves mediterrànies de la biosfera". Aquesta és segurament la fita més important de la Fundació Abertis el 2013.

Pel que fa a l'atenció a les persones, el "Programa de Seguretat Viària" és el projecte de més pes específic en l'activitat de la Fundació. El 2013 s'ha posat en

marxa una nova campanya de sensibilització adreçada als joves, amb els quals la Fundació s'ha reunit a les zones d'oci de Madrid i Barcelona, i que té com a lema "Et queda una vida". El projecte "Cooperant viari", per la seva banda, s'ha consolidat a Barcelona per tercer any consecutiu, i s'ha posat en marxa també a Madrid. Els protagonistes d'aquest projecte són joves amb síndrome de Down que fan accions d'observació dels vianants i dels conductors en les zones pròximes a les escoles i prenen nota dels hàbits que els usuaris haurien de millorar. El 2013 també s'han desenvolupat activitats similars en matèria de seguretat viària a Xile i al Brasil.

Així mateix, la 5a edició del *Dia del Voluntariat corporatiu*, a la qual la Fundació Abertis dóna suport tots els anys, ha tingut una gran repercussió a escala internacional. En aquest sentit, representants dels voluntaris d'Espanya, França, l'Argentina, Xile i Puerto Rico van participar en l'acte institucional que es va celebrar a la seu del Grup a Barcelona l'11 de desembre passat. Aquesta vegada, el debat va girar al voltant de l'augment de la pobresa. Tenint en compte aquesta problemàtica, les activitats d'acció social que la Fundació ha promogut en el darrer any s'han basat en programes formatius que contribueixen a superar la situació econòmica actual a mitjà termini, així com en iniciatives d'atenció als col·lectius més desfavorits. En aquesta línia, l'estiu passat la Fundació va contractar 8 joves en risc d'exclusió social per portar a terme una campanya de sensibilització mediambiental a les platges del litoral barceloní.

La Fundació Abertis s'ha interessat també per acostar el patrimoni a totes les persones. En aquest sentit, un projecte emblemàtic del 2013 ha estat la rehabilitació de la pedrera romana del Mèdol, un monument que forma part del conjunt de "Tarragona, Patrimoni de la Humanitat". També s'ha creat un centre d'interpretació que facilita la visita a aquest espai que està al peu de l'autopista AP-7 i que s'encarrega de difondre el valor biòtic i històric d'aquest monument. Fa 2.000 anys, els romans extreien del Mèdol la pedra per construir la ciutat de *Tarraco*. En l'àmbit cultural, el 2013 la Fundació també ha patrocinat una exposició retrospectiva del pintor Salvador Dalí a Madrid i una altra del polifacètic artista Antoni Tàpies a Barcelona. Igualment, cal esmentar l'ampliació de la col·laboració amb la Fundació Amigos del Museo del Prado, amb la qual la Fundació ha col·laborat en el patrocini dels cursos sobre el Museu del Prado que aquesta entitat organitza cada any a diverses ciutats espanyoles.

Experiències pràctiques

Càtedres Abertis

Des del 2003, el grup Abertis, conscient de la importància de la vinculació amb el món acadèmic per al progrés social i econòmic, promou la formació, la recerca i la transferència de coneixement entre universitat i empresa.

D'acord amb aquest compromís, l'organització ha ampliat el 2013 la seva xarxa internacional de càtedres d'infraestructures gràcies a un acord amb la Universitat de Xile, que complementa les que ja existeixen a Espanya, França i Puerto Rico. Pròximament es crearà una càtedra al Brasil.

El director de la nova càtedra Abertis-UCH és Sergio Jara Díaz, professor d'Economia del Transport a la Facultat de Ciències Físiques i Matemàtiques de la universitat xilena i, igual que les càtedres homònimes d'Espanya, França i Puerto Rico, centra la seva activitat en la formació i la recerca en matèria de gestió d'infraestructures del transport. Hi participaran estudiants, investigadors, professors i professionals d'aquest camp.

A més, la càtedra Abertis-UPC, en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya, la *chaire* Abertis-ENPC-IFSTTAR i l'École des Ponts ParisTech han organitzat el 2013 els seus premis respectius de recerca, amb 18 treballs presentats a la càtedra espanyola i 23 estudis a la francesa. Els guanyadors nacionals de cada categoria (tesi doctoral i tesina) han competit en la segona edició del Premi Abertis Internacional, celebrat el 29 de maig del 2013.

Paral·lelament, la càtedra Abertis-UPR, feta juntament amb la Universitat de Puerto Rico, ha convocat el 2013 la primera edició del Premi Nacional de Recerca. Els guanyadors de cada categoria competiran el 2014 per al premi internacional.

En línia amb aquesta iniciativa, Abertis també dona suport a altres programes de formació i divulgació amb institucions acadèmiques espanyoles de prestigi reconegut. Entre aquestes institucions destaquen la càtedra Abertis-FEDEA d'Economia de les Infraestructures i els Transports; la càtedra Abertis-IESE de Regulació, Competències i Polítiques Públiques; i l'Institut d'Innovació Social i la Càtedra de LideratgeS i Governança Democràtica d'ESADE.

Campanyes de sensibilització sobre seguretat viària als carrers

Al llarg del 2013, Brasil ha portat a terme accions de conscienciació en seguretat viària emmarcades en el programa "Educación Vivas". Sota el paraigua d'aquest programa s'han fet tres tipus de campanyes adreçades a ciclistes, motoristes i vianants. Aquestes actuacions han consistit a abordar els usuaris de l'autovia en les àrees pròximes amb la finalitat de transmetre'ls orientacions pràctiques sobre seguretat viària i ús responsable de les vies i dels seus vehicles, per mitjà d'una xerrada directa amb l'informador, així com fullets explicatius. Com a resultat, s'han portat a terme 305 campanyes (89 a ciclistes, 125 a motoristes, 91 a vianants).

La Fundació Abertis, conscient de la necessitat que hi ha en la societat de ser més conscient dels riscos que comporta actuar de manera irresponsable en les sortides d'oci nocturnes, ha impulsat campanyes de promoció de la conducció responsable sota el lema "Et queda una vida", en col·laboració amb l'Ajuntament de Madrid i l'Ajuntament de Barcelona, a les zones d'oci nocturn de més afluència de les dues ciutats. Les accions, portades a terme per voluntaris de la Creu Roja, Fundació ONCE, Institut Guttmann i dels equips d'esport adaptat del Club Joventut Badalona i el Barça Regal UNES, amb lesió medullar a conseqüència d'un accident de trànsit, consisteixen a alertar els conductors sobre la necessitat de ser responsable al volant després d'una nit de festa.

Educació en seguretat viària a les escoles

Al Brasil, les autoritats educatives de cada municipi han col·laborat en el programa *Projecte Escola d'Arteris*. Les activitats portades a terme el 2013 s'han orientat vers la formació de 120 educadors de 70 escoles públiques en metodologies de sensibilització i conscienciació en educació viària per a nens, i també s'han impartit conferències, seminaris i tallers a alumnes de totes les edats.

A Espanya, el 2013 Abertis Autopistes ha impartit un curs de seguretat viària per a 1.000 nens de tercer cicle d'educació primària. Per fer-ho, Abertis i Iberpistas van firmar un conveni de col·laboració amb el Centro Rural de Innovación Educativa CRIE Fuente Pelayo, en el qual la Fundació Abertis va assumir l'aportació de fins a 4.000 euros per fer front al cost del curs. Amb aquests fons es va contractar una empresa especialitzada per impartir aquesta formació. Com a resultat, s'han fet 20 jornades de formació al llarg del curs escolar, amb una assistència de 50 nens per visita.

A Xile, Abertis ha desenvolupat el *Projecte Escola*, un programa d'educació en seguretat viària d'avantguarda orientat a les escoles que inclouen educació diferencial i que capaciten inclusivament nens amb trastorns d'aprenentatge i necessitats educatives especials, situades en àrees rurals pròximes a les autopistes. El projecte s'ha portat a terme a través d'una sèrie de capacitacions i activitats enfocades a tota la comunitat educativa: alumnes, docents, pares i apoderats. Professors especialistes en el tema s'han basat en material audiovisual per estimular i facilitar el desenvolupament de conductes de prevenció d'accidents i de precaució. El programa també ha aplicat una metodologia dissenyada específicament per a nens amb necessitats educatives especials. Finalment, s'ha elaborat un Manual d'educació en seguretat viària adreçat al personal docent, per orientar-los en la seva tasca educativa en matèria de seguretat viària, i s'ha distribuït de manera gratuïta a totes les escoles del programa.

En el programa han col·laborat la Comissió Nacional de Seguretat de Trànsit (CONASET) i ha estat patrocinat per Carabineros de Chile. Com a resultat d'aquestes accions, s'ha creat una xarxa de 126 col·legis que tenen professors capacitats per educar en temes de seguretat viària i s'han format brigades de trànsit a l'interior dels establiments educacionals.

El V Dia del Voluntariat: un voluntariat cada vegada més internacional

El 2013, el V Dia del Voluntariat d'Abertis ha aconseguit un alt grau de participació entre els seus col·laboradors en activitats d'acció social. Les seues de la companyia a tot el món han portat a terme campanyes de recollida d'aliments i roba d'hivern, activitats d'oci per als col·lectius més necessitats i accions de sensibilització centrades en l'augment creixent de la pobresa. En aquest sentit, les filials del Grup han desenvolupat i definit un model propi de voluntariat, adaptat a les necessitats de cada país.

Al Brasil, el programa de voluntaris d'Arteris, "Brasil regala temps", s'ha encarregat de coordinar els treballadors que han decidit invertir part del seu temps, les seves habilitats o els seus coneixements en accions que contribueixen directament a millorar la vida de les comunitats on hi ha les concessionàries. Entre les activitats organitzades per aquest programa destaquen: la campanya de recollida de roba d'hivern, la campanya de recollida d'aliments, la campanya nadalenca de visites a les unitats infantils dels hospitals, la campanya de donació de sang entre els treballadors, les activitats del Dia internacional de la Dona i les del Dia del Nen. El 2013, aquest equip ha assolit els 900 voluntaris.

França, per la seva banda, també ha fet un recapte d'aliments amb motiu del Dia del Voluntariat, que després ha repartit entre diversos menjadors socials.

El "V Dia del Voluntariat": un voluntariat cada vegada més internacional (cont.)

A Espanya, l'equip de voluntaris d'Abertis s'ha encarregat de fer un recapte d'aliments el Dia del Voluntariat, que més tard ha repartit entre organitzacions d'acció social.

A Xile s'ha dut a terme el projecte "Donar talent": un programa de donació d'hores a través del qual s'ha creat un banc d'hores integrat per activitats professionals i no professionals, en què els treballadors d'Abertis s'ofereixen per donar suport a les persones que volen fer projectes de primera necessitat que no podrien finançar d'una altra manera.

L'Argentina també ha col·laborat en un recapte d'aliments durant el V Dia del Voluntariat. Aquests aliments han estat repartits posteriorment entre diverses entitats d'acollida de nens amb situacions familiars complicades.

Puerto Rico ha portat a terme una campanya de microdonacions, similar a la de l'Euro Solidari. Totes les donacions derivades d'aquesta campanya s'han cedit a Fondos Unidos de Puerto Rico.

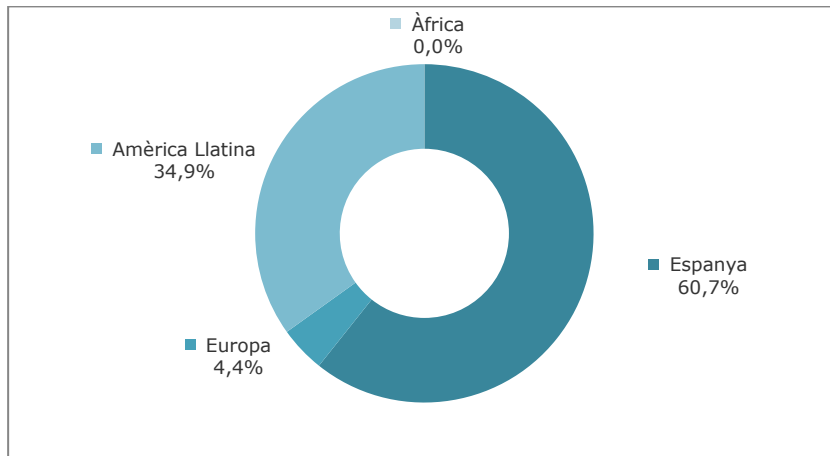
En total, durant el V Dia del Voluntariat, l'organització ha recollit 2.630 kg d'aliments gràcies a la col·laboració dels voluntaris del Grup a l'Argentina, el Brasil, Espanya i França.

10.2. Gestió de l'acció social i els patrocinis

El Manual Executiu de Projectes de Compromís amb la Comunitat del Grup Abertis estableix quines àrees són de més interès pel que fa a patrocini, i quins són els requisits que han de complir els projectes sol·licitants per rebre'l.

El 2013, la Fundació Abertis i la Seu Central han rebut un total de 378 sol·licituds de patrocini i finalment n'han aprovat 157.

Àrea geogràfica on es porta a terme l'actuació

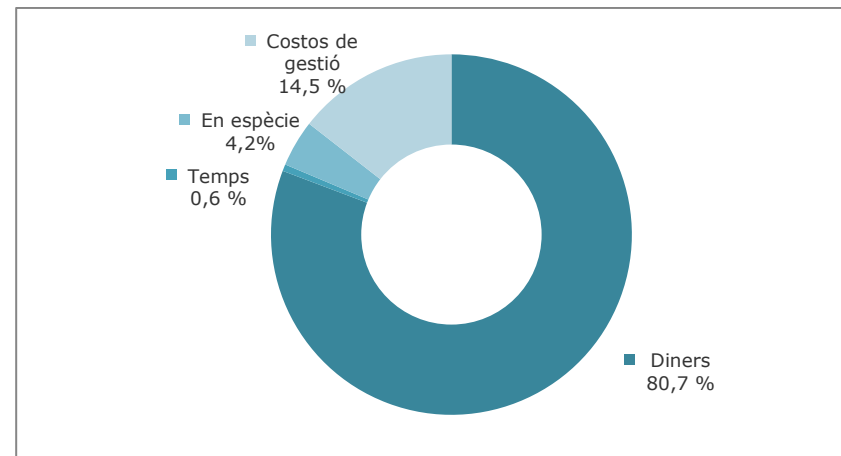


Totes les actuacions realitzades per la Fundació, així com les portades a terme directament per les unitats de negoci del Grup, formen part d'aquesta acció social i de patrocini.

L'import disposat el 2013 per a donacions, col·laboracions i patrocinis ha estat de 6.511.676,9 euros. És un augment notable de l'aportació social respecte a l'any anterior, equivalent a l'1,1%¹⁹ del benefici net consolidat d'Abertis.

Aquest any el Grup ha fet el 80,7% de les contribucions en valor monetari, el 4,2% en espècie i l'0,6% en temps. El percentatge restant és el cost de la gestió d'aquestes aportacions.

Tipus de contribució

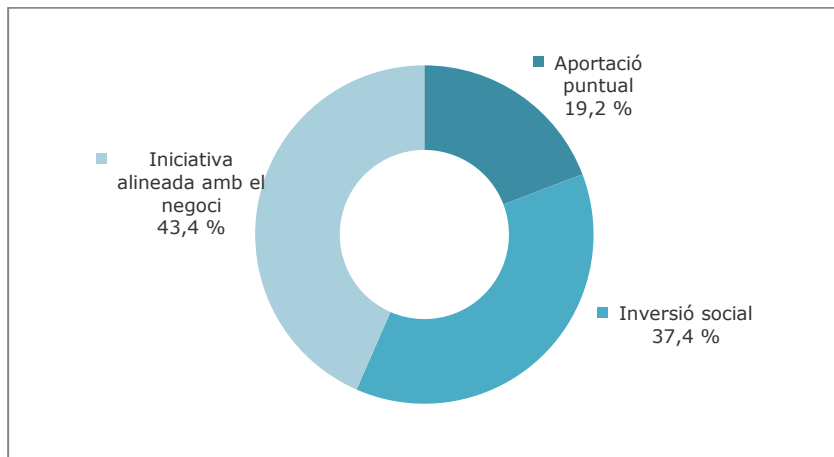


Tots els projectes d'acció social que s'aproven es classifiquen segons la metodologia de LBG Espanya, fet que permet segregar les actuacions que són a llarg termini i estan alineades amb el negoci del Grup, dels costos de gestió de les aportacions puntuals. El 2013, el 43,4% de les inversions fetes han correspost a aportacions socials alineades amb el negoci.

¹⁹ L'aportació social sobre el benefici net consolidat ha augmentat un 0,5% respecte al 2012.

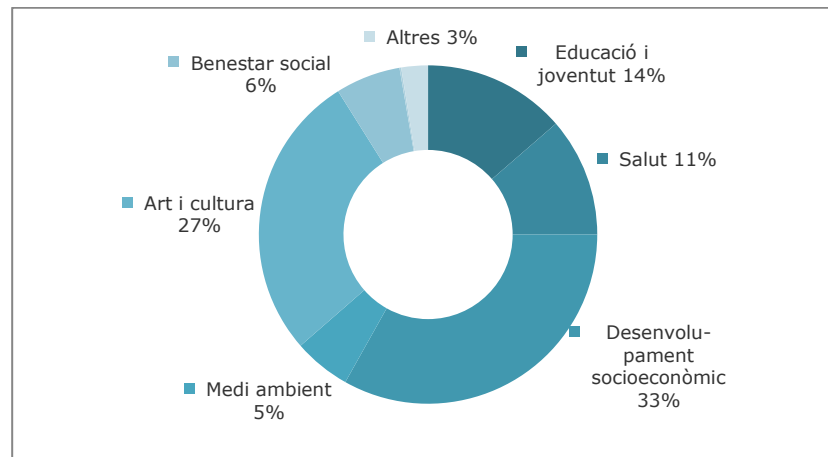
ABERTIS INFRASTRUCTURAS, SA

Motivació de les aportacions²⁰



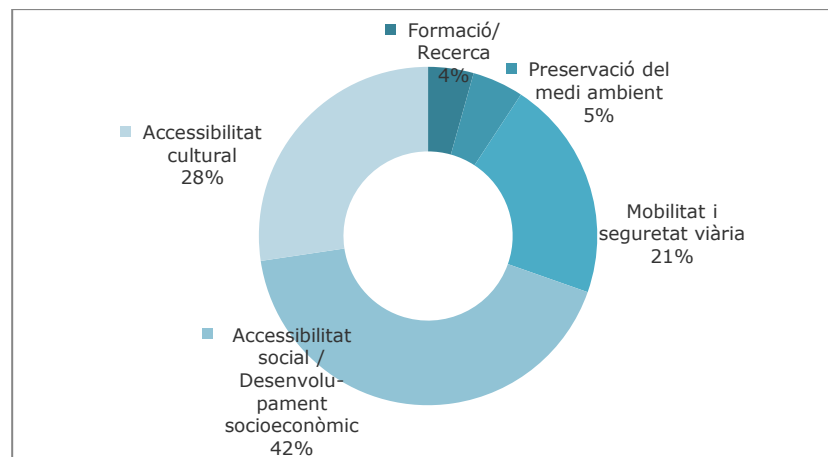
Pel que fa a les àrees d'actuació, d'acord amb la metodologia LGB, el grup Abertis ha fet aportacions en 7 àrees diferents i la més destacada és el desenvolupament socioeconòmic. Això es deu al fet que les activitats d'acció social que l'organització ha avalat en el darrer any s'han basat en programes formatius que contribueixen a superar la situació econòmica actual a mitjà termini.

Aportacions LBG per àrees d'actuació



Pel que fa a les àrees d'actuació, patrocini i acció social en què el Grup ha participat i interactuat al llarg del 2013, es distingeixen 5 àmbits d'acord amb l'activitat desenvolupada: mobilitat i seguretat viària, medi ambient, accessibilitat social i desenvolupament econòmic, accessibilitat cultural, i formació i recerca.

Aportació a la comunitat per àmbits d'actuació



²⁰ Aquest any s'ha omès la categoria de "costos de gestió" del gràfic "Motivació de les aportacions", i s'ha creat un gràfic nou que sí que inclou aquesta categoria, denominat "Tipus de contribució".

Experiències pràctiques

Abertis amb la cultura i el patrimoni

Abertis, a través de la Fundació Abertis, ha estat el patrocinador de la gran retrospectiva de Dalí que va oferir el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía a Madrid, amb el títol: "Dalí, totes les suggestions poètiques i totes les possibilitats plàstiques". La mostra, que va arribar des del Centre Pompidou de París, on també es va exposar amb el patrocini d'Abertis, era una ocasió única per repassar l'obra de l'autor, ja que reunia per primera vegada obres procedents dels tres dipositaris del seu llegat: el MoMA, el Philadelphia Museum of Art i la Tate Modern de Londres. L'exposició es va saldar amb un gran èxit de públic a totes dues ciutats.

Un altre patrocini cultural d'Abertis ha estat l'exposició sobre Antoni Tàpies que van acollir de manera compartida el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC) i la Fundació Antoni Tàpies, a Barcelona, amb el títol: "Tàpies, des de l'interior". La mostra va presentar prop de 140 obres procedents del taller de l'artista i de la col·lecció de la Fundació Antoni Tàpies i va permetre conèixer en profunditat el llegat de l'autor i descobrir obres desconegudes que havien estat gairebé invisibles, fins i tot inèdites, en alguns casos.

Aquestes col·laboracions han estat una mostra més del compromís d'Abertis i la Fundació Abertis amb la cultura i de la seva col·laboració amb les grans institucions culturals dels països on el Grup està present, amb l'objectiu de fer accessible la cultura al gran públic i acompanyar les administracions públiques en aquesta tasca.

Paral·lelament i a fi de salvaguardar el patrimoni, el 2013 Abertis ha desenvolupat el pla de rehabilitació i d'adequació de la pedrera del Mèdol que, amb una inversió total d'1,5 milions d'euros, implica la conservació i la millora arqueològica i geològica de l'antiga zona d'extracció de pedra d'època romana. El projecte, de caràcter multidisciplinari, està impulsat per Abertis Autopistas Espanya i la Fundació Abertis, i hi col·laboren el Ministeri de Foment, el Ministeri de Cultura, la Generalitat de Catalunya, la Diputació de Tarragona, l'Ajuntament de Tarragona i Àreas.

El projecte s'ha portat a terme en dos àmbits: una intervenció a la pedrera, mitjançant la realització de prospeccions arqueològiques a la zona del Clot, i la creació d'un espai d'interpretació a l'àrea de servei i la museïtzació de la zona per facilitar la visita i donar a conèixer les funcions del monument i la seva riquesa històrica i mediambiental mitjançant una explicació divulgadora. D'altra banda, com a mostra del seu compromís amb l'educació i la cultura, la Fundació Abertis preveu posar a disposició de les escoles l'espai i també els materials diversos que generaran des del punt de vista divulgador i educatiu del projecte.

Una altra mostra del compromís d'Abertis Autopistas amb el territori on opera ha estat la firma d'un conveni entre Abertis Autopistas i l'Ajuntament de Martorell per al finançament de les obres d'ordenació i rehabilitació del castell de Sant Genís de Rocafort. Mitjançant aquest acord, Abertis autopistas aportarà un total de 455.287 euros per a l'execució d'aquestes tasques.

Abertis i el seu compromís amb la comunitat

El Brasil compromès amb les persones amb mobilitat reduïda

El 2013 Abertis Brasil ha col·laborat en la posada a punt del web de la campanya "Lacre Amigo": www.lacreamigo.com.br. Aquest web respon a una campanya basada en la recollida d'anelles de llunes de refresc a canvi de cadires de rodes. En aquest sentit, el web és un instrument essencial que permet no només difondre la campanya sinó que també ofereix l'oportunitat als participants de l'activitat de fer el seguiment de les anelles aconseguides. Actualment, la campanya solidària ja ha aconseguit 25 cadires de rodes per a persones necessitades.

França defensa la reinserció laboral:

Per la seva banda, el 2013 França ha continuat amb el seu compromís a favor de la inserció i la reinserció professional i, en aquest sentit, ha signat un altre conveni de col·laboració amb la Croix-Rouge. El suport va adreçat a tres centres d'inserció d'aquesta entitat en territoris on Sanef està implantada: Pavilly (Normandia), Revigny (Mose) i Béarn Solidarité (Pirineus Atlàntics). Aquest àmbit d'actuació suposa un acompanyament per assegurar un "mecenatge de competències" a empleats en procés d'inserció mitjançant accions concretes: línies de finançament per a instal·lacions i material professional, donació de vehicles per facilitar-los la mobilitat, pràctiques d'empresa en contacte directe amb els experts en prevenció i seguretat de l'empresa, o visites culturals per afavorir un marc propici per a l'establiment de relacions humanes.

La Fundació Abertis a Espanya treballa per la integració de les persones:

Per tercer any consecutiu, la Fundació Catalana de Síndrome de Down, la Fundació Abertis i l'Ajuntament de Barcelona han firmat un conveni de col·laboració per portar a terme el projecte "Cooperant viari". Aquesta iniciativa té com a objectiu integrar laboralment joves amb diversitat funcional intel·lectual i alhora millorar la mobilitat de l'entorn dels centres escolars. La tasca del cooperant viari consisteix a observar i recollir informació sobre els hàbits dels conductors i els vianants a les hores d'arribada i sortida de l'escola, tant a peu com en vehicle, per analitzar posteriorment aquesta informació juntament amb l'escola i l'alumnat i fomentar bones pràctiques de mobilitat.

Paral·lelament a aquest programa, el 2013 la Fundació Abertis també ha acordat amb la Fundació Catalana de Síndrome de Down, la implementació d'un projecte pilot de sis mesos d'inclusió de treballadors amb aquesta síndrome. El resultat ha estat la inclusió d'un empleat amb aquesta discapacitat entre la plantilla de la Fundació.

D'altra banda, el 2013 la Fundació Abertis, l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació El Llindar han promogut una acció de conscienciació mediambiental a les platges de Barcelona que ha proporcionat feina i formació a joves en situació de vulnerabilitat social i personal. Mitjançant aquesta iniciativa, un equip de quatre joves de la Fundació El Llindar ha recorregut durant la temporada d'estiu les platges de Barcelona amb l'objectiu de divulgar entre els usuaris consells sobre el bon ús de l'entorn i el respecte pel medi ambient, incidint en aspectes cívics com la necessitat de col·laborar amb el manteniment de la neteja de les platges o de respectar el litoral com a espai natural que cal preservar.

A més, la Fundació Abertis ha posat a disposició dels conductors amb discapacitat, de manera gratuïta i amb unes condicions especials, un dispositiu de telepeatge VIA-T. També col·laboren en aquesta iniciativa per oferir a aquest col·lectiu les màximes facilitats en passar per les autopistes: el Departament de Benestar Social i Família, la Creu Roja, l'Institut Guttmann, l'ONCE i la Federació Ecom.

Finalment, el Dia del Voluntariat del 2013, la Fundació Abertis ha anunciat la donació de 24.000 euros recollits gràcies al projecte Euro Solidari, a quatre projectes amb propòsits socials. Aquests projectes van ser seleccionats mitjançant la votació dels empleats de l'organització que havien participat en la realització de la campanya.

L'Argentina patrocina diversos esdeveniments socials:

El 2013, l'Argentina ha portat a terme dues accions per commemorar el Dia del Nen. L'organització, que ha invertit al voltant de 2.200 euros en els dos esdeveniments, ha preparat per a les dues accions un espai ambientat, actuacions de pallasos, malabars i números de màgia. Aproximadament uns 600 nens de les comunitats s'han beneficiat d'aquestes actuacions. Cal destacar que durant les actuacions Abertis ha donat prop de 700 joguines als nens.

Abertis i el seu compromís amb la comunitat (cont.)

A més, amb l'objectiu d'impulsar el voluntariat entre els seus col·laboradors de manera més directa amb la societat, l'organització ha promocionat també el Dia de la Família. L'empresa, que ha invertit al voltant de 1.480 euros en l'esdeveniment, ha organitzat un dinar amb una tarda d'entreteniments a càrrec de pallassos i personatges animats, així com un recapte d'aliments, roba, joguines i bolquers.

D'altra banda, el 2013 l'Argentina també ha portat a terme, juntament amb l'associació civil SOS CAN, una campanya de "Conscienciació de tinença responsable de canins". L'objectiu d'aquesta acció ha estat generar la consciència entre els usuaris i veïns de l'autopista sobre la tinença i la cura responsable de les mascotes i evitar així que els abandonin a la via pública. Amb aquesta finalitat, s'han fet reunions amb protectores d'animals per tractar la problemàtica dels animals a la calçada, i la realització i posterior difusió entre usuaris i treballadors de les autopistes de fullets amb continguts explicatius sobre la temàtica. Gràcies a la implementació d'aquesta campanya, s'ha aconseguit disminuir la presència de canins lliures a les autopistes, s'ha informat els usuaris sobre una línia de contacte per denunciar la presència d'animals, i s'ha generat una consciència positiva i responsable pel que fa a la tinença de mascotes.

Puerto Rico amb els emprenedors socials

El 2013, Puerto Rico ha portat a terme un programa de microdonacions similar al de l'Euro Solidari. Tots els diners recollits gràcies a aquesta campanya van ser donats a Fondos Unidos de Puerto Rico.

Paral·lelament, el 2013 la filial ha executat, juntament amb la Fundació Sila M. Calderón, una col·laboració econòmica per promoure la independència de projectes d'autogestió empresarial a les àrees més deprimides del país.

Abertis Telecom avala projectes solidaris:

A les Canàries, Abertis Telecom ha donat suport a la cadena de televisió local de Tenerife, Mírame TV, en la celebració de la Telemarató Solidària a l'illa. La col·laboració d'Abertis en aquest esdeveniment va consistir en la transmissió del senyal audiovisual. També han participat en la Telemarató les principals administracions públiques de les Canàries i empreses del sector alimentari de Tenerife. Aquest suport ha permès assegurar la recollida de tones d'aliments, que s'han repartit entre les famílies més necessitades a través de la Creu Roja i el Banc d'Aliments.

D'altra banda, Abertis Telecom també ha col·laborat econòmicament en la realització del festival organitzat per la Cadena SER "Por la sonrisa de un niño", que té com a objectiu primordial la recollida de joguines per als col·lectius més desfavorits.

A més, l'organització també ha col·laborat amb la Marató de TV3, oferint a l'esdeveniment el transport del senyal audiovisual de les activitats que han tingut lloc durant la celebració. Aquest any, la Marató de TV3 ha recaptat fons per a la lluita contra l'Alzheimer, a través de les trucades rebudes en diverses seus telefòniques.

Finalment, el 2013 Abertis Telecom ha donat fons per a les campanyes següents: accions destinades a les Filipines després de l'huracà, fons per a la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments, i fons per a les campanyes realitzades per Càritas, adreçades a facilitar l'autonomia dels avis.

11. INFORME DE VERIFICACIÓ



Deloitte Advisory, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España
Tel.: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
www.deloitte.es

Informe de Verificació Independent de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2013 d'Abertis Infraestructuras, S.A.

Abast del nostre treball

Hem realitzat la verificació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa (IRSC) d'Abertis Infraestructuras, S.A. (d'ara en endavant **abertis**), l'abast del qual es defineix en el capítol "Característiques de l'Informe". El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació de l'IRSC 2013 a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.1 (G3.1).
- La informació de l'exercici 2013 inclosa en l'IRSC relativa a l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 d'AccountAbility (AA1000APS).

Estandards i processos de verificació

Hem dut a terme el nostre treball de verificació d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emesa per l'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de l'International Federation of Accountants (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem aplicat l'*AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emesa per l'AccountAbility, per proporcionar una seguretat moderada sobre l'aplicació dels principis establerts a la norma AA1000APS i els indicadors d'acompliment de sostenibilitat (revisió moderada de tipus 2).

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

- Reunions amb el personal d'**abertis** per conèixer els principis, sistemes i enfocaments de gestió de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) aplicats.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades presentades en l'IRSC 2013.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació a la identificació i consideració de les parts interessades al llarg de l'exercici i dels processos de participació dels grups d'interès a través de l'anàlisi de la informació interna disponible.
- Anàlisi de la cobertura, rellevància i integritat de l'IRSC en funció de l'enteniment d'**abertis** dels requeriments dels grups d'interès sobre els aspectes materials identificats per l'organització i descrits en el capítol "Característiques de l'Informe – materialitat i participació dels grups d'interès".
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats i a la comprovació de l'existència i l'abast de polítiques, sistemes i procediments relatius a la RSC.
- Anàlisis de l'adaptació dels continguts de l'IRSC als recomanats a la Guia G3.1 de GRI i comprovació de que els indicadors que inclou es corresponen amb els recomanats per la Guia, i que s'indiquen els no aplicables i els no disponibles.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió basant-se en la selecció d'una mostra, de la informació de l'exercici 2013 corresponent als indicadors d'acompliment GRI inclosa en l'IRSC i la seva adequada recopilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació d'**abertis**. Aquestes proves s'han realitzat a partir de visites a les instal·lacions més significatives de l'organització a Espanya, França, Brasil i Xile.

Responsabilitats de la Direcció d'Abertis i de Deloitte

- La preparació de l'IRSC de 2013, així com el contingut del mateix, és responsabilitat de la Direcció Corporativa de Relacions Institucionals 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.
- La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra verificació.
- L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada també és menor, per la qual cosa el present informe no pot entendre's com un informe d'auditoria.
- Aquest informe ha estat preparat exclusivament en interès de la Direcció d'**Abertis** d'acord amb els termes de la nostra Carta d'Encàrrec. No assumim cap responsabilitat davant de tercers diferents de la Direcció d'**Abertis**.
- Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerida pel Codi Ètic de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).
- L'equip de treball ha estat format per professionals experts en RSC i auditoria, específicament en l'acompliment econòmic, social i mediambiental.

Conclusions

En la secció "Índex de continguts i indicadors de GRI" es detallen els indicadors d'acompliment revisats, les limitacions a l'abast de la revisió i s'identifiquen aquells que no cobreixen tots els aspectes recomanats pel GRI. Com a conseqüència de la nostra revisió, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRSC 2012 conté errors significatius o no s'ha preparat d'acord a les directrius de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative versió 3.1.

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que **abertis** no ha aplicat els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal i com es descriu en la secció "materialitat i participació dels grups d'interès", d'acord amb la norma AA1000APS:

- **Inclusivitat:** **abertis** ha desenvolupat un procés de participació dels grups d'interès que permet la seva involucració en el desenvolupament d'un enfocament responsable, segons s'informa en el capítol "Característiques de l'Informe".
- **Rellevància:** el procés de determinació de la materialitat suposa un enteniment dels assumptes materials o rellevants per **abertis** i els seus grups d'interès, segons s'informa en el capítol "Característiques de l'Informe".
- **Capacitat de resposta:** **abertis** respon amb accions i compromisos concrets als aspectes materials identificats, segons s'informa en el capítol "El triple balanç: una visió de conjunt".

Observacions i Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció Corporativa de Relacions Institucionals d'**abertis** les nostres recomanacions relatives als aspectes de millora en la gestió de la RSC i en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta. A continuació es resumeixen les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat i rellevància

Abertis va realitzar durant l'any 2012 una consulta específica als seus grups d'interès d'Espanya per conèixer la seva opinió sobre l'IRSC en funció de les seves expectatives, que ha servit com a base per a la definició dels continguts de l'IRSC 2012 i 2013. Actualment, Abertis es troba en un procés d'actualització del seu estudi de materialitat per adaptar-lo als nous requeriments de la guia de reporting GRI G4. A demés de profunditzar amb els requeriments existents per aquest estàndard, recomanem actualitzar l'anàlisi de materialitat tenint en compte la informació disponible en els diversos canals de consulta d'Abertis i les prioritats en els diferents països en que el Grupo opera, especialment Brasil i Xile, per a considerar l'impacte de les noves adquisicions.

Capacitat de resposta

L'any 2013, Abertis ha millorat la seva eina de reporting i consolidació de RSC i ha inclòs a les noves societats que s'han incorporat al Grup. Així mateix, ha ampliat l'abast de Pelja de Carboni, incluint dins l'Scope 3 algunes de les categories recomanades pel "Green House Gas Protocol: Corporate Value Chain Accounting & Reporting Standard". A demés de seguir treballant en l'homogenització dels criteris de valoració dels indicadors medioambientals de les diferents línies de negoci, recomanem millorar la seva integració amb la resta de sistemes d'informació de l'organització.

Dins del treball d'adaptació dels nous requeriments d'informació, Abertis té com a objectiu l'actualització del seu Pla Estratègic de RSC. En aquest sentit, recomanem que aquesta actualització consideri la definició d'objectius específics per línia d'acció i l'elaboració d'un quadre de comandament amb indicadors de mesura periòdics per facilitar la labor de supervisió i gestió del Pla Estratègic per part del Comitè de RSC.

En relació als projectes enmarcats dins del compromís d'Abertis com a comunitat, durant 2013 s'ha començat a consolidar la informació d'aportacions realitzades no solsament en metàl·lic, sinó també en espècies i en hores d'empleats. En aquesta línia, Abertis hauria d'aprofunditzar en la identificació d'aquest tipus d'aportacions en tots els països en que opera i en cada una de les seves línies de negoci. Així mateix, recomanem l'actualització del *Manual Executiu de Gestió de Projectes de Compromís amb la Comunitat* per adaptar-lo a les operacions actuals.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Helena Redondo
15 de març de 2013



12. ÍNDEX DE CONTINGUTS I INDICADORS DE GRI

CONTINGUT	PÀGINA ²¹	NIVELL REPORTING ²²
1. Estratègia i anàlisi		
1.1. Declaració del president.	3-4; 8-9 IA	●
1.2. Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	62-70 CA; 46-51 IAGC	●
2. Perfil de l'organització		
2.1. Nom de l'organització.	6	●
2.2. Principals marques, productes i/o serveis.	7-10; 19 IA	●
2.3. Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	9; 212-234 CA	●
2.4. Localització de la seu principal de l'organització.	12 CA	●
2.5. Nombre de països on opera l'organització i nom.	9	●
2.6. Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	9; 13-16 IA; 2-7 IAGC	●
2.7. Mercats que se serveixen (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	9-10; 21-26, 28-29 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'aerolínies que donen servei i el de destinacions durant el període en qüestió.	17; 13, 19, 31-25 IA; 9 CA	●
2.9. Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.	9-10; 19-20, 29, 31 IA	●
2.10. Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	20, 30, 70	●
3. Paràmetres de la memòria		
Perfil de la memòria		
3.1. Període cobert per la informació continguda en la memòria.	6	●
3.2. Data de la memòria anterior més recent.	6	●
3.3. Cicle de presentació de memòries.	6	●
3.4. Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al contingut d'aquesta.	6	●
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	6-11	●
3.6. Cobertura de la memòria.	9	●
3.7. Constatació de l'existència de limitacions en l'abast o la cobertura de la memòria.	9	●
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, 9	●
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.	6-9, 21	●

²¹ Simbologia: IA (Informe anual), CA (comptes anuals), IAGC (Informe anual de govern corporatiu)

²² El significat de la simbologia: ● quan el nivell d'informació és total ● quan el nivell d'informació és parcial.

CONTINGUT	PÀGINA ²¹	NIVELL REPORTING ²²
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.	7, 27, 53-54, 75, 80-81	●
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.	9, 21	●
Índex del contingut de la GRI		
3.12. Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	112-119	●
Verificació		
3.13. Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	7, 111	●
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Gobierno		
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.	13-16 IA; 32-41 IAGC	●
4.2. Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	23 IAGC	●
4.3. Nombre i gènere dels membres del màxim òrgan de govern independents i/o no executius.	9-11 IAGC	●
4.4. Mecanismes dels accionistes i treballadors per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	29-27; 44-45; 7-9 IAGC	●
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.	18-19 IAGC	●
4.6. Procediments implantats per tal d'evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	13 IA; 44-46, 67, 74-77 IAGC	●
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.	67, 74-77 IAGC	●
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.	66-81 IAGC	●
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.	16-17; 66-81 IAGC	●
4.10. Procediments per avaluar el rendiment del màxim òrgan de govern, en especial, pel que fa al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	16-17; 66-81 IAGC	●
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11. Descripció de la manera com l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.	16-17; 66-81 IAGC	●
4.12. Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	20, 100-110	●
4.13. Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport.	21, 102	●
Participació dels grups d'interès		
4.14. Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs.	18	●
4.15. Bases per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	11	●
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.	10-11, 18-19, 26-27, 37-38, 43, 97, 99, 101-102	●
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.	11	●

GRI	Descripció	Pàgina	Nivell report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
ACTUACIÓ ECONÒMICA						
Informació sobre l'enfocament de la gestió econòmica		9-10, 23, 29-30, 32-33, 100-110; 31-40 IA				
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	13; 3 CA	●			✓
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	72-73	◐	7,8	7	✓(a)
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització per programes de beneficis socials.	50; 154-161 CA	●			✓
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	81, 93 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.	47	●			✓
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	97	●			✓
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	47	●	6		✓
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.	103-106	●		8	✓
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	13, 15, 102-105	●			✓
ACTUACIÓ MEDIAMBIENTAL						
Informació sobre l'enfocament de la gestió ambiental		59-67, 68-70, 72-74, 84-85, 88-90, 92				
MATERIALS						
EN1 (P)	Materials utilitzats per pes o volum.	82-83	●	8		✓(b)
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	82-83	●	8,9		✓(b)
ENERGIA						
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	79-81	● ²⁶	8		✓
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossada per fonts primàries.	78-79	● ²⁷	8		✓
EN5 (P)	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	73, 84-85	●	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.	68-70, 84-85	●	8,9	7	✓(a)
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	73, 84-85	●	8,9	7	✓
AIGUA						
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	77	●	8		✓

²³ El significat de la simbologia: ● quan el nivell d'informació és total ◐ quan el nivell d'informació és parcial; NA significa "No Aplica"; ND significa "No disponible"

²⁴ PM: Pacte Mundial.

²⁵ ODM: Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

²⁶ La dada en GJ és de 23.395,6 GJ per a gas natural, 941.499,2 GJ per a gasoil, 9.839,4 GJ per a GLP, i 746,8 GJ per a les fonts renovables.

²⁷ La dada en GJ és de 1.149.827 GJ. D'acord amb el mix de producció d'energia de cada país on s'ha consumit l'electricitat i segons les dades disponibles a l'Eurostat i l'Agència Internacional de l'Energia, les fonts primàries de consum d'energia elèctrica inclouen un 45,6% d'energia nuclear, un 19% d'energies renovables, un 2,8% de gas natural, un 6% de cru, un 21% de cogeneració i un 5,8% de carbó.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, SA

GRI	Descripció	Pàgina	Nivell report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
EN9 (A)	Fonts d'aigua significativament afectades per l'extracció d'aigua.	77	● ²⁸			✓
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	77	● ²⁸			✓
BIODIVERSITAT						
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	90	●	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.	90	●	8	7	✓
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	90	●	8	7	✓
EN14 (A)	Estratègies, accions actuals i plans futurs per a la gestió dels impactes en la biodiversitat.	90-91	●	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.		ND			NV
EMISSIONS, ABOCAMENTS I RESIDUS						
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	74-76	●	8	7	✓
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	74-76	▸	8	7	✓(g)
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	73, 84-85	●	9	7	✓
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		● ²⁸	8	7	✓
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		NA ²⁸	8	7	NV
EN21 (P)	Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i la destinació.	87	▸ ²⁹		7	✓(c)
EN22 (P)	Pes total dels residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament.	86-87	▸		7	✓(d)
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.		● ³⁰	8	7	✓
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 ³¹			NV
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 ³¹			NV
PRODUCTES I SERVEIS						
EN26 (P)	Iniciatives per reduir els impactes ambientals dels productes i serveis, i el grau de reducció d'aquests impactes.	68-70, 84-85, 88-89, 91, 95	▸	9	7	✓(a)
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emballatge, que són recuperats al final de la vida útil, per categories de productes.		NA	9	7	NV
COMPLIMENT NORMATIU						
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	59	●	8	7	✓
TRANSPORT						
EN29 (P)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a		NA ³²	7		NV

²⁸ No s'han identificat impactes significatius per aquests conceptes. En el cas de NOx i SOx, les emissions directes tampoc no s'n significatives.

²⁹ Els abocaments d'aigües residuals d'Abertis són difusos i això en dificulta la quantificació (es disposa de la informació d'autopistes). Actualment, estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en informes futurs a mitjà i llarg termini.

³⁰ No s'han produït abocaments significatius.

³¹No s'aplicable a causa de la naturalesa de les activitats d'Abertis.

³²No s'aplicable a causa de la naturalesa de les activitats d'Abertis.

GRI	Descripció	Pàgina	Nivell report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
	les activitats de l'organització, així com del transport de les persones treballadores.					
GENERAL						
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	59; 180 CA	●			✓
ACTUACIÓ SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)						
Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques laborals i ètica del treball		35-38, 40-41, 43-44, 46-48, 50-54				
OCUPACIÓ						
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió, desglossats per sexe.	35-36	●			✓
LA2 (P)	Nombre total i contractació de nous empleats, i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	36-37	● ³³	6		✓(e)
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.	50	● ³⁴	6	3	✓
LA15 (P)	Tornada a la feina i taxes de retenció després d'un permís de paternitat, desglossat per gènere.	47	●			✓
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS						
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	37-38	●	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.		● ³⁵	3		✓
SALUT I SEURETAT 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.	52	●		5,6	✓
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i gènere.	53-54	● ³⁶			✓
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.		● ³⁷		6	✓
LA9 (A)	Temes de seguretat i salut coberts pels acords formals amb els sindicats.		ND ³⁸			NV
FORMACIÓ I EDUCACIÓ						
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per gènere i categoria d'empleat.	40	●		3	✓
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.	40-41	● ³⁹		3	✓
LA12 (A)	Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de rendiment i de desenvolupament professional, desglossat per gènere.	41	●		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.	35, 46-48; 13-16 IA	● ⁴⁰	1,6	3	✓
IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES						

33 S'ha avançat en la publicació de les dades per sexe i categoria professional i regió, i esperem publicar les dades desagregades per grup d'edat juntament amb les dades sobre noves contractacions en informes futurs a curt termini.

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

35 El període mínim de preavis a les unitats de negoci d'Abertis oscil·la entre els 8 i els 90 dies, sempre d'acord amb la legislació vigent.

36 Estem treballant en la publicació de les taxes d'absentisme en informes futurs a llarg termini.

37 No hi ha constància de malalties greus significatives per a les quals calgui crear programes específics.

38 Actualment aquesta informació no es recopila.

39 No s'inclouen programes per a la gestió del final de les carreres professionals dels empleats.

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

GRI	Descripció	Pàgina	Nivell report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
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	47	▶ ⁴¹	1,6	3	✓(a)
ACTUACIÓ SOCIAL (DRETS HUMANS)						
Informació sobre l'enfocament de la gestió de drets humans		16, 40-44, 98				
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.		● ⁴²	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.	98	▶ ⁴³	1,2,4 5,6		✓(f)
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.	40	▶ ⁴⁴			✓
NO DISCRIMINACIÓ						
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		● ⁴⁵	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.		● ⁴⁶	1,3	3	✓(a)
EXPLOTACIÓ INFANTIL						
HR6 (P)	Operacions i proveïdors importants identificats que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		● ⁴⁶	1,5		✓(a)
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.		● ⁴⁶	1,4	3	✓(a)
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.		ND			NV
DRETS INDÍGENES						
HR9 (A)	Nombre d'incidents en què s'han violat els drets dels indígenes i les accions adoptades.		● 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.	16	▶ ⁴⁷			✓(a)
REMEI						
HR11(P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixes.	44	●			✓
ACTUACIÓ SOCIAL (COMUNITAT)						
Informació sobre l'enfocament de gestió en relació amb la societat		3, 16, 23, 43-44, 58, 100-110				
COMUNITAT						
SO1 (P)	Percentatge d'operacions que incloguin compromisos amb la comunitat local, avaluacions d'impacte	102-110	●	1	8	✓

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

42 En l'exercici 2013 no s'han signat acords d'inversió o contractes significatius que hagin inclòs clàusules de drets humans.

43 Actualment l'avaluació i l'homologació de proveïdors del portal de proveïdors, i també la puntuació en RSC, inclouen totes les unitats de negoci a Espanya.

44 Una part de la formació que reben les persones treballadores està vinculada a qüestions de drets humans, però no disposem d'aquesta informació per separat i, per aquest motiu, no és possible indicar el percentatge d'empleats.

45 No s'han produït incidents d'aquesta mena durant el 2013.

46 El 80% de la xifra de negoci d'Abertis prové de països que formen part de l'OCDE; per tant, no hi ha risc de violacions dels drets humans. Tot i que el Brasil i l'Argentina, que constitueixen el 48% de la plantilla mitjana equivalent del Grup, no formen part de l'OCDE, no s'han identificat riscos d'aquest tipus.

A més, el codi de conducta d'Abertis, aplicable a totes les empreses del Grup i extensible a proveïdors i contractistes, inclou de manera explícita l'adhesió als principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

47 Els mapes de riscos i les seves anàlisis periòdiques contemplen riscos vinculats als drets humans. Esperem publicar les dades sobre el percentatge d'operacions subjectes a una revisió de drets humans en informes futurs a mitjà termini.

GRI	Descripció	Pàgina	Nivell report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
	i programes de desenvolupament.					
SO9 (P)	Operacions amb potencial significatiu o impactes negatius reals sobre les comunitats locals.	101	●			✓
SO10 (P)	Mesures de prevenció i mitigació implantades a les operacions amb un potencial significatiu o impactes negatius reals sobre les comunitats locals.	58, 100	●			✓
CORRUPCIÓ						
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa a riscos relacionats amb la corrupció.	16	▶	10		✓(a)
SO3 (P)	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització.	16, 42	▶	10		✓(a)
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.		● ⁴⁸	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".	20	▶ ⁴⁹	10		✓(a)
SO6 (A)	Valor total de les contribucions a partits, polítics i institucions relacionades al país.		▶ ⁵⁰			✓(a)
COMPORTAMENT ANTICOMPETITIU						
SO7 (A)	Nombre total d'accions legals per comportament anticompetitiu, antimonopoli i pràctiques de monopoli, i els seus resultats.	24	●			✓
COMPLIMENT NORMATIU						
SO8 (P)	Valor monetari de les sancions i les multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades del incompliment de les lleis i regulacions.	24, 51, 101; 163-164 CA	●			✓
ACTUACIÓ SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE ELS PRODUCTES)						
Informació sobre l'enfocament de la gestió de la responsabilitat sobre els productes		23-32				
SALUT I SEURETAT 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.	25-28	●			✓
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.		● ⁵¹			✓
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.	24-25, 31	▶			✓(a)
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.		● ^{48 y 52}			✓
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	27-28	●			✓
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.		● ⁴⁹			✓
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.		● ⁵¹			✓
PRIVACITAT DEL CLIENT						

48 No s'han identificat incidents d'aquesta mena durant el 2013.

49 El Codi Ètic d'Abertis especifica que no s'ha d'intentar influir en les decisions de les administracions públiques i que les relacions amb aquestes entitats s'han de basar en els principis d'integritat, honestetat i respecte.

50 El Codi Ètic d'Abertis estableix que no s'ha d'intentar influir en les decisions de les administracions públiques i prohibeix qualsevol conducta orientada a obtenir favors o que pugui induir a la manca de rectitud i transparència.

51 No s'han registrat incompliments en aquest sentit.

52 Abertis no ha adoptat codis voluntaris en aquest sentit.

ABERTIS INFRASTRUCTURAS, SA

GRI	Descripció	Pàgina	Nivell report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	26	● ⁵³			✓
COMPLIMENT NORMATIU						
PR9 (P)	Cost de les multes significatives resultants del incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	169-171 CA	●			✓

Notes de verificació:

✓ Indicador verificat segons la cobertura aportada per Abertis

NV No verificat

- (a) Se n'informa qualitativament
- (b) S'informa dels principals materials consumits, calculats d'acord amb les dades de cost o ús disponibles.
- (c) No es desglossa segons naturalesa i destí.
- (d) No es desglossa segons tipus i mètode de tractament.
- (e) No es desglossa per grup d'edat i no es detallen els nous contractes.
- (f) No s'informa sobre el percentatge.
- (g) Dades estimades a partir de la informació disponible.

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

13. 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 RSC 2013" 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. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 25 de marzo 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
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 17 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.