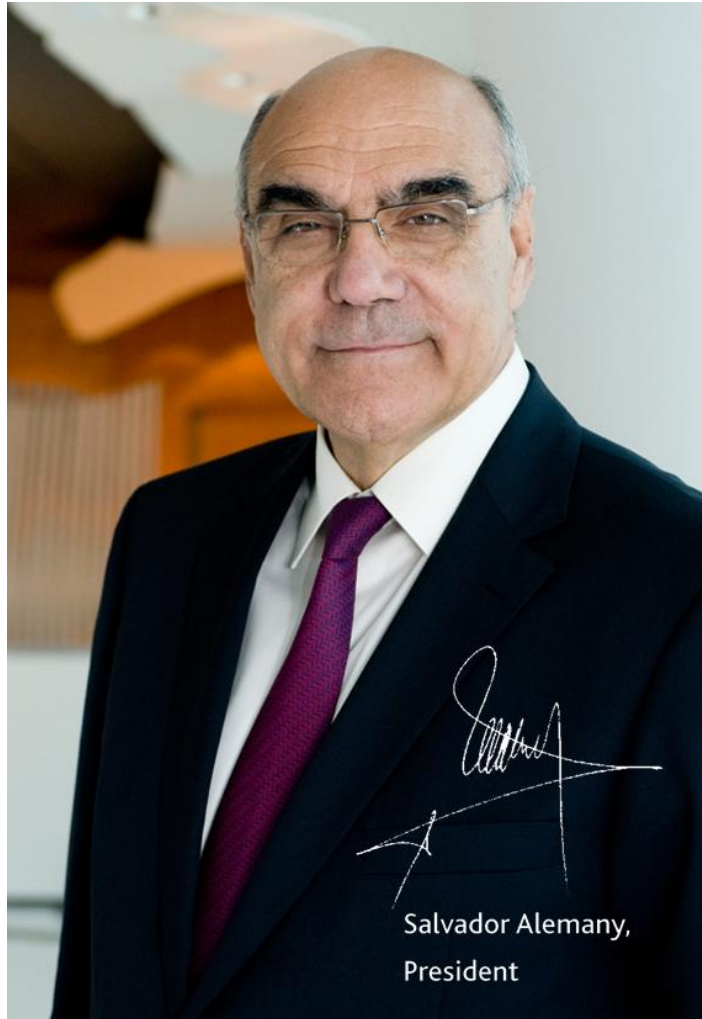


Informe de responsabilitat social corporativa 12

ÍNDEX

1.	Carta del President.....	3
2.	10 anys de RSC a abertis	6
3.	Característiques principals de l'informe.....	7
4.	El triple balanç: una visió de conjunt.....	13
5.	abertis i la responsabilitat social corporativa.....	16
6.	L'activitat d' abertis , un servei per als clients i la societat.....	23
7.	L'equip humà d' abertis	36
7.1.	L'equip humà.....	37
7.2.	Gestió del talent i desenvolupament professional.....	39
7.3.	Impulsant la organització en xarxa.....	41
7.4.	Gestió de la diversitat i igualtat d'oportunitats.....	44
7.5.	Extensió dels beneficis socials.....	48
7.6.	Foment de la salut i la seguretat laboral.....	49
8.	Adaptant-nos a les necessitats del nostre entorn.....	51
8.1.	Mitigació del canvi climàtic.....	61
8.2.	Gestió dels residus i de les aigües residuals.....	76
8.3.	Gestió de la biodiversitat.....	80
8.4.	Gestió del soroll.....	84
8.5.	Sensibilització mediambiental.....	87
9.	Proveïdors.....	90
10.	Afegint valor a la comunitat.....	95
10.1.	Consolidació de les relacions amb la societat civil.....	97
10.2.	Gestió de l'acció social i els patrocinis.....	102
11.	Informe de verificació.....	105
12.	Índex de continguts i indicadors de GRI.....	106
13.	Informe de revisió de GRI.....	113

1. CARTA DEL PRESIDENT



Benvolguts lectors,

Presentem la desena edició de l'Informe de responsabilitat social corporativa, un document que completa la informació publicada en l'Informe anual, l'Informe de govern corporatiu i els comptes anuals de l'organització, mitjançant la incorporació d'indicadors econòmics, socials, ambientals i de bon govern.

El desenvolupament de la RSC en l'organització ha estat progressiu; ha avançat paral·lelament a les transformacions ocorregudes a **abertis** durant tots aquests anys, alhora que el concepte de responsabilitat social evolucionava. L'any 2002, la Comissió Europea publicava la primera comunicació en aquesta matèria, i fins a la data se n'han publicat dues més. Durant el 2004 i el 2005 vam formalitzar el nostre compromís mitjançant l'adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides, la primera iniciativa internacional dirigida a organitzacions del sector privat en aquesta matèria, i la participació activa com a *organizational stakeholders* de Global Reporting Initiative, el referent internacional en l'elaboració d'informes relacionats amb indicadors no financers, o ESG (*environmental, social and governance*). Des d'aleshores, la sistematització i el seguiment de la responsabilitat social han tingut com a màxim exponent l'elaboració anual d'aquest informe amb el compromís de mantenir-ne l'abast, a més d'incrementar l'exhaustivitat de la informació, adequant el contingut als diferents requisits d'elaboració i verificació reconeguts internacionalment.

Avui, després de la publicació de l'ISO 26000 i els avenços del Comitè Internacional d'Informes Integrats (IIRC), en marxa des de l'any 2008, la responsabilitat social té més que mai un marcat caràcter operatiu i constitueix una base per a la identificació de nous processos de transformació i oportunitats de negoci que contribueixen a la consecució d'objectius econòmics, socials i ambientals.

En aquest sentit, durant l'any 2012 el càlcul global de la petjada de carboni ha estat ampliat i actualitzat d'acord amb els requisits del Carbon Disclosure Project i els paràmetres legals de França i el Regne Unit. A la millora contínua en eficiència energètica, que ha aconseguit un any més reduir les emissions de CO_{2e}, cal afegir-hi el desenvolupament continuat de serveis amb impactes ambientals positius, com la facilitació de l'ús del cotxe compartit, el Via-T i els serveis de telecomunicacions enfocats a les ciutats intel·ligents, a més de les accions a favor de la protecció acústica i la preservació de la biodiversitat.

La internacionalització de la campanya "Et queda una vida. No la perdís a la carretera", que s'ha estès a Xile i a Puerto Rico, la creació de "l'Observatori del comportament en carretera", a França, i els projectes Auriga i SafeTRIP són algunes de les actuacions enfocades a la promoció de la seguretat viària que han estat implantades durant l'any 2012. Així mateix, els treballs generats per les càtedres obertes, els projectes patrocinats i les accions de Voluntaris obertes concreten la participació activa en el teixit local en què operem. Una participació que implica directament l'equip humà d'**abertis** i que, juntament amb els treballs de comunicació interna i ampliació i divulgació del Codi ètic, impulsen l'organització en xarxa i contribueixen a la cohesió de grup.

La inclusió de criteris socials i ambientals en la presa de decisions de compra, tal com permet el sistema d'avaluació i homologació del portal de proveïdors, i l'increment significatiu de les compres a centres especials de treball, contribueixen a generar incentius per estendre el compromís de l'organització amb les entitats amb què ens relacionem.

La capacitat d'adaptació permanent, vinculada al concepte de resiliència, forma part de l'estratègia d'una **abertis** transformada que mira cap al futur. Així mateix, disposar de sensibilitat per percebre la informació necessària que permeti actuar amb immediatesa i, d'una manera similar al disseny de les ciutats intel·ligents, incrementar al màxim l'eficiència en l'ús de recursos i els serveis prestats a les persones, és una de les característiques essencials que permeten a una organització internacional i de caràcter global com la nostra donar resposta als reptes i a les oportunitats actuals.

En aquest sentit, la creació de valor compartit adquireix una rellevància especial com a repte i oportunitat de futur, per la seva capacitat d'identificar solucions des d'una perspectiva sistèmica que considera la innovació i les expectatives de les parts interessades com a base, així com les relacions tant directes com indirectes que hi ha entre les variables dels àmbits econòmic, social i ambiental, de manera que s'aconsegueixin millores en la competitivitat de les organitzacions, alhora que es desenvolupen les condicions socials i econòmiques de les comunitats en què s'opera.

10 ANYS DE RSC A ABERTIS



Evolució de la RSC

1ª Comunicació Europea en RS Creació del Fòrum Multistakeholder de RSE, presidit per la UE Naixement d'EABIS	Neix l'Associació Espanyola del Pacte Mundial Creació del WBCSD Desè aniversari de CSR Europe	2ª Comunicació Europea en RS Publicació del llibre blanc de la RSE a Espanya Desè aniversari de GRI	Creació del CERSE a Espanya Publicació de l'AA1000AS Naixement de l'IIRC Desè aniversari de Global Compact (ONU)	Publicació de l'ISO 26000 3ª Comunicació Europea en RS Publicació del marc de drets humans "Protect, Respect and Remedy" de l'ONU	Rio+20 1r marc de feina cap a l'informe integrat
--	---	---	---	---	---

* Percentatge de xifra de negoci inclosa en el pla de RSC. Totes les dades fan referència a l'abast de la RSC

3. CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS DE L'INFORME

La desena edició de l'informe de RSC corresponent a l'exercici 2012 mostra una imatge completa de l'acompliment d'**abertis** que, juntament amb l'Informe anual, l'Informe de govern corporatiu i la memòria de la Fundació presenten un resum exhaustiu dels diferents impactes en el marc social, ambiental i econòmic derivats de l'activitat del Grup.

Qualsevol qüestió relacionada amb el contingut de l'informe de RSC, així com amb el procés d'elaboració, pot adreçar-se al correu electrònic sostenibilidad@abertis.com, habilitat per a aquesta finalitat i posat a disposició de totes les parts interessades.

Continguts i principis de l'Informe de RSC

El contingut inclòs en aquest informe respon als requisits establerts per l'organització Global Reporting Initiative (GRI), principal estàndard internacional en l'elaboració d'aquesta mena d'informes, en la *Guia per a l'elaboració d'informes de sostenibilitat versió G3.1*, juntament amb el *Suplement sectorial d'operadors aeroportuaris* (AOSS) i la versió pilot del *Suplement sectorial de telecomunicacions*.

La metodologia establerta per GRI especifica recomanacions sobre el procés d'elaboració de l'informe així com els continguts que s'hi han d'incloure. Així mateix, s'han inclòs en aquest informe els principis establerts pel Pacte Mundial de les Nacions Unides, els requisits d'informació de la iniciativa Carbon Disclosure Project i les recomanacions incloses en els principis d'obligació de retre comptes Accountability vinculats a la relació amb les parts interessades, tal com estableix l'estàndard AA1000AS (2008), d'acord amb el qual s'ha revisat aquest informe.

Metodologia de recopilació, presentació i verificació de la informació

La base de dades corporativa de RSC constitueix la principal eina de gestió i recopilació de la informació inclosa en aquest informe. Els diferents sistemes de gestió de les unitats de negoci permeten disposar de procediments de seguiment continu dels indicadors informats i centralitzats en aquesta base de dades, que conté més de 200 indicadors classificats d'acord amb les línies estratègiques recollides en el pla de RSC.

Aquesta eina s'adapta anualment als canvis que es produeixen tant internament com externament. En aquest sentit, durant l'any 2012 s'ha treballat per adequar la base de dades i el manual d'indicadors vinculat portant a terme les accions següents:

- Incorporació de qüestionaris específics de canvi climàtic seguint els requisits d'informació de la iniciativa Carbon Disclosure Project. Amb l'objectiu d'ampliar progressivament el càlcul de la petjada de carboni i centralitzar les peticions d'informació externes, s'han creat quatre nous qüestionaris relacionats amb aquest aspecte.
- Adequació dels indicadors existents a les propostes de millora detectades durant la campanya d'elaboració de l'informe de l'any anterior.
- Incorporació de l'equivalència dels indicadors actuals amb l'ISO 26000, d'acord amb els documents d'equivalències fets públics per l'organització Global Reporting Initiative. L'objectiu és incorporar d'una manera progressiva les recomanacions de la guia publicada per ISO en matèria de responsabilitat social, de manera que s'apliqui aquest estàndard a la gestió de la responsabilitat social de l'organització.

Una vegada les diverses unitats de negoci han comunicat tots els indicadors que els són aplicables, aquesta informació s'afegeix i analitza amb l'objectiu d'identificar les causes de les variacions de dades i el grau de consecució dels objectius establerts. Així mateix, Deloitte ha portat a terme un procés d'auditoria externa de la informació continguda en l'informe, amb l'objectiu d'incrementar el grau d'exhaustivitat i fiabilitat de les dades, a més de detectar propostes potencials de millora tant pel que fa a processos com a gestió de la informació i de la responsabilitat social. L'informe de conclusions del procés d'auditoria està inclòs en el capítol 11, a més de la referència específica per indicador que ha estat afegida a l'índex d'indicadors de GRI.




A banda de la revisió independent elaborada per Deloitte, l'organització Global Reporting Initiative ha revisat l'informe i ha conclòs que compleix els requisits que estableixen els estàndards de GRI (incloent-hi la *Guia G3.1* i el *Suplement Sectorial d'Operadors Aeroportuaris, AOSS*) per a un nivell d'aplicació A+, tal com consta en la declaració emesa per GRI inclosa en el capítol 13.

L'estructura i la presentació de l'informe s'han mantingut constants, amb l'objectiu de facilitar la comparació de la informació. Les experiències pràctiques centralitzen les accions que s'han portat a terme durant l'any i que permeten analitzar l'aplicació pràctica dels diversos enfocaments de gestió presentats.

Cal destacar la modificació incorporada en la informació relacionada amb el canvi climàtic. Aquesta informació s'ha adaptat als requisits de la iniciativa Carbon Disclosure Project, incloent-hi els principals riscos i oportunitats vinculats al canvi climàtic, les accions implantades i el càlcul de la petjada de carboni. En aquest sentit, s'ha fet un exercici d'ampliació del càlcul de la petjada de carboni i s'hi ha inclòs tota la informació disponible corresponent als tres graus definits pel GreenHouseGas Protocol, i també s'ha ampliat la informació relacionada, desglossant les dades d'emissions per països, activitats i fonts. Així, la petjada de carboni ha estat recalculada per als tres anys anteriors, actualitzant tots els factors d'emissió utilitzats. Les fonts utilitzades per a la selecció dels factors d'emissió inclouen el Panel Intergovernamental de Canvi Climàtic (IPCC Guidelines 2006), el Departament de Medi Ambient, Aliments i Medi Rural del Regne Unit (DEFRA, actualització de maig del 2012), l'Agència Internacional de l'Energia (CO2 Highlights 2012), i l'Environmental Defense Fund (ACV). En els casos del Regne Unit i França, tots dos països subjectes a legislació específica en aquesta matèria, s'han utilitzat els factors d'emissió establerts per la legislació corresponent.

La informació ha estat analitzada **tenint en compte** la xifra de negoci i l'activitat de les diverses unitats de negoci, de manera que permet l'anàlisi en termes relatius, a més d'incloure la dada en valors absoluts.

L'abast de l'informe de RSC és diferent de l'abast de la resta de publicacions del Grup, de manera que la xifra d'IMD, així com les dades sobre despeses ambientals i altres indicadors no coincideixen amb les dades publicades en l'Informe anual de l'any 2012. En els casos en què hi ha limitacions en l'abast de la informació aportada, s'ha fet explícit com a referència allà on es publica l'indicador a més de les notes que consten en el capítol 13.

	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 què abertis és concessionària.
	Passatgers	Nombre total de passatgers que han circulat per l'aeroport. L'indicador relatiu s'ha elaborat per cada 1.000 passatgers.
	Centres tècnics	Nombre total de centres tècnics instal·lats.

Dades d'activitat (ajustades a l'abast de l'informe)			
	2010	2011	2012
Intensitat mitjana diària (IMD)	22.518	22.186	21.080
Milers de passatgers	21.517	23.089	23.281
Centres tècnics	63.076	74.709	73.448

El nombre de passatgers no inclou l'activitat de l'aeroport de Colòmbia, ja que aquesta activitat es mesura en nombre de vols.

Cobertura

El 92% de la xifra de negoci total d'**abertis** està inclosa en aquest informe¹, sense que s'hagin produït modificacions en les unitats de negoci incloses en relació amb l'any 2011.

Els aeroports inclosos en l'abast difereixen en els models de gestió, cosa que incideix directament sobre la capacitat de gestió que s'indica en cada un dels àmbits compresos en l'informe. En aquest sentit, tres dels aeroports inclosos en l'informe (Belfast, Cardiff i Stockholm Skavsta) són propietat d'**abertis**, mentre que la resta són de propietat estatal i estan operats per **abertis** amb un contracte de concessió pel qual el Grup disposa de capacitat de control sobre els plans de negoci i acorda l'estratègia amb el propietari de la infraestructura.

Les activitats aeroportuàries sobre les quals **abertis** té capacitat de control es mantenen constants en relació amb l'any anterior, i inclouen:

- L'operació i el manteniment de l'aeroport, la seguretat, l'aparcament i els serveis de terra en el cas de Suècia. En el cas de Luton, Cardiff i Belfast, s'exclouen els serveis de terra, que es realitzen a través de tercers. Alguns dels serveis de l'aeroport es presten mitjançant contractacions externes, cosa que implica que **abertis** hi té capacitat d'influència a partir dels contractes establerts.
- L'operació de la terminal, el manteniment de la infraestructura, la seguretat, l'administració de les àrees comercials i la facilitació als aeroports de Bolívia. Els equips de servei d'assistència en terra també s'hi inclouen i estan externalitzats en els casos d'El Alto i Viru-Viru.
- El manteniment de les dues pistes i els voltants de l'aeroport de Bogotà.
- La gestió de la terminal, incloent-hi els serveis d'alimentació i venda a través de concessions, la gestió de l'aparcament, els serveis de càrrega i de proveïment de combustible a Orlando.

¹ No s'hi inclouen les societats següents: Arteris Brasil, Abertis Autopistas Chile, Abertis Tower, MBJ Airports Limited, TBI Real Estate Holdings i BIP & GO ni les societats multigrup següents: Trados45 i Areamed 2000.

Serveis centrals

- abertis infraestructures
- serviabertis
- fundación abertis

Línies de negoci

Autopistes



- **Autopistes España**
 - abertis Autopistes España
 - Red AP7/AP2 acesa
 - Red Gencat
 - Red AP7 aumar
 - Red AP68 Ebro
 - Red Centro Sur
- **Autopistes França**
 - sanef*
- **Autopistes internacional**
 - gco** (Argentina)
 - apr (Puerto Rico)
 - Elqui (Chile)
 - Rutas del Pacífico (Chile)

Telecomunicacions



- **abertis telecom** (inclou retevisión i tradia)

Aeroports



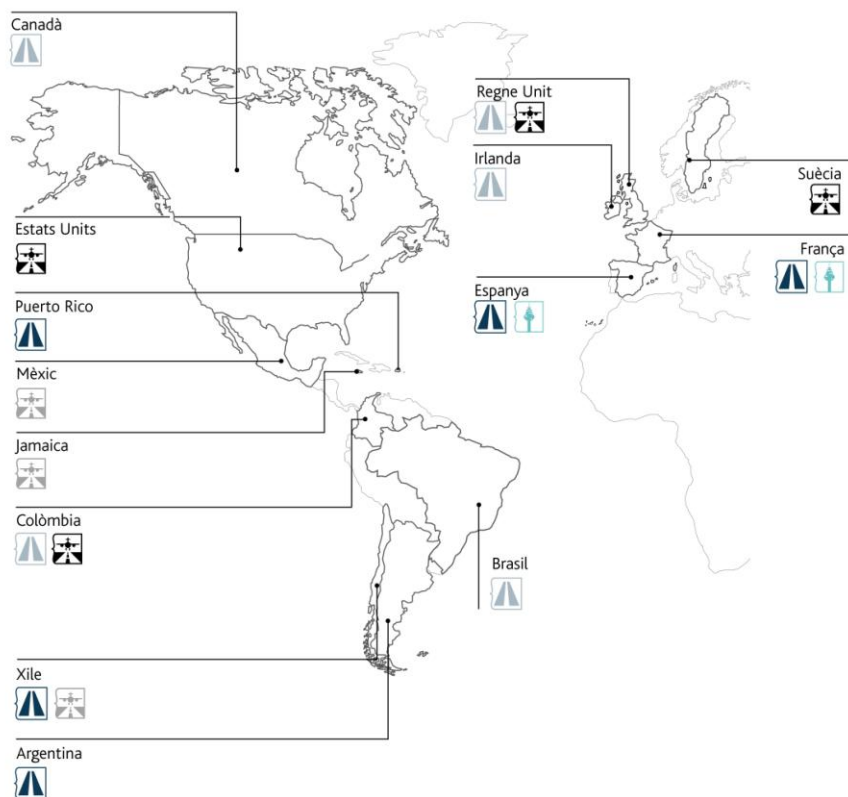
- Codad (Colòmbia)
- **tbi**
 - London Luton
 - Cardiff
 - Belfast
 - Orlando (EUA)
 - Stockholm Skavsta (Suècia)
 - Sabsa (Bolívia)

*sanef inclou sanef, sapn, eurotoll, SEA14 i bet'Eire Flow
**gco gestiona autopistas del oeste

Abast i context de sostenibilitat

L'abast de l'informe inclou un total de 10 països a Europa i Amèrica. Aquest caràcter internacional de l'organització implica la consideració d'un context de sostenibilitat global a partir de les contribucions locals de cada una de les unitats de negoci.

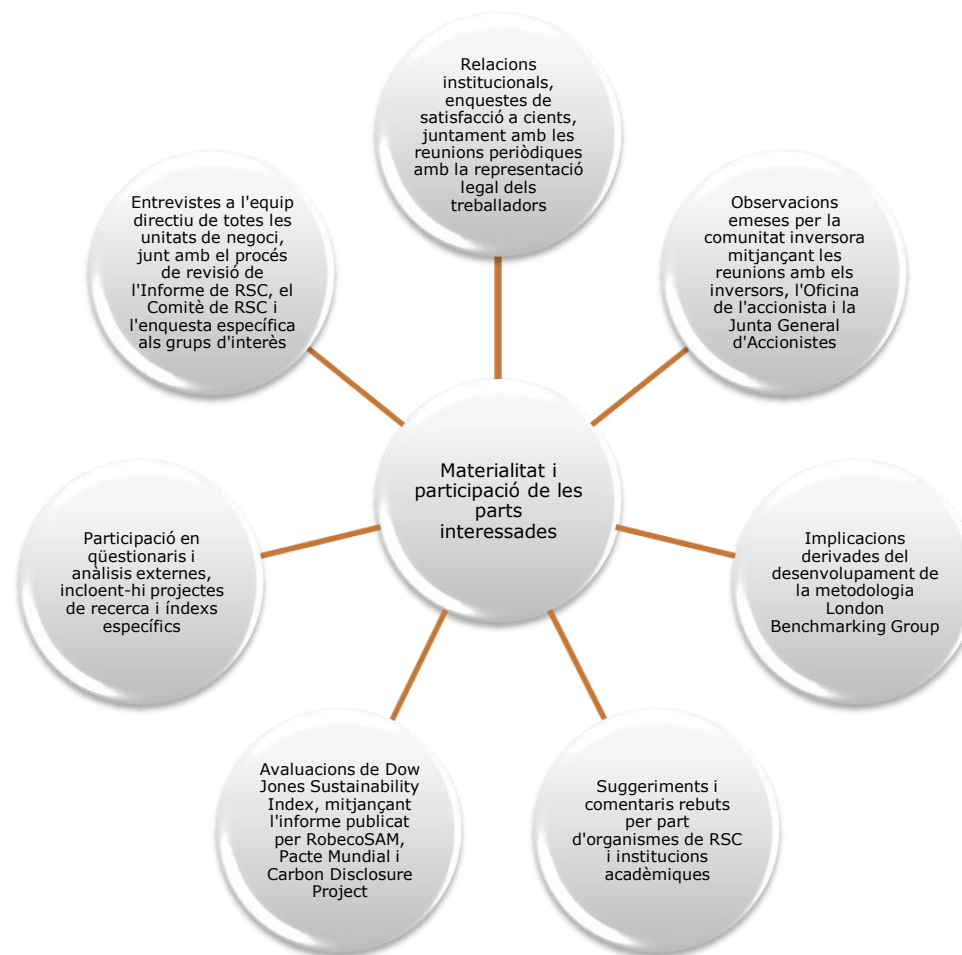
La implantació d'accions i l'establiment d'objectius es porten a terme a escala local, mentre que l'anàlisi pretén agregar aquesta informació i presentar l'acompliment d'**abertis** com a actor global en un context de sostenibilitat, tenint en compte les contribucions de l'organització a la sostenibilitat tant a escala local com global.



Les activitats destacades amb un color més intens són les que estan compreses en aquest informe.

Materialitat i participació de les parts interessades

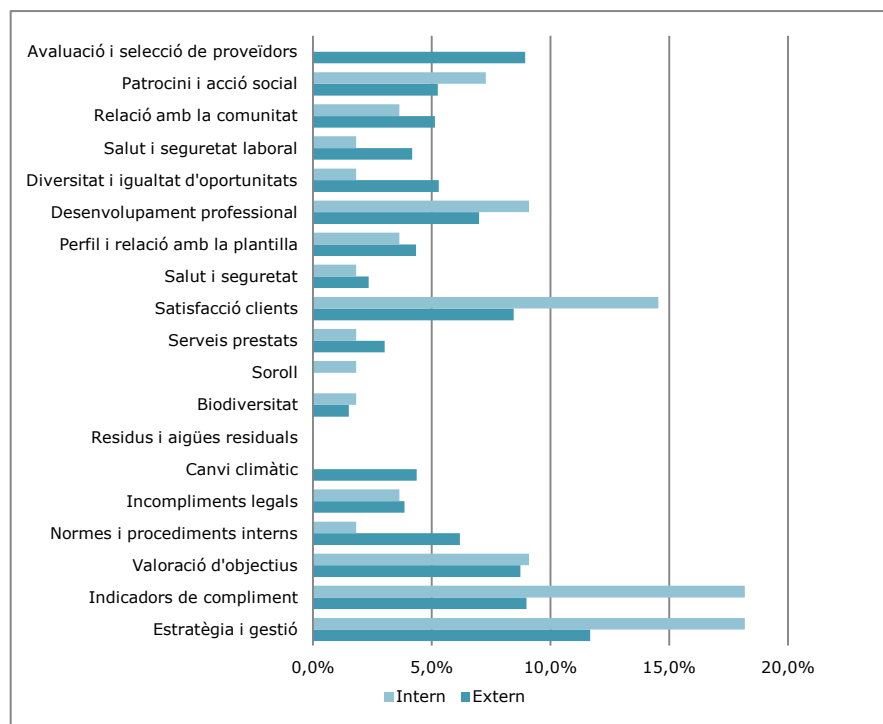
La definició dels temes rellevants que s'han d'incloure en l'informe i les diverses expectatives de les parts interessades s'identifiquen mitjançant diferents actuacions i canals.



L'enquesta de materialitat portada a terme per elaborar aquest informe presenta novetats respecte a les fetes anteriorment. L'objectiu d'aquesta enquesta ha estat conèixer el grau en què l'informe de RSC publicat compleix les expectatives de les parts interessades.

Per aconseguir-ho, l'enquesta ha inclòs en una primera part nou afirmacions que han estat valorades per les parts interessades en una escala de l'1 al 4 depenent de la seva conformitat amb cada una de les afirmacions. A més, s'ha sol·licitat l'avaluació de quines són les cinc temàtiques més importants de l'informe, així com el format considerat preferent per a l'informe de RSC, la valoració de l'adopció de l'estàndard de GRI, la verificació externa de l'informe i l'elaboració d'un informe conjunt amb informació financera, ambiental, social i de bon govern corporatiu integrada.

Temes prioritaris identificats en l'enquesta



Els temes de residus i aigües residuals no han estat seleccionats ni externament ni internament. En els casos d'avaluació i selecció de proveïdors i canvi climàtic només han estat identificats com a prioritaris per les parts interessades, mentre que els temes relacionats amb el soroll han estat identificats com a prioritaris únicament a escala interna.

Les tres qüestions més valorades per les diverses parts interessades han estat:

- Estratègia i gestió d'aspectes econòmics, ambientals, socials i de bon govern (15,1%).
- Principals indicadors de compliment econòmic, social, ambiental i de bon govern (10,6%).
- Valoració d'objectius establerts i establiment de nous objectius (11,1%).

Pel que fa a la qüestió referent al format de l'informe, la majoria dels participants prefereixen el format pdf (69%), davant del format en línia (31%).

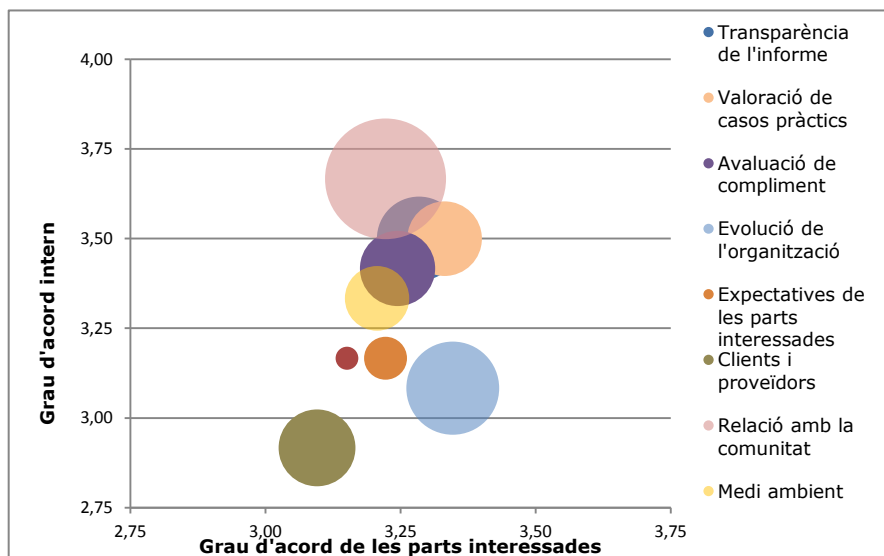
Valoració dels enquestats

	Positivament	Negativament	NS/NC
Com valoreu l'adopció de l'estàndard de GRI?	66,67%	0,00%	33,33%
Com valoreu la verificació externa de la memòria?	85,71%	0,00%	15,87%
Com valoreu l'elaboració d'un únic informe amb la informació financera i la informació ambiental, social i de bon govern corporatiu integrada?	92,06%	3,17%	6,35%

Els comentaris qualitatius més rellevants identificats han inclòs l'elaboració del contingut d'una manera més interactiva, la inclusió d'imatges o altres elements que facin més accessible i amena la lectura, la reducció de l'extensió de l'informe, la incorporació de dades d'indicadors d'altres empreses del sector que permetin comparar-les, l'augment de pes de les accions de lluita contra el canvi climàtic i més difusió de l'informe de RSC.

Aquesta gràfica mostra el nivell de conformitat assolit tant per les parts interessades com per les diverses direccions organitzatives en relació amb les afirmacions que s'inclouen en l'informe i hi estan relacionades. La mida de la circumferència indica la divergència entre les valoracions a escala interna i la mitjana ponderada de les valoracions de les parts interessades segons el seu nivell de resposta.

Matriu de materialitat

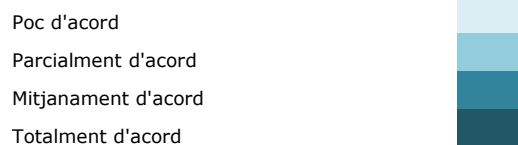


El rang del grau de conformitat ha estat elevat, en general, ja que la valoració més baixa és de 2,9. En aquest sentit, la taula presentada a continuació ha escalat el grau d'acord entre 3 i 4 amb l'objectiu de mostrar visualment el nivell de conformitat identificat en cada un dels aspectes analitzats.

Resultats de l'anàlisi de materialitat

	Equip humà	Clients	Proveïdors	Adm. públiques	Comunitat	Intern
L'informe de RSC mostra d'una manera clara, concisa i transparent els impactes de l'activitat durant l'any i la manera com s'han gestionat	4	3	3	4	4	4
Les bones pràctiques de l'informe il·lustren amb exemples reals i concrets les accions que es descriuen en el contingut de cada un dels capítols	4	4	3	4	4	4
La informació inclosa en l'informe de RSC permet a les parts interessades avaluar l'execució de l'organització en l'àmbit econòmic, ambiental, social i de bon govern i prendre decisions basant-se en aquesta avaluació	3	4	4	4	3	4
L'informe mostra l'evolució de l'organització en els diversos àmbits, cosa que permet la comparació entre períodes i també amb altres organitzacions	4	4	3	4	3	4
Els temes tractats en l'àmbit de l'equip humà responen a les expectatives de les parts interessades	3	3	3	4	3	4
L'àmbit de clients i proveïdors inclou informació rellevant d'acord amb les expectatives de les parts interessades	3	3	3	4	3	4
La informació vinculada a la relació amb la comunitat, incloent-hi la participació activa en organitzacions i l'acció social, ofereix a les parts interessades una visió global i clara dels objectius i les accions portades a terme, així com de l'impacte corresponent	3	3	3	4	4	4
Els temes tractats en l'àmbit ambiental mostren els impactes sobre l'entorn de l'activitat i responen a les expectatives de les parts interessades	3	4	3	4	4	4
L'informe de RSC mostra la integració dels drets humans i la gestió de la corrupció en la cultura corporativa de l'organització	3	3	3	4	3	4

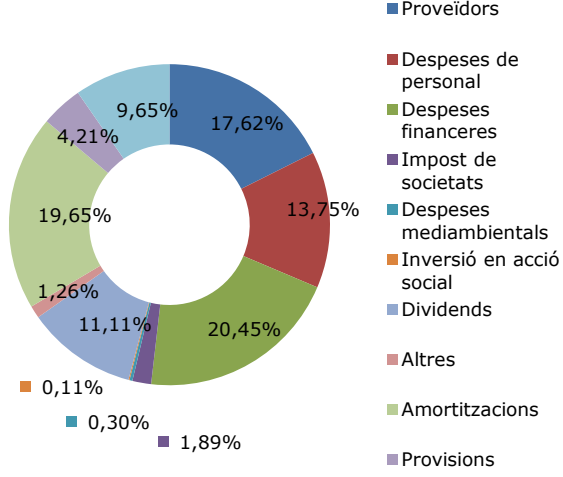
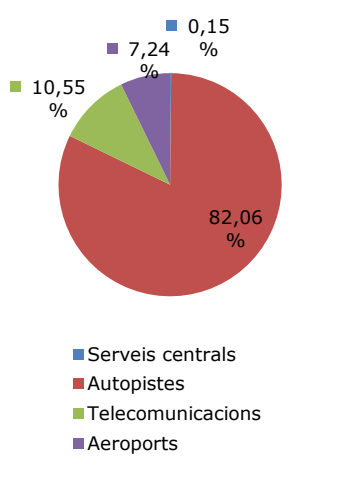
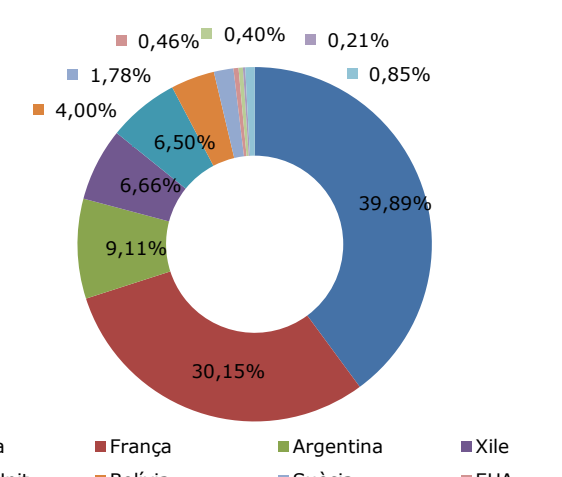
Grau d'acord per part de les parts interessades



4. EL TRIPLE BALANÇ: UNA VISIÓ DE CONJUNT

		L'ACTIVITAT D'ABERTIS	L'ENTORN SOCIAL – EQUIP HUMÀ
Exemples d'experiències pràctiques	2011	<p>Les noves guies de rendició de comptes de Global Reporting Initiative Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines Comunicació responsable Nous serveis en autopistes La seguretat viària en autopistes Televisió connectada –TDTcom abertis telecom rep el segell 500+ atorgat pel Club Excel·lència en Gestió (EFQM) L'atenció als clients als aeroports Registre de proveïdors</p>	<p>Catàleg corporatiu de llocs de treball "talent" sistema de gestió per competències Programes de desenvolupament directiu Intrabertis 2.0 s'obre al món abertis HUB "Sharing knowledge" Cooperant viari Plans d'incentius a llarg termini La gestió de la salut i la seguretat laboral a abertis</p>
	2012	<p>Jornada de RSC Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines Evolució i millora de l'atenció al client en autopistes Nous serveis d'abertis telecom 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>
Pla estratègic RSC		<p>Línies estratègiques 2, 4, 5, 7 i 8</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenir la transparència amb la comunitat inversora ▪ Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció ▪ Estendre el compromís de responsabilitat social a proveïdors i empreses contractades ▪ Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg ▪ Garantir el seguiment i el control del Pla de RSC 	<p>Línies estratègiques 3 i 7</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar la motivació i la implicació dels recursos humans en la millora continuada de l'empresa ▪ Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg

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

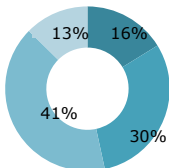
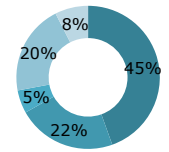
Principals indicadors	Distribució del valor econòmic creat² 				Xifra de negoci 				Plantilla a 31/12 			
	Intensitat mitjana diària (IMD) en autopistes ³ : 21.080	Quilòmetres d'autopistes gestionats ³ : 3.765	Centres de telecomunicacions: 73.448	Passatgers que han transitat pels aeroports ² : 23.281.203	85% de dones amb contracte indefinit	6.956 homes i 3.417 dones en plantilla el 31/2012	Taxa de retenció: Dones 77% Homes 99%	508 reunions amb 56 comitès d'empresa				
	Sistema de gestió de la qualitat implantat en un 89,5% de la xifra de negoci	Valoració global de la satisfacció dels clients: 7,59 ⁴	6.587 consultes i opinions gestionades per l'Oficina de l'accionista	3.490 empreses proveïdores avaluades	90% d'homes amb contracte indefinit	Índex de rotació: Dones 5,65 Homes 5,47						
					19,5 hores de formació per empleat home ⁵	14% de dones en càrrecs directius i 23% en direccions	1.489.526 € invertits en activitats extralaborals	Sistema de seguretat i salut implantat en un 96,2% de la xifra de negoci				
				11,1 hores de formació per empleat dona ⁴								

2 L'estat del valor afegit s'ha elaborat a partir del compte de resultats consolidat d'abertis (incloent-hi el percentatge de xifra de negoci que queda fora de l'abast d'aquest informe).

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

4 No s'ha inclòs l'aeroport d'Orlando perquè ha canviat la metodologia de càlcul de la satisfacció; ni Belfast, que el 2012 no ha analitzat l'índex de satisfacció. En el cas de serveis centrals, telecomunicacions i autopistes, no es disposa de dades per al 2012; s'ha assumit que el resultat del 2011 continua vigent.

5 La dada de formació desglossada per gènere cobreix un 76% de la plantilla, ja que no es disposa de la dada desglossada per a la resta. La distribució de la dada exclosa és d'un 28% dones i un 72% homes.

L'ENTORN MEDIAMBIENTAL					L'ENTORN SOCIAL – LA RELACIÓ AMB LA COMUNITAT	
Pla estratègic o RSC	Línies estratègiques 1 i 7 <ul style="list-style-type: none"> Minimitzar l'impacte ambiental Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg 				Línies estratègiques 6 i 7 <ul style="list-style-type: none"> Implicar-se en la comunitat i en el teixit social Fomentar i sistematitzar els canals de diàleg 	
	93,4% de la xifra de negoci amb un sistema de gestió ambiental implantat	14,7 milions d'euros invertits en medi ambient	54,4 t de CO _{2e} per cada milió d'euros de xifra de negoci	232 m ³ de consum d'aigua per cada milió d'euros de xifra de negoci	100 MWh de consum elèctric per cada milió d'euros de xifra de negoci	263 reunions mantingudes amb un total de 136 associacions de la comunitat
Principals indicadors	2.954 litres de consum de combustibles líquids per cada milió d'euros de xifra de negoci	176.895 t de residus generats, un 21% dels quals s'ha valoritzat	2.503 km han estat objecte d'estudi acústic	34% de transaccions realitzades amb VIA-T	Aportació LBG per tipus  <ul style="list-style-type: none"> Aportació puntual Inversió social Iniciativa alinada amb el negoci Costos de gestió 	
	Indicadors relatius d'acord amb l'activitat	Autopistes (IMD)	Telecomunicacions (centres tècnics)	Aeroports (mil passatgers)	Aportació a la comunitat per àmbits d'actuació	
	Emissions de CO _{2e} per activitat (t)	4,92	0,57	2,14	 <ul style="list-style-type: none"> Accesibilitat social i desenvolupament socioeconòmic Accesibilitat cultural Mobilitat i seguretat viària Preservació del medi ambient Formació / investigació 	
	Consum d'aigua (m ³)	18,24	0,12	18,66		
	Consum d'electricitat (MWh)	5,41	2,08	3,76		
	Consum de gas natural (MWh)	0,278	0,002	1,037		
	Consum de combustibles líquids (litres)	387,90	14,53	63,47		

Exemples d'experiències pràctiques	2011	Balanç del primer any de Paquet Vert Projecte OASIS Caminant cap a les ciutats intel·ligents Tercer any del fòrum ambiental d'aeroports Estratègia 2009-2011 d'accés en superfície de l'aeroport de Luton Pla d'estalvi i eficiència energètica: reducció dels consums i de la petjada de carboni Innovació en autopistes al servei del medi ambient Millores en la gestió dels residus Millores en el tractament i la gestió de les aigües residuals en autopistes Auditoria de biodiversitat de sanef Inventari de les zones protegides d'Autopistas España Biodiversitat en els entorns dels aeroports Preservació de la biodiversitat local El soroll als aeroports Accions de gestió de l'impacte acústic en autopistes Aristos continua expandint-se Plataforma en línia de formació	Pla de voluntariat corporatiu Les càtedres abertes L'aeroport, un integrant més de la comunitat 1% cultural: Conservació del patrimoni històric Premis "Paisatge i entorn" Abertis i Càritas
	2012	abertis telecom i les Smart-cities 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 en autopistes L'impacte acústic dels aeroports Travis, una eina de consulta dels nivells acústics Aristos continua la sensibilització ambiental a abertis	Càtedres abertes Creació de l'Observatori del comportament en carretera Pla de voluntariat corporatiu Promoció del turisme al voltant de les autopistes abertis, un membre de la comunitat Patrocini de l'exposició sobre Dalí al centre Pompidou Jornada de patrocini

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

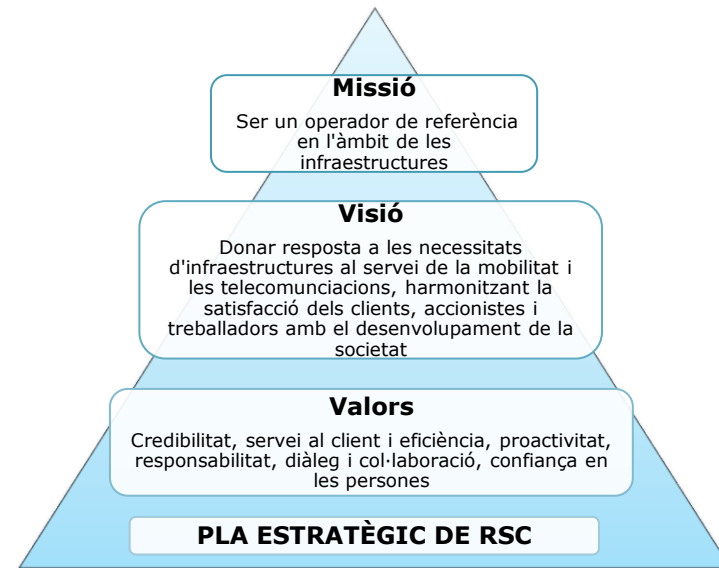
abertis disposa d'un pla estratègic de RSC estructurat en diverses línies estratègiques que, juntament amb la política de RSC, el Codi ètic, la norma i el procediment de gestió de frau i corrupció, i els requisits establerts en el marc del portal de proveïdors, constitueixen els estàndards de gestió de la responsabilitat social en l'organització.

El 2012 s'ha dut a terme un exercici d'ampliació dels reglaments per país vinculats al Codi ètic, que adapten als requisits locals les directrius establertes en el Codi ètic corporatiu. Així mateix, s'està treballant en la constitució i la coordinació de les comissions vinculades al Codi ètic.

L'adhesió als principis del Pacte Mundial explicita el compromís d'**abertis** amb els drets humans i la lluita contra la corrupció. En aquest sentit, l'enfocament de gestió de la responsabilitat social s'alinea amb l'enfocament de gestió dels drets humans, que es troba present de manera transversal en tot el pla estratègic de RSC.

Des del punt de vista sectorial, els drets humans impliquen accions específiques, com per exemple el trànsit de persones als aeroports. En aquest sentit, la gestió d'aquest aspecte als aeroports gestionats per **abertis** està centralitzada en l'autoritat pública. Els aeroports col·laboren en tot el que l'autoritat pública els demana amb l'objectiu d'evitar els casos de tràfic de persones.

El 2012 s'ha continuat treballant en la gestió de riscos penals que es farà efectiva el 2013, desenvolupant mecanismes de formació en matèria de responsabilitat penal adreçada als treballadors i incloent-hi càrrecs directius. Així mateix, s'està desenvolupant, per millorar aquesta gestió, un sistema de prevenció i control en matèria de riscos penals amb l'objectiu d'implantar-lo durant l'any 2013.



Estructura de gestió i concepció de la RSC

El Comitè de RSC d'**abertis** és el responsable de la gestió corporativa de la RSC al Grup. Està constituït pels representants de cada unitat de negoci, incloent-hi els serveis corporatius. El 2012 el Comitè s'ha reunit tres vegades i en la primera reunió s'han analitzat les novetats i els aspectes destacats de l'informe, així com l'evolució dels indicadors de RSC i les propostes de millora contínua per al pròxim exercici.

Durant el 2012 s'han aplicat millores a la base de dades de RSC que faciliten tant l'accés com la consulta de dades, d'acord amb l'objectiu d'habilitar la base de dades com una eina de consulta periòdica per a les unitats de negoci.

Emmarcat en els sistemes de gestió i el procés de millora contínua, les diverses unitats de negoci estableixen objectius específics en els àmbits de qualitat, medi ambient i seguretat i salut. L'agregació d'aquests objectius al Grup es porta a terme des d'un punt de vista qualitatiu en l'informe de RSC, que plasma les accions desenvolupades i el grau de consecució aconseguit. D'aquesta manera, i amb una periodicitat anual, s'analitzen els assoliments i s'obté una visió de conjunt d'**abertis** en relació amb els diversos impactes socials, ambientals i de bon govern.

L'estructura de govern de l'organització està formada pel Consell d'Administració i les diferents comissions (Executiva, Auditoria i Control, i Nomenaments i Retribucions) i té entre les seves prioritats la transparència empresarial i el comportament ètic dels col·laboradors. El 2012, els Estatuts Socials, el Reglament de la Junta General d'Accionistes i el Reglament del Consell d'Administració s'han continuat adaptant als darrers canvis normatius amb l'objectiu d'ajustar-ne la redacció i assolir les millors pràctiques de govern corporatiu. L'Informe anual de govern corporatiu i l'Informe anual de l'organització amplien la informació relacionada amb aquest àmbit.



Principals canals de comunicació i diàleg amb les parts interessades

abertis disposa de diversos canals de comunicació i implicació amb les parts interessades.

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

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

La comunicació amb la comunitat inversora

La Direcció de Relacions amb Inversors, que té com a principal objectiu mantenir un contacte directe amb la comunitat inversora, proporciona tota la informació sobre l'estat de la companyia i les principals estratègies de negoci organitzatives i operatives d'**abertis**, i presta assistència per a la resolució de qualsevol qüestió plantejada. Així mateix, aquesta direcció s'encarrega de dissenyar i desenvolupar l'estratègia de comunicació amb la comunitat inversora, a la qual incorpora reunions amb inversors institucionals i analistes financers, reunions amb accionistes, *conference calls*, l'edició d'una revista de l'accionista i la gestió d'un *call center* i una pàgina web permanentment actualitzada.

El 2012 hi ha hagut una elevada activitat amb inversors institucionals i analistes financers: s'han fet reunions amb 310 institucions d'inversió (gestores), s'han visitat 22 ciutats, s'han elaborat 33 comunicats a la comunitat inversora i s'han enviat 47 fets rellevants a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).



L'Oficina de l'accionista és la responsable de la relació amb els accionistes no institucionals i de la gestió dels canals de comunicació habilitats: el Telèfon d'Atenció a l'Accionista, el correu electrònic, el correu tradicional i la web corporativa, que incorpora un espai específic per a la comunitat inversora en què es proporciona informació sobre l'evolució de la companyia, el creixement, l'evolució borsària i la política de retribució, entre altres temàtiques. L'Oficina de l'accionista ha rebut al llarg del 2012 un total de 6.587 comunicacions, de les quals un 56% s'ha rebut a través del correu ordinari, un 39% via telèfon i un 5% per correu electrònic.

A la Junta General d'Accionistes, celebrada el 27 de març del 2012, hi han assistit 5.516 accionistes amb dret a vot i en possessió del 68,83% del capital social. Amb l'objectiu de millorar l'accés dels accionistes d'**abertis** a l'organització, s'ha adoptat la delegació electrònica de vot.

L'Informe anual, els comptes anuals i l'Informe de govern corporatiu de l'any 2012 amplien i detallen la informació relacionada amb l'exercici financer i els temes de govern corporatiu.

Relacions institucionals: afavorint els processos de creació de valor

El reconeixement i la integració de l'entorn passa pel desenvolupament d'un model relacional que compregui i integri amb visió de conjunt tota la tipologia i els models de relació que demanen les diverses parts interessades.

La relació amb les parts interessades facilita els processos de negoci i contribueix a la creació de valor. Per aconseguir-ho es defineix un mapa institucional que, juntament amb el que configuren les diverses parts interessades (*stakeholders*), permet traçar activitats d'intercanvi, contacte i relació amb entitats, administracions i organitzacions de tota mena que tenen en els mecanismes de relació personal i de relacions públiques una de les principals eines de treball.

Tota aquesta activitat té un punt de suport essencial en els canals diplomàtics oficials i, molt especialment, en el treball que desenvolupa des d'Espanya el Ministeri d'Afers Estrangers i Cooperació, amb el qual s'estableix una col·laboració intensa i eficaç a través de la xarxa d'ambaixades en els diferents països.

Alguns exemples d'actuacions dutes a terme en aquest sentit inclouen les relacions amb el Ministeri d'Afers Estrangers i Cooperació espanyol, la participació activa en organitzacions de caràcter diplomàtic (com les fundacions Consell, la Marca Espanya, el Centre d'Estudis Internacionals, les cambres de comerç bilaterals, etc.) i el manteniment de relacions estretes amb els ministeris del ram pertinent dels països estrangers.

Organitzacions externes i reconeixement

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



El 2012, les unitats de negoci d'**abertis** han rebut els premis i les distincions següents:

- **abertis** ha estat guardonada amb el Premi a la Millor Operació Empresarial de l'Any, atorgat pel diari *El Economista*, en reconeixement a l'operació protagonitzada al Brasil, que ha culminat amb la compra de les autopistes d'OHL en aquest país.
- L'anuari de sostenibilitat 2012-2013 elaborat per RobecoSAM ha inclòs **abertis** com a *runner up* en el sector del transport industrial.
- L'aeroport de Luton ha rebut la distinció ExxonMobil de seguretat aèria.
- **abertis telecom** ha renovat la distinció 500+, la més elevada, del model d'Excel·lència Europea EFQM.

Experiències pràctiques

Jornada de RSC

abertis ha organitzat la jornada sobre responsabilitat social corporativa (RSC) a l'empresa, que va tenir lloc el 13 de juny a Castellet.

La jornada ha abordat la rendibilitat de les polítiques de RSC empresarial des de diversos punts de vista representats pels ponents. Han participat en la jornada l'ambaixador dels EUA a Espanya, Alan D. Solomont; l'exdirectora de The Philanthropic Initiative, Susan Solomont; el director general de Treball Autònom, de l'Economia Social i de la RSC de les Empreses del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, Miguel Ángel García Martín; el professor d'ESADE, Josep Maria Lozano; el conseller sènior de PWC, Jordi Sevilla, i el cap dels Serveis de Sostenibilitat de Robeco SAM, Edoardo Gai.

Algunes de les reflexions fetes durant la jornada per part dels ponents han estat:

- La necessitat de canviar la concepció de la mateixa empresa i la importància del rol que l'Administració pública pot exercir en el camp de la responsabilitat empresarial.
- La importància de fer arribar la informació sobre sostenibilitat als inversors com una de les claus per mostrar la rendibilitat de la sostenibilitat, especialment quan la situació econòmica passa per dificultats com succeeix actualment.
- La responsabilitat social depèn de la manera com l'empresa es plantegi el seu propi projecte; les empreses han de tenir una visió de futur i serà inconcebible que s'integrin en la societat sense tenir en compte la RSC.
- La importància de reflexionar sobre com es poden aprofitar els recursos empresarials per millorar la comunitat. Hi ha un compromís amb la RSC, però encara està en procés de transició. La responsabilitat social ha d'estar totalment integrada en els diversos departaments i ha de ser transversal a tota l'empresa.
- La societat confia més en una empresa si disposa de bones polítiques de RSC, cosa que afecta positivament la rendibilitat de l'empresa. Cal retre comptes sobre els valors.

Índexs d'inversió socialment responsable i altres eines

La inclusió d'informació sobre aspectes socials, ambientals i de bon govern (ESG) en la presa de decisions d'inversió ha fomentat el desenvolupament d'eines d'anàlisi d'aquesta mena d'aptitud en les organitzacions. En aquest sentit, analistes financers tradicionals han incorporat els aspectes ESG a la seva anàlisi i, a més, han sorgit diferents iniciatives específiques en aquesta matèria. En són un exemple els índexs Dow Jones Sustainability, en què **abertis** participa en l'avaluació anual elaborada per RobecoSAM. En aquest sentit, **abertis** ha estat inclosa com a *runner up* en l'edició anual de l'anuari de sostenibilitat, en què es reconeixen les activitats realitzades fins a la data i s'identifiquen noves oportunitats de millora derivades de les valoracions de la resta d'organitzacions que s'inclouen en l'avaluació portada a terme per RobecoSAM.

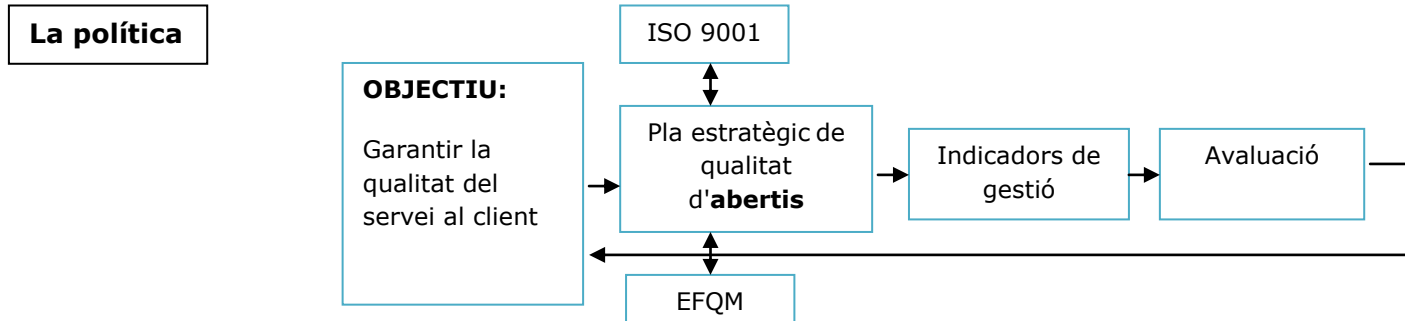
Paral·lelament, **abertis** també participa en el projecte de Carbon Disclosure Project, la principal iniciativa internacional que vol recopilar i tractar informació sobre el canvi climàtic d'una manera que pugui ser rellevant per a la comunitat inversora. En aquest mateix sentit, s'inclouen també altres índexs com els ECPI i ASPI, analitzats per Bloomberg i Vigeo, o FTSE4GOOD analitzat per EIRIS. La participació en els sistemes d'avaluació dirigits a la comunitat inversora permet a **abertis** incloure diferents visions i valoracions en el cicle de millora contínua, a més de fer arribar la informació sobre les actuacions que l'organització porta a terme en matèria de responsabilitat social corporativa a la comunitat inversora, cosa que posa en valor la RSC de l'organització.

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 2012
Mantenir una relació estreta amb el client i garantir-ne la satisfacció	Millora del servei al client	<ul style="list-style-type: none"> • Evolució i millora de l'atenció al client en autopistes • Nous serveis d'abertis telecom • La seguretat viària a les autopistes • La satisfacció dels clients d'aeroports • Projecte SARTRE



Nivell de certificació ISO 9001

		Any 2010	Any 2011	Any 2012
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistes a França ⁽²⁾	✓	✓	✓
	Autopistes internacionals			
	gco (autopistas del oeste)	✓	✓	✓
	rutas del pacífico	→	→	→
	elqui	✓	✓	✓
	apr			→
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ⁽³⁾	→	→	→
percentatge xifra de negoci*		✓ 91,14%	✓ 90,51%	✓✓ 89,48%
		→ 8,15%	→ 8,68%	→ 8,51%
		99,3%	99,2%	97,99%

- (1) Autopistas España disposa de la certificació del sistema integrat.
- (2) La part certificada d'autopistes a França no inclou totes les activitats del Grup.
- (3) Dos aeroports de tbi disposen d'un sistema de gestió de qualitat implantat però no certificat: Cardiff-International i Stockholm Skavsta, i a London Luton està en procés d'implantació.

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

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

Alineat amb els principis de gestió d'**abertis**, la qualitat en l'organització disposa dels sistemes de gestió de qualitat com a eix central, basats en la norma ISO 9001 i el model d'excel·lència EFQM. El sistema de gestió permet a l'organització treballar per a la millora contínua del servei que presta, així com per a la satisfacció del client.

La revisió continuada del compliment de la legislació vigent és un dels punts fonamentals d'un sistema de gestió. El 2012, **abertis telecom** ha rebut una sanció de 13,76 milions d'euros emesa per la Comissió Nacional de Competència, que actualment està recorreguda.

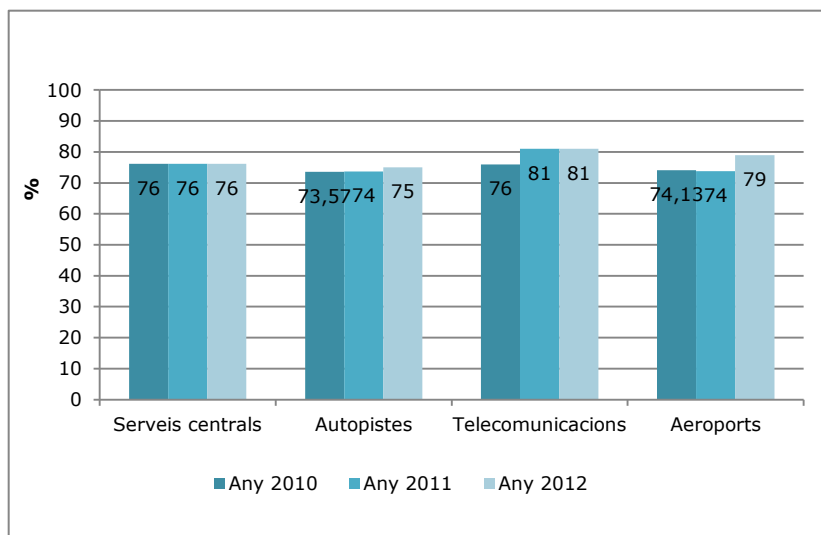
Cal destacar que, després de bastants anys en què les diverses societats han obtingut certificacions basades en les normes de referència ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001, l'any 2012 Autopistas España ha obtingut la certificació multicentre del sistema de gestió integrat per a les normes ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001. Per aconseguir aquesta única certificació, que comprèn la totalitat de les societats gestionades per Autopistas España, durant tres anys s'ha dut a terme l'homogeneïtzació dels processos implantats en les diverses societats, així com de tota l'operativa associada a les activitats de les autopistes. Les societats integrades dins d'aquesta certificació única són: acesa, aucat, invicat, aumar, avasa, aulesa, castellana, iberpistas i la societat abertis autopistas.

Per la seva banda, **abertis telecom** ha renovat el 2012 la concessió atorgada pel Club d'Excel·lència en Gestió al seu sistema de gestió de la qualitat EFQM amb el segell 500+.

La valoració de la **satisfacció del client** és un dels procediments de gestió de la qualitat i, mitjançant eines diverses, les unitats de negoci fan consultes específiques en aquesta matèria. Per calcular l'índex de satisfacció general es pondera la valoració feta pels clients de cada unitat de negoci, basant-se en la xifra de negoci agregada. En el cas de les telecomunicacions, l'enquesta es porta a terme bianualment; per tant, està prevista per a l'any 2013 (durant el 2012, s'ha tractat específicament amb clients identificats en l'enquesta prèvia).

Índex de satisfacció del client ⁶			
	escala de 0 a 10		
	2010	2011	2012
Índex de satisfacció general	7,39	7,45	7,59

Índex de satisfacció del client per línia de negoci⁶



Durant el 2012 les unitats de negoci han portat a terme actuacions enfocades a millorar els serveis prestats, així com a posar a disposició del client nous serveis, millorar la seguretat viària i millorar la comunicació, entre d'altres. D'aquesta manera s'han complert els objectius marcats per al 2012.

⁶ La dada de l'any 2012 exclou l'aeroport d'Orlando, atès que ha canviat la metodologia de càlcul de la satisfacció, i Belfast, que el 2012 no ha analitzat l'índex de satisfacció. En el cas de serveis centrals, telecomunicacions i autopistes, no es disposa de dades per al 2012; s'ha assumit que les dades del 2011 continuen vigents. S'ha modificat la dada de satisfacció d'autopistes publicada el 2010 i el 2011, ja que s'ha detectat que no era correcta.

Així, Autopistas España ha desenvolupat un nou sistema per a la gestió comuna de reclamacions, queixes o suggeriments de clients. La posada en funcionament està prevista per a l'any 2013. A més, ha implantat una nova aplicació de gestió del manteniment i de gestió centralitzada del magatzem. En l'àmbit de la seguretat viària, s'ha impartit formació als responsables que tenen personal al seu càrrec amb mobilitat en pista.

Belfast i Luton han entrat a formar part de les xarxes socials Facebook i Twitter, a través de les quals interactuen amb passatgers, clients i proveïdors, i proporcionen informació com interrupcions de vols, retards, ofertes de l'aeroport, etc. A més, Luton ha desenvolupat una aplicació web per a mòbils. D'altra banda, l'aeroport de Stockholm Skavsta ha ampliat la terminal, cosa que ha permès reduir les cues i el temps d'espera dels passatgers, i incrementar així la seva satisfacció, i Orlando ha fet millores en la seva pàgina web.

Donant continuïtat al cicle de millora, les unitats de negoci de **abertis** han definit nous objectius per a l'any 2013:

Autopistes:

- **Autopistas España:** Pel que fa a la satisfacció i els serveis oferts als clients, el 2012 s'han practicat millores a les autopistes, com la incorporació d'un tercer carril, la millora d'accessos, o l'automatització del pagament, a més de la instal·lació de panells informatius del temps de recorregut. També s'ha implantat un nou sistema de gestió CRM (Customer Relationship Management) per incrementar el coneixement i la relació amb el client, que està previst que entri en funcionament el 2013. Per millorar la seguretat viària s'han instal·lat noves barreres de contenció en la mitjana i laterals.
- **Autopistes França:** Establir polítiques de millora del servei al client i mesurar la qualitat dels serveis oferts a les àrees de servei, a més de definir accions de millora, implantar-les i fer-ne el seguiment en una segona fase.
- **Autopistes internacionals:** autopistas del oeste pretén augmentar el 2013 la relació del trànsit de telepeatge respecte al trànsit total. Per la seva banda, elqui s'ha marcat com a objectiu disposar de personal qualificat per a la realització d'auditories internes, així com de supervisors al torn de nit i personal administratiu especialitzat.

Telecomunicacions:

- Determinar la tipologia i els indicadors que permetin mesurar els diferents processos.
- Automatitzar la provisió dels serveis i millorar-ne l'eficiència.
- Continuar amb el projecte SIRA per a l'inventari de Red.
- Millorar la rendició de comptes per als clients i els informes, juntament amb el procés d'aprovació d'ofertes.
- Millorar tot el sistema de seguretat de la informació i obtenir la certificació segons l'ISO 27001.
- Dur a terme accions que contribueixin a la satisfacció dels clients.

Aeroports:

- **Luton:** Augmentar la quantitat i la qualitat de les comunicacions per millorar la reputació i el coneixement de l'aeroport, millorar la pàgina web, millorar els serveis complementaris, o utilitzar tecnologies digitals per millorar el pas de les persones per l'aeroport i les seves compres.
- **Orlando:** Continuar treballant per augmentar la satisfacció general dels passatgers i incrementar el coneixement local dels serveis de transport aeri de l'aeroport.
- **Stockholm Skavsta:** Continuar monitorant els indicadors clau de desenvolupament.

L'activitat de l'any

L'activitat d'**abertis** es basa en la gestió d'infraestructures per a la mobilitat (autopistes i aeroports), així com la gestió de centres tècnics de telecomunicacions.

Indicador d'activitat (ajustada a l'abast)		Any 2011	Any 2012
Intensitat mitjana diària (IMD)			
Autopistes Espanya		20.938	18.752
Autopistes França		23.575	22.899
Autopistes Internacionals			
Argentina		76.916	76.995
Puerto Rico		16.972	17.867
Xile		12.348	13.503
Centres tècnics			
abertis telecom		74.709	73.448
Passatgers⁷			
Total aeroports		23.089.200	23.281.203
Vols nacionals	Origen (aeroport)	3.936.339	4.219.148
	Destí (aeroport)	3.967.096	4.237.126
Vols internacionals	Origen (aeroport)	7.562.393	7.383.219
	Destí (aeroport)	7.623.372	7.441.710
Vols⁸			
Total aeroports		445.024	1.032.953
Comercials (passatgers)	Dia	292.787	327.498
	Nit	37.299	33.587
Comercials (càrrega)	Dia	22.558	4.016
	Nit	4.109	4.369
Aviació general	Dia	55.666	619.745 ⁹
	Nit	5.300	13.694
Vols institucionals	Dia	34.626	26.310
	Nit	2.679	3.734

⁷ La dada de codad no ha estat inclosa, en no disposar de la dada de passatgers.

⁸ A l'aeroport d'Orlando no es fan vols nocturns. Els vols de sortida de codad no han estat inclosos en no disposar de la dada desglossada, així com els vols d'entrada comercials (càrrega) i els vols d'aviació general.

⁹ L'increment de la dada es deu a la nova inclusió, per part de l'aeroport d'Orlando, de 574.210 vols d'aviació general diürns respecte al 2011.

Indicador d'activitat (ajustada a l'abast)		Any 2011	Any 2012
Càrrega transportada (tones)			
Total aeroports		91.556	79.874
Vols comercials ¹⁰	Entrada	2.259	2.601
	Sortida	1.622	1.088
Vols de càrrega ¹¹	Entrada	49.275	46.515
	Sortida	38.400	29.670

Un total de 44.240 passatgers han utilitzat els aeroports gestionats per **abertis** com a enllaç per a altres destinacions. La variació en relació amb l'any anterior es deu al fet que sabsa no ha informat sobre els passatgers de trànsit durant el 2012.

		Vols totals ¹² 2012			
		Vols de sortida		Vols d'arribada	
		Dia	Nit	Dia	Nit
Comercial (passatgers)	Domèstic	45.178	10.316	146.998	9.330
	Internacional	49.971	6.265	85.351	7.676
Comercial (càrrega)	Domèstic	2.277	921	971	2.495
	Internacional	574	144	194	809
Aviació general	Domèstic	300.159	5.935	300.063	5.787
	Internacional	9.956	803	9.567	1.169
Vols institucionals	Domèstic	1.989	1.950	20.169	1.691
	Internacional	616	68	3.536	25

Principals canals de comunicació i diàleg amb el client

abertis disposa de múltiples canals de comunicació amb els seus clients, ja que considera que aquesta comunicació és bàsica per conèixer les seves inquietuds i necessitats. Per això, al llarg del 2012 s'han invertit 1,6 milions d'euros en actuacions de comunicació.

¹⁰ En aquest indicador no s'incorporen sabsa i codad ja que no disposen d'aquesta informació. Els vols comercials de Stockholm Skavsta no transporten càrrega.

¹¹ Orlando no opera vols de càrrega. Belfast i Cardiff no disposen de la dada segregada de càrrega en vols comercials i en vols de càrrega, de manera que tota la càrrega està imputada a vols de càrrega.

¹²A l'aeroport d'Orlando no es fan vols nocturns. Els vols de sortida de codad no han estat inclosos en no disposar de la informació desglossada, així com dels vols d'entrada comercials (càrrega) i dels vols d'aviació general.

Els principals canals de comunicació disponibles per als clients són:

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

El 2012 s'han rebut un total de 653.253 comunicacions, de les quals el 96,8% han estat ateses. Les comunicacions rebudes han augmentat un 9% respecte a l'any anterior.

Consultes, queixes i suggeriments		
	2012	
	Rebudes	Ateses
Consultes	643.202	96,8%
Queixes	9.909	99,4%
Suggeriments	142	76,8%

Serveis al client

abertis treballa de manera contínua en la millora de les instal·lacions juntament amb la provisió de serveis que responguin a les necessitats dels usuaris de les infraestructures.

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

La interrupció del servei que presta **abertis** comporta impactes indirectes sobre la comunitat on s'ubiquen les infraestructures. Per aquest motiu, és un aspecte clau en la gestió. Totes les empreses del Grup disposen de mesures de seguretat que permeten garantir la continuïtat del servei en situacions d'emergència.

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

En el cas d'autopistes, es troba definida la sistemàtica que cal seguir en cas que es produeixi una emergència, concretament:

- **Autopistes España** disposa i manté actualitzats documents operatius que permeten obtenir la informació necessària per a la recuperació dels processos crítics afectats per una interrupció greu en l'activitat. A més, ha donat formació al personal implicat i disposa de diversos procediments i instruccions d'actuació.
- **Autopistes França** té definits procediments per a la gestió del trànsit i la gestió de crisis que permetin garantir la continuïtat del servei a l'autopista.
- **Autopistes Internacionals** disposen de procediments o un manual d'emergència com **rutas del pacífico** o **apr**, d'un comitè de crisi com **autopistas del oeste**, o un reglament de servei com **elqui**, en què es descriuen nivells de criticitat en cas d'emergència i indica qui i en quin ordre han d'actuar.

En aquest sentit, amb l'objectiu d'assegurar un nivell adequat de servei, s'han desplegat les mesures necessàries per garantir la seguretat viària i minimitzar els efectes sobre la fluïdesa del trànsit a la xarxa d'autopistes a Catalunya durant les tres concentracions convocades els mesos de maig i juny, en què es van totalitzar

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

9.632 casos d'impagament (un 0,25%, un 1,34% i un 0,9% del total de les transaccions de cada un dels dies afectats).

abertis telecom disposa d'un pla de continuïtat del negoci consistent en la identificació dels punts crítics per a la continuïtat dels serveis prestats.

Els aeroports, per la seva banda, disposen de plans o manuals d'emergència en què es defineixen els procediments d'actuació en cas d'emergència, a fi d'evitar la interrupció del servei. Aquests plans, a més, permeten preveure la resposta, cosa que facilita la reducció dels possibles efectes que pugui tenir l'emergència sobre el servei i recuperar-lo al més aviat possible en cas d'interrupció. En el cas de **codad**, la gestió de les emergències queda exclosa de l'àmbit de gestió d'**abertis**.

Cal destacar que l'aeroport de Belfast ha format el seu personal responsable en relació amb la gestió de crisi i, a partir d'aquí, està en procés la formació en cascada de la resta de la plantilla. D'altra banda, l'aeroport de Luton ha desenvolupat i aprovat un pla de gestió de crisi que proporciona el marc i la metodologia d'actuació que permet la continuïtat del servei en cas de qualsevol crisi. Durant el 2012 s'ha format i entrenat un equip de persones i està previst continuar la formació durant el 2013.

Accés als aeroports

Els aeroports gestionats per **abertis** disposen d'accés a les instal·lacions tant en transport públic com en privat, a excepció de l'aeroport d'Orlando, que només té accés mitjançant transport privat. A la resta d'aeroports, l'accés en transport públic es realitza mitjançant un sistema d'autobusos, i als aeroports de Cardiff i Luton, a més, mitjançant una línia de tren.

Cal destacar l'aprovació el 2012 de l'estratègia d'accés en superfície per part de l'aeroport de Luton, després de la realització del període de consulta pública que preveu, entre altres actuacions, un servei de préstec gratuït de bicicletes o descomptes en el transport en tren per a empleats.

Seguretat viària

Dins de la seva política d'oferir un servei de qualitat als clients, **abertis** té el compromís de millorar la seguretat viària a les carreteres. Per això, durant el 2012 s'han fet diverses actuacions encaminades a millorar les instal·lacions i conscienciar les persones usuàries, per incrementar la seguretat i reduir la sinistralitat. Part d'aquestes actuacions han estat les 22 campanyes de seguretat viària que **abertis** ha desenvolupat durant el 2012, algunes de les quals en col·laboració amb institucions públiques.

Confidencialitat i seguretat del client

abertis disposa dels mecanismes per garantir la confidencialitat i la seguretat dels clients. Cada una de les empreses del Grup compleix la normativa vigent al país on s'ubica, relativa a garantir la confidencialitat de les dades personals dels clients.

Els aeroports tenen procediments de seguretat segons els requeriments de la legislació de cada país. Els sistemes de seguretat per gravació d'imatges dins de l'aeroport tenen l'accés restringit només al personal de seguretat i es requereix una ordre policial per extreure'n informació.

Experiències pràctiques

Evolució i millora de l'atenció al client en autopistes

Al llarg de 2012 s'han portat a terme una sèrie d'actuacions encaminades a "acostar" l'autopista al client d'**abertis autopistas**: s'ha mostrat com es gestiona una autopista, les diverses activitats que s'hi porten a terme, tots els serveis que s'ofereixen, etc.; i s'ha facilitat l'accés als serveis i la comunicació del client amb l'empresa mitjançant la potenciació dels actuals canals de comunicació i l'obertura de nous canals digitals. Les principals actuacions realitzades han estat:

- Obertura de l'espai "Innovació a l'autopista" al portal www.autopistas.com, on s'informa periòdicament sobre les novetats tecnològiques i els projectes d'innovació relacionats.
- Promoció de les visites als centres d'operacions: elaboració de reportatges sobre els centres d'operacions, disseny d'un espai a la web per sol·licitar la visita als centres, divulgació de les diferents visites realitzades, etc.
- Posada en marxa del portal www.autopistas.com per a dispositius mòbils: activació de la funció de trucada d'emergència en pista a través de la Webmòvil, millora dels continguts turístics amb inclusió de noves guies de descàrrega gratuïta, acords amb entitats públiques de turisme per a la difusió d'aquest servei i difusió a les àrees de servei. Les visites al portal www.autopistas.com s'han incrementat un 38% entre el 2011 i el 2012.
- Elaboració i publicació de reportatges sobre els diferents serveis a l'autopista: Webmòvil, TruckPark i publicació dels temps de recorregut.
- Potenciació dels canals de comunicació:
 - Obertura d'un canal de comunicació a Twitter adreçat a transportistes: Truck Tweet.
 - Millora i ampliació dels serveis oferts a través del portal: informació dels temps de recorregut al mapa, factura electrònica, rebut electrònic, etc.
 - Acords comercials per a la difusió del portal www.autopistas.com en què s'ofereixen avantatges addicionals al client Via-T:
 - Campanyes amb operadors turístics per potenciar el desplaçament en cotxe.
 - Campanya per oferir als usuaris de Via-T descomptes en centres mecànics.
 - Acords amb les entitats organitzadores de grans esdeveniments en l'entorn de l'autopista.
 - Renovació contínua de la informació accessible a YouTube amb la publicació de vídeos sobre nous serveis i actuacions.
 - Reorganització de la unitat d'atenció al client a través del telèfon d'atenció i el correu electrònic, implantant eines que agiliten la sol·licitud d'informació i la gestió de possibles incidències.

Nous serveis d'abertis telecom

abertis telecom continua treballant per desenvolupar nous serveis i ampliar els ja existents. Algunes de les actuacions realitzades en aquest sentit durant el 2012 han estat:

- **Service Desk.** S'ha posat a disposició dels clients un nou servei anomenat Service Desk que concentra en un únic portal tota la informació d'incidències, projectes i seguiment que s'intercanvia entre **abertis telecom** i el client. D'aquesta manera, en un únic lloc, es facilita informació que d'altra banda estaria dispersa. Al Service Desk el client té disponible tant la publicació d'informació com l'accés a sistemes d'**abertis telecom**. El projecte s'ha iniciat amb la realització d'una prova pilot amb un client i posteriorment s'hi han anat incorporant nous clients.
- **Oficines de producte.** Les oficines de producte d'**abertis telecom** s'han creat amb l'objectiu d'assegurar el correcte desenvolupament i llançament al mercat de nous productes i serveis desenvolupats per **abertis telecom**. Estan liderades pels gestors de producte i hi ha representació dels departaments següents:
 - Màrqueting (gestors de producte): aporta la visió del mercat, competidors, etc.
 - Negoci (gestors de compte): aporta la visió del client.
 - Tecnologia: aporta la visió tècnica i els avenços tecnològics que hi ha al mercat, així com possibles aliances tecnològiques.
 - Explotació: aporta la visió d'operació i manteniment que poden requerir aquests productes/serveis.

La creació d'aquestes oficines també persegueix la consecució de dos objectius més: per una banda, tenir *feedback* per part dels clients, competència, mercat i posicionament dels productes, per evolucionar el producte si cal, a més de concretar les millores del producte/servei.

A través de l'oficina de producte s'assegura que el desenvolupament del nou producte/servei es fa segons el projecte aprovat. L'oficina de producte es convoca amb una periodicitat més elevada fins al moment del llançament del producte i posteriorment es fan reunions de seguiment més dilatades en el temps per assegurar que s'aconsegueixen els objectius previstos originalment.

- **La televisió connectada.** **abertis telecom** ha estat present en l'esdeveniment anual del sector audiovisual, l'IBC2012, celebrat al setembre a Amsterdam. En aquest acte en què es reuneixen experts de companyies de telecomunicacions i radiodifusors, **abertis telecom** ha presentat el seu servei *cloud* de televisió multipantalla per internet OTT (*over the top*), desenvolupat en col·laboració amb l'empresa Nagra, divisió de televisió digital de tecnologies de la informació i seguretat.

El sistema desenvolupat per **abertis telecom** i Nagra incorpora l'estàndard europeu HbbTV (Hybrid Broadcast Broadband TV), que aporta avantatges destacats en l'àmbit de la televisió de pagament, així com flexibilitat i agilitat en el llançament de serveis i continguts en línia en viu o per demanda a qualsevol dispositiu connectat.

- El paquet de serveis clau en mà HbbTV integra els continguts *broadcast/broadband* en una única gamma de producte. Així mateix, els radiodifusors de televisió en obert poden consolidar el seu model i accedir a serveis *broadband* complementaris mitjançant els quals l'espectador accedeix a serveis en línia com Catch Up TV (que permet a l'usuari escollir els programes per demanda realitzats l'última setmana), vídeo per demanda, publicitat interactiva i personalitzada, jocs, votacions, xarxes socials, etc.

- **abertis telecom**, juntament amb altres organitzacions, ha arribat a un acord amb la Unió Europea de Radiodifusors (UER) per impulsar la implantació dels serveis HbbTV a Europa a través del *cloud* multipantalla de televisió per internet. Les televisions associades a la UER participen en proves pilot que els permeten analitzar les possibilitats que aporta aquest producte al seu model de negoci actual, així com la integració d'elements de l'univers Internet en el sector audiovisual.
- **Mobile World Congress. abertis telecom** ha participat el 2012 en la setena edició del Mobile World Congress, que va tenir lloc a Barcelona del 27 de febrer a l'1 de març amb el lema "Redefining Mobile". Des de l'any 2006, **abertis telecom** ha estat el proveïdor oficial de xarxes de televisió en mobilitat del Mobile World Congress. En aquesta edició ha desplegat la xarxa digital per a la realització de les demostracions de TV Mòbil DMB i de ràdio digital DAB i l'evolució tecnològica DAB+, amb l'objectiu de comprovar la viabilitat dels estàndards DAB i DMB per a la transmissió de ràdio digital i TV mòbil, i la recepció en suports mòbils (telèfons intel·ligents i tauletes). Durant el transcurs del congrés, **abertis telecom** també ha fet presentacions i demostracions de les tecnologies que ha desenvolupat. Concretament, s'han portat a terme les demostracions següents:
 - Desenvolupaments adreçats a les comunicacions per a cossos de seguretat i emergència a través de suports mòbils.
 - Plataformes desenvolupades en l'àmbit de les ciutats intel·ligents (*smart cities*), com, per exemple, la primera Smart Zone d'Espanya o el projecte Barcelona Ciutat Intel·ligent.
 - El servei *cloud* de televisió multipantalla per internet OTT (*over the top*), que proporciona tots els serveis necessaris per a la gestió extrem a extrem de continguts en línia a operadors, radiodifusors i proveïdors de continguts.

La seguretat viària a les autopistes

Amb l'objectiu de millorar la seguretat viària a les autopistes, el 2012 **abertis** ha desenvolupat diverses actuacions encaminades a millorar les instal·lacions, a conscienciar les persones usuàries i a millorar les sistemàtiques d'actuació en cas d'emergència. Aquestes actuacions han estat les següents:

- Realització de **simulacres d'emergència** amb l'objectiu d'avaluar els procediments d'emergència, millorar la coordinació entre els diversos agents que intervenen en cas d'accident i així millorar el servei i la seguretat viària de l'autopista:
 - Túnel de Mascarat a l'AP-7. En el simulacre han col·laborat la Demarcació de Carreteres i de manera coordinada amb la Guàrdia Civil, la Direcció General de Trànsit, el Centre de Coordinació d'Emergències a través del 112, Bombers de la Diputació d'Alacant, SAMU, Protecció Civil i els ajuntaments de Calpe, Benissa i Altea. 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 entre tres turismes a l'interior del túnel, el posterior incendi d'un dels turismes i, a causa del tall de la calçada, la generació de retencions a l'interior i a l'exterior del túnel, que ha provocat ferits de diversa consideració.
 - Xarxa AP-7/AP-2. Simulacre d'operació de viabilitat hivernal per conèixer l'estat real dels diversos equips i el reciclatge del col·lectiu implicat en la campanya de viabilitat hivernal (intern i extern), juntament amb el coneixement de les novetats del Protocol de viabilitat hivernal.
 - Túnel Aumar, Aucat i AP-6. Realització de pràctiques d'atenció a incidències als túnels seguint el que estableixen els plans d'autoprotecció i els manuals d'explotació.
 - Operació de manteniment hivernal per part d'Autopistas España.

- Desenvolupament de **campanyes** enfocades a la conscienciació de les persones usuàries per part d'Autopistes França, entre les quals hi ha Autoroute Académie, una campanya per conscienciar sobre la importància de mantenir la distància de seguretat, una campanya de seguretat personal, i una altra de relacionada amb les problemàtiques que pot causar la son al volant. I per Autopistas España, mitjançant l'enviament de correus electrònics i l'elaboració de fullets informatius amb consells de seguretat viària. autopistas de l'oeste també ha fet dues campanyes, una de seguretat viària a les autopistes i una altra d'educació viària a les escoles.
- Millora de les instal·lacions com les actuacions per repintar trams de les autopistes C-32, AP-7 i AP-2 per millorar la seguretat viària i el servei al client, o la millora del sistema de contenció de vehicles i tancament de passos de mitjana a les autopistes C-32 i AP-7 per a l'adequació a la nova normativa i la prevenció d'accidents per cruïlla de pas de mitjana.
- El 2012 s'ha firmat un conveni de col·laboració amb la Creu Roja per a la prestació de serveis de prevenció d'accidents i primers auxilis en el marc de l'atenció prehospitalària derivada de les situacions d'urgència i emergència. Mitjançant aquest conveni, la Creu Roja ha tingut presència assistencial en dos punts de l'autopista AP-7 per a la prestació d'assistència sanitària en primera instància i l'evacuació a l'hospital després d'accidents en pista, tant als punts d'assistència com fora, els dies de més volum de trànsit. En total, ha estat present 82 dies en el punt de l'Empordà i 138 dies a la Selva i al Penedès.
- La **fundació abertis**, juntament amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, l'Institut Guttmann i el Servei Català de Trànsit, va endegar a l'octubre el Projecte Auriga, que s'emmarca en la campanya "Et queda una vida. No la perdís a la carretera". L'objectiu d'aquest projecte és conscienciar de la importància d'una conducció responsable als joves d'entre 14 i 18 anys que s'inicien en la mobilitat. Per fer-ho, un voluntari de l'Institut Guttmann amb paraplegia a conseqüència d'un accident de moto que va tenir als 18 anys explica la seva experiència i dona pautes de comportament als alumnes d'onze centres educatius de Barcelona i Viladecans. Es tracta d'una prova pilot en aquestes dues àrees, amb la voluntat d'estendre-la a altres zones geogràfiques.
- La campanya "Et queda una vida. No la perdís a la carretera" s'ha posat en marxa el 2012 a Xile. La campanya s'ha dut a terme en col·laboració amb el Ministeri d'Obres Públiques i a través de la Coordinació de Concesiones, Carabineros de Chile i la Comissió Nacional de Seguretat de Trànsit (CONASET). L'objectiu de la campanya és sensibilitzar els joves perquè s'abstinguin de beure alcohol quan condueixin. La campanya es va inaugurar amb la distribució de díptics informatius als peatges de la Ruta 68 durant un cap de setmana de festes locals.
- Participació en el Projecte **SafeTRIP**. El projecte SafeTRIP és un projecte finançat per la Comissió Europea, que té com a objectiu crear una plataforma que permeti a tercers desenvolupar aplicacions per a l'àmbit del transport per carretera. Es tracta d'aplicacions enfocades a la seguretat i, en alguns casos, a l'entreteniment dels ocupants del vehicle.

Les aplicacions desenvolupades en el projecte SafeTRIP proporcionen 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 està passant a l'autopista. Algunes de les aplicacions disponibles són la recepció d'imatges en temps real transmeses mitjançant satèl·lit o UMTS, l'obtenció de la posició exacta i de les dades del vehicle en cas d'incidència, la realització de trucades d'emergència a través de l'Emergency Call, la disposició de dades sobre temperatura i humitat del ferm o la creació in situ d'alertes per a qualsevol tipus d'incidència.

El 2012 s'ha acabat la definició i el desenvolupament del prototip i de les aplicacions de la plataforma SafeTRIP, i s'han instal·lat un prototip i les aplicacions en cinc vehicles de sanej i de manteniment d'acesa. S'han portat a terme proves a les autopistes de sanej i acesa (AP-7) i se n'han analitzat els resultats, que es publicaran el 2013. En la fase d'instal·lació dels prototips als vehicles, la fase pilot i la fase de proves, hi han intervingut diversos departaments d'acesa, i la coordinació, l'ajuda, el suport, la formació i l'anàlisi dels resultats s'han dut a terme des d'**abertis autopistas**.

La satisfacció dels clients d'aeroports

abertis és present en nou aeroports, localitzats a Cardiff, Belfast, Luton, Estocolm, Orlando, Bolívia i Colòmbia, que concentren un total de 26.394 persones treballadores, tant directament com indirectament. Les característiques d'aquests aeroports defineixen part dels serveis i activitats que s'hi porten a terme.

Descripció i característiques dels aeroports						
		Superfície total de l'aeroport (km ²)	Nombre i longitud de les pistes	Temps mínim de connexió dels vols	Nombre de línies aèries servides	Nombre de destinacions servides
tbi	London Luton (Regne Unit)	2,35	1 pista (2,160 km)	40 minuts	17	95
	Belfast International (Regne Unit)	3,97	2 pistes (2,78 km i 1,89 km)	No opera vols de connexió	16	Més de 70
	Cardiff International (Regne Unit)	2,06	1 pista (2,39 km)	No opera vols de connexió	14	Més de 50
	Orlando Sanford (EUA)	12,14	4 pistes (2,93 km, 2,13 km, 1,83 km i 0,3 km)	No opera vols de connexió	11	Més de 50
	Stockholm Skavsta (Suècia)	4,40	2 pistes (2,88 km i 2,04 km)	No opera vols de connexió	4	61
	El Alto (Bolívia)	6,00	2 pistes (4 km i 2 km)	De 30 a 90 minuts	11	32
	Viru-Viru (Bolívia)	2,30	1 pista (3,50 km)	De 30 a 90 minuts	10	30
	Jorge Wilstermann (Bolívia)	2,91	2 pistes (3,8 km i 2,65 km)	De 30 a 90 minuts	5	25
Codad (Colòmbia)		10	2 pistes (3,8 km i 3,8 km)	No disponible	18	78

El 2012 els aeroports gestionats per **abertis**, a excepció de Belfast i Orlando, han continuat participant en l'ASQ Survey, un programa que mesura la satisfacció dels passatgers i en què participen més de 190 aeroports. Mitjançant enquestes realitzades als usuaris s'analitza el grau de satisfacció respecte a diversos aspectes relatius al servei prestat per l'aeroport relacionats amb els àmbits següents:

- Satisfacció global.
- Accés a l'aeroport.
- Facturació.
- Control de passaport.
- Seguretat.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

- Facilitat per trobar la porta d'embarcament, pantalles d'informació, distància per recórrer, facilitat en la connexió de vols.
- Serveis que ofereix l'aeroport: botigues, sales d'espera, restaurants, accés a internet, etc.
- Neteja i ambient.
- Servei en les arribades: recollida de maletes, controls de passaport i visats, duana.

L'aeroport d'Orlando, com a novetat, el 2012 ha incorporat un sistema nou per conèixer la satisfacció dels clients. Les enquestes s'han realitzat utilitzant com a suport pantalles tàctils sobre les quals el mateix usuari de l'aeroport respon a les preguntes. Aquest nou sistema proporciona més privacitat i anonimat, cosa que permet més retroalimentació, així com més rapidesa en l'obtenció dels resultats, ja que les dades es processen de manera automàtica. A més, s'ha comprovat que les persones estan més disposades a compartir les seves opinions amb aquest nou sistema, ja que s'estima que el 90% de les persones que van poder participar-hi, van respondre l'enquesta, en què se sol·licita als usuaris la valoració de diversos serveis de l'aeroport, com la neteja, la seguretat, la facturació, o els serveis de menjar i beguda. El 96% dels enquestats valoren com a excel·lent o molt bo el seu pas per l'aeroport.

Amb l'objectiu de millorar la informació proporcionada a les parts interessades, entre les quals es troben els usuaris de l'aeroport, el 2012 els aeroports de Belfast i Luton han entrat a formar part de les xarxes socials Facebook i Twitter. Aquests dos canals de comunicació permeten interactuar més amb els passatgers i proporcionar-los, de manera directa i ràpida, informació del seu interès, com ara les interrupcions que es produeixen de vols, possibles retards, ofertes de l'aeroport, etc.

Projecte SARTRE

abertis autopistas en col·laboració amb l'empresa IDIADA ha participat en el projecte SARTRE, finançat per la Comissió Europea. L'objectiu del projecte és desenvolupar estratègies i tecnologies que permetin als trens de carretera en conducció autònoma operar en autopistes, cosa que aporta beneficis a escala ambiental, de seguretat i de confort per als conductors.

La finalitat d'aquest projecte ha estat provar en condicions reals, en autopista, la tecnologia desenvolupada en vehicles i infraestructures per millorar la seguretat i els serveis prestats als usuaris a les autopistes. Concretament, s'han portat a terme proves a l'autopista AP-2 de trens de carretera en conducció autònoma.

Durant el període de proves un vehicle d'acesa ha seguit el comboi al llarg de tot el recorregut, a fi de donar-li suport en cas que es produís qualsevol eventualitat, així com per senyalitzar l'existència del comboi a la resta de vehicles que circulaven per l'autopista en cas que fos necessari. Les proves han estat supervisades en tot moment pel centre de control. A més, una persona del departament d'innovació hi ha participat activament, informant de l'estat i l'evolució de les proves al centre de control i al departament de màrqueting de **abertis autopistas**.

Els principals beneficis que aporta la circulació del tren de carretera inclouen un menor impacte ambiental derivat de l'estalvi de combustible, especialment si s'aplica a combois de camions, així com més seguretat i més confort per als conductors, ja que els permet descansar o fer altres tasques mentre estan circulant.

7. L'EQUIP HUMÀ D'ABERTIS

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

LÍNIA ESTRATÈGICA 7: Fomentar i sistematitzar canals de diàleg

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2012
Assegurar la motivació i la implicació de les persones en la millora continuada de l'empresa	L'equip humà	
	Gestió del talent i desenvolupament professional	<ul style="list-style-type: none"> • "talent", sistema de gestió per competències • Campus abertis
	Impuls de l'organització en xarxa	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia i col·laboració per a una internacionalització efectiva
	Gestió de la diversitat i la igualtat d'oportunitats	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'excel·lència en diversitat • <i>Mission handicap</i>
	Extensió dels beneficis socials	
	Foment de la salut i la seguretat laboral	



7.1. L'equip humà

La política

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

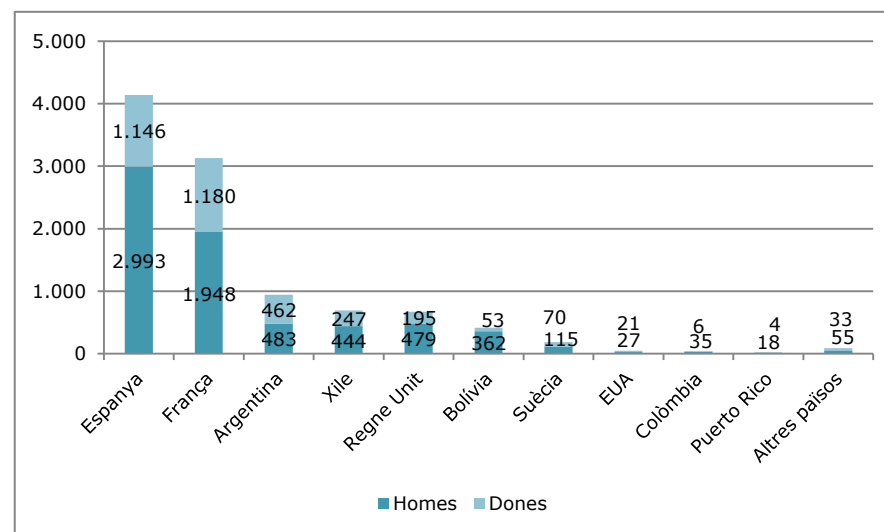
Acompliment

	Total abertis	Abast de l'informe RSC
Nombre de treballadors el 31 de desembre	18.494	10.376
Plantilla mitjana equivalent	11.331	9.695

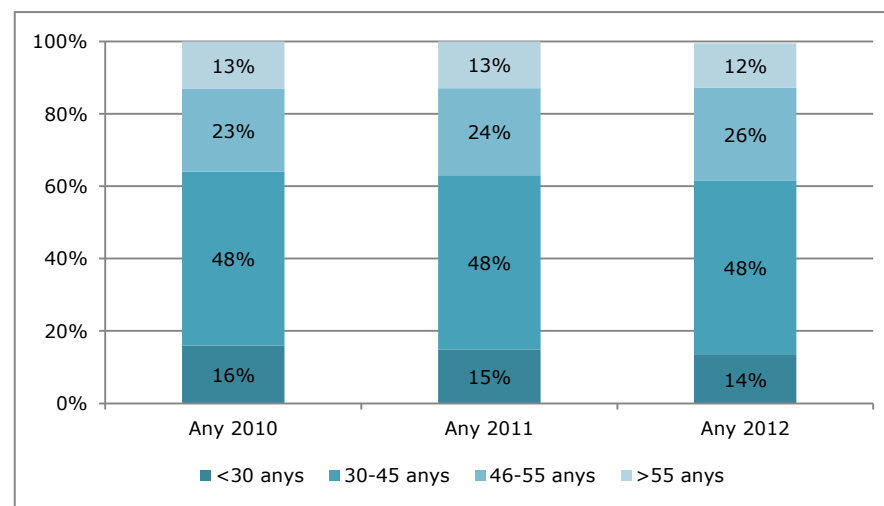
El 85% de la plantilla mitjana equivalent està inclosa en l'abast de l'informe. El percentatge és inferior al de l'any anterior a causa principalment de l'increment de la plantilla total d'**abertis**. Aquesta dada inclou les incorporacions d'autopistes al Brasil i a Xile, que van tenir lloc a finals de l'any 2012 amb un pes elevat (representen un total de 6.837 persones).

La plantilla mitjana equivalent inclosa en l'abast de l'informe és inferior a la de l'any anterior a causa de les variacions de França i Espanya. El procés d'automatització de peatges a Espanya ha implicat la formalització d'un pla de reducció de plantilla d'acollida voluntària, amb sortides programades fins a l'any 2014. Espanya i França són els països que concentren un pes superior de plantilla, que ha arribat al 70% del total, seguits de l'Argentina, Xile i el Regne Unit, que totalitzen un 22%. El 88% de la plantilla disposa d'un contracte indefinit; un 90% són homes i un 85% dones (la distribució geogràfica és pràcticament similar excepte en el cas d'**elqui**, en què la contractació indefinida representa un 49% del total de la plantilla). Un 4,5% de la plantilla disposa de jornada reduïda (un 1% en el cas dels homes i un 11,5% de les dones).

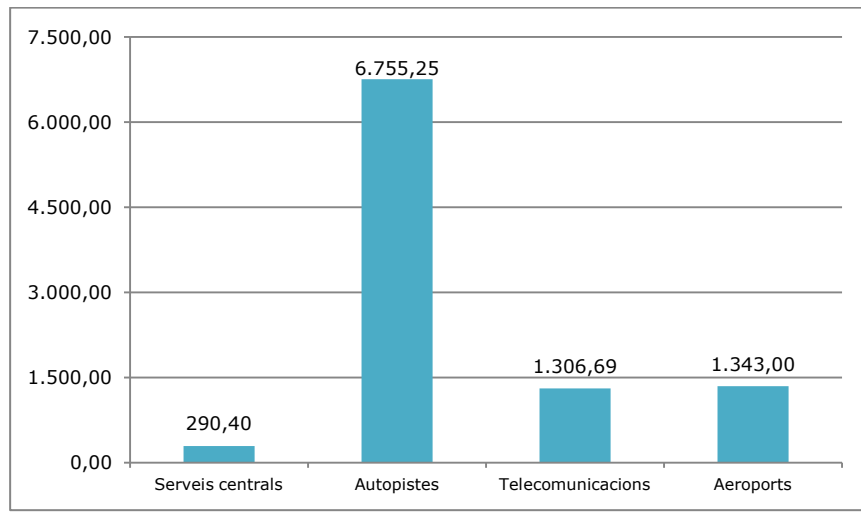
Nombre de treballadors per país (plantilla el 31/2012)



Distribució de la plantilla per grups d'edat



Plantilla mitjana equivalent per línia de negoci



La taxa de rotació s'ha mantingut pràcticament constant, ha arribat a un 5,9% i ha estat afectada en el cas dels càrrecs directius per l'increment de baixes en aquest col·lectiu i el seu pes reduït en plantilla. La plantilla es classifica en tres grups d'acord amb la classificació professional basada en la metodologia HAY. En aquest sentit, un 0,98% de la plantilla es compon de persones que ocupen càrrecs directius i un 6,32% de càrrecs intermedis.

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

	Homes	Dones	Total
Rotació de la plantilla	5,47	5,65	5,92

	Homes	Dones	Total
Càrrecs directius	19,32	35,71	21,57
Direccions	3,17	1,99	2,90
Resta de personal	5,47	5,69	5,54

Relacions entre empresa i treballadors

Els convenis col·lectius estan presents en totes les unitats de negoci, excepte a **codad**, **sabsa**, **apr** i l'aeroport d'Orlando, on **abertis** desplega un marc de relacions laborals corporatiu equivalent en funcions. Un 90% de la plantilla mitjana equivalent (un 84% de la plantilla el 31 de desembre) està coberta per aquests convenis, ja que, a més de les unitats de negoci que no tenen un conveni col·lectiu, els càrrecs directius disposen d'un marc de relacions específic.

Així, la interlocució formal entre l'organització i els treballadors en el marc col·lectiu s'articula mitjançant 56 comitès d'empresa amb els quals s'ha mantingut un total de 508 reunions durant l'any.

Segons l'acord de constitució assolit a finals de l'any 2011, el 2012 **abertis** ha constituït el Comitè d'Informació i Consulta Europeu per promoure la cooperació de caràcter transnacional entre la direcció de la companyia i la representació dels treballadors, en tots els assumptes d'interès general, especialment els relatius a l'evolució del Grup i les seves perspectives de futur.

Amb seu a Barcelona, el Comitè Europeu està compost per un total de 17 membres que representaran els empleats a Europa. Els membres són designats en proporció al nombre de treballadors empleats a cada estat: onze representen els treballadors espanyols; quatre més, els francesos; un, el Regne Unit, i un altre, els suecs. Per agilitar i facilitar les seves activitats corrents i la coordinació del pla de treball s'ha constituït el Comitè Restringit, compost per cinc membres elegits.

Reconegut com a òrgan d'informació i consulta en representació dels treballadors en l'àmbit europeu sobre grans projectes globals o inversions quan afectin més d'un país, en cap cas no pot substituir ni condicionar els drets i les obligacions dels òrgans nacionals de representació dels treballadors de cada una de les societats que integren el Grup.

Com a inici de l'activitat, el 30 d'octubre del 2012 va tenir lloc la sessió constitutiva en què es van tractar els drets i els àmbits de responsabilitat del Comitè Europeu, l'aprovació del reglament intern, l'establiment de les estructures de comunicació i l'elecció dels càrrecs de president/a i secretari/ària.

7.2. Gestió del talent i desenvolupament professional

La política

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

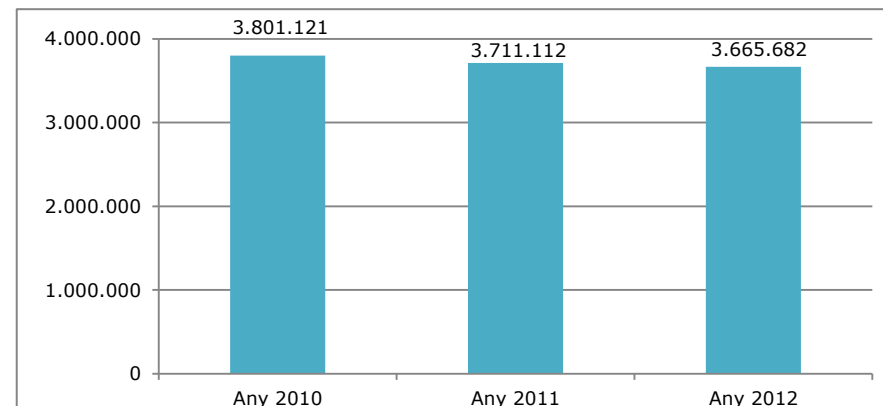
Acompliment

Totes les unitats de negoci, excepte Cardiff, Luton i **sabsa**, disposen d'un pla de formació per coordinar les necessitats i les demandes formatives. A més del desenvolupament de plataformes de formació en línia que potenciïn i facilitin l'extensió del coneixement, un 86% de la plantilla ha rebut formació, amb una mitjana total de 15,3 hores de formació per persona. Entre la formació impartida, s'han destinat 11.042 hores a temes de responsabilitat social i drets humans.

	Càrrecs directius	Direccions	Resta d'empleats
Mitjana d'hores de formació per categoria professional	22,64	21,28	16,11
Homes	23,28	21,15	19,23
Dones	18,71	21,70	10,49
Percentatge de cobertura de l'indicador ¹³	97%	90%	75%

¹³ Aquest percentatge fa referència al percentatge de plantilla respecte a la qual es disposa d'aquesta dada desglossada per categoria professional i gènere. Les xarxes **AP-7/AP-2 acesa** i **gencat**, i **abertis autopistas** no disposen de la dada segregada per gènere. Així mateix, la dada de **rutas del pacífico** i **elqui** no ha estat inclosa en no disposar d'informació verificada.

Evolució de la inversió en formació



El model de direcció per objectius reconeix diversos nivells d'objectius i identifica la contribució dels treballadors en cada un, incloent-hi objectius globals i individuals. S'estableixen de manera alineada amb els objectius globals de l'organització, fins a especificar el nivell individual vinculat als valors dels treballadors.

Persones treballadores incloses en el model de direcció per objectius

Percentatge sobre el total de persones en cada categoria ¹⁴		
Càrrecs directius		94%
	Homes	94%
	Dones	93%
Direccions		87%
	Homes	85%
	Dones	94%
Resta d'empleats		20%
	Homes	22%
	Dones	15%

¹⁴ Les dades de **codad**, **rutas del pacífico** i **elqui** no han estat incloses, ja que no es disposa de la informació.

Experiències pràctiques

"talent": sistema de gestió per competències

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

Després de la primera avaluació de l'eina, feta el 2010 en diverses unitats d'**abertis infraestructuras** i **abertis telecom**, es van implantar accions dins del pla de desenvolupament individual de cada persona. Al juny del 2012 es va fer el segon llançament a **abertis infraestructuras** per a tot el personal i també el primer pilot per a **abertis airports**. Han començat, a més, els treballs de disseny i adaptació per al pilot i el llançament a Autopistas España durant el primer trimestre de l'any 2013.

Aquest sistema, que s'anirà desplegant progressivament, permet alinear la visió de cap i col·laborador i oferir a aquest últim la retroalimentació que li permeti millorar en la seva competència professional. La valoració per part dels empleats és cada vegada més positiva.

"Campus abertis": un pas més en la millora dels programes de desenvolupament directiu

Per donar suport al desenvolupament de les persones, i especialment de les identificades amb un alt potencial, s'ha creat el Campus abertis, una plataforma d'aprenentatge electrònic que els negocis poden desplegar per implantar de manera encara més eficient el seu programa formatiu. La plataforma d'aprenentatge electrònic té facilitats 2.0 (aules virtuals, fòrums, wikis, etc.) que complementen la pàgina web dissenyada i llançada a finals del 2011: Leaders' Corner (entorn col·laboratiu per a les persones amb alt potencial). En aquest entorn de col·laboració complementari al Campus abertis, es posen a la seva disposició recursos diversos (vídeos, articles, etc.), vinculats tant a aspectes de lideratge per acompanyar el creixement de la seva qualitat directiva, com a continguts interns d'**abertis** que puguin ser-los d'interès i que els permetin estar actualitzats i preparats per assumir les oportunitats que puguin sorgir al Grup. Tant en la plataforma d'aprenentatge electrònic Campus abertis com al Leaders' Corner, s'han iniciat les primeres experiències de tipus col·laboratiu.

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 comunicació bidireccional fluida amb l'equip humà, que permeti obtenir millors resultats i millorar l'organització dia rere dia.

Acompliment

abertis concep el desenvolupament de la seva cultura organitzativa partint dels fonaments, de manera que posa especial èmfasi en l'elaboració i la divulgació de manuals de benvinguda, que inclouen, a més dels principals trets d'identitat (visió, missió i valors), tota la informació rellevant perquè les persones puguin desenvolupar 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.

La internacionalització creixent del Grup ha vist el seu reflex en l'ampliació de la xarxa de corresponsals, que el 2012 ha incorporat nous membres a l'Argentina, Xile i Puerto Rico. Exercint de periodistes interns, a través de la identificació de fets rellevants, la recerca proactiva d'oportunitats informatives i l'auditoria de les accions de comunicació corporativa, aquesta xarxa s'ha consolidat com a base fonamental per a l'èxit de *Linking*, la revista interna del Grup.

Seguint les tendències socials de més connectivitat en línia i de l'ús creixent de dispositius mòbils, també *Linking* ha evolucionat, amb l'estrena de la versió en línia. Aquest format permet accedir de manera immediata, des de qualsevol part del món, a les cinc variants idiomàtiques de la publicació. També ha permès enriquir els continguts per als lectors de l'edició en paper, en incorporar codis QR que faciliten l'accés directe als articles multimèdia que incorpora l'edició en línia (podcasts, vídeos, galeries de fotos i ampliacions d'informació).

La intrabertis 2.0 ha continuat desenvolupant-se el 2012, amb la incorporació d'**abertis airports**, cosa que ha suposat l'entrada de més de 800 nous usuaris en un espai de comunicació gestionat en tres idiomes (castellà, anglès i suec). Aquesta plataforma, que permet establir una comunicació fluida amb persones que es troben disperses geogràficament, incorpora funcionalitats que la fan més participativa i potencia el treball en col·laboració.

És un exemple d'aquest model de treball participatiu l'increment d'entorns col·laboradors dins de la plataforma de la intranet: minillocs funcionals, orientats a col·lectius específics o a projectes concrets, en què els usuaris poden compartir documentació, fòrums de discussió, llistes de contactes, enllaços interessants, calendaris d'esdeveniments o seguiment de tasques. Per potenciar i millorar la gestió d'aquestes comunitats d'interès i coneixement, tant en els entorns de col·laboradors com en la plataforma d'aprenentatge electrònic, el 2012 s'ha creat un model de *community management* intern, que treballa materials de divulgació i sessions de capacitació per als usuaris clau d'aquests entorns. Projectes de negoci com Lisa o Sira en telecomunicacions, àrees de gestió transversal com el Servei d'Atenció a l'Usuari (SAU) o Comunicació Interna Corporativa, i comunitats d'interès com Voluntaris han pogut impulsar la seva gestió gràcies a aquestes plataformes.

Durant el 2012, Voluntaris ha mantingut el caràcter participatiu a través de les propostes de diferents activitats voluntàries de caràcter general, comunicades a través de la secció de la intrabertis "Voluntaris et proposa", o en accions més concretes, com el IV Dia del Voluntariat, organitzat per la **fundació abertis** i Voluntaris, que el 13 de desembre va celebrar la jornada institucional amb el lema "Ara més que mai, fem créixer la nostra ajuda". Mitjançant campanyes de comunicació i divulgació s'ha mantingut un alt grau de participació en activitats com la recollida d'aliments (que aquest any també ha aconseguit més contribució internacional) o la votació de projectes solidaris per canalitzar les aportacions de la fundació o dels fons recollits a través de la iniciativa de l'Euro Solidari, que enguany ha crescut pel que fa al nombre d'inscripcions.

Sumat a l'espai divulgador dedicat al Codi ètic en la intrabertis i el canal específic de comunicació (el Canal Ètic), el 2012 s'ha fet un gran esforç per desplegar els reglaments derivats, adaptats a la legislació i al context local en cada un dels països. També s'ha impulsat la conscienciació dels empleats sobre la importància del Codi, assegurant alhora que disposin de canals de comunicació per a les seves consultes i eventuais incidències i que els coneguin. S'ha aconseguit la

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

comunicació individualitzada amb prop del 75% dels empleats en tot el Grup. Addicionalment, s'estan creant comitès d'ètica en els diversos països i s'estan optimitzant els procediments de gestió de la comissió del Codi ètic i de la gestió d'incidències reportades.

El 2012 s'han rebut quatre denúncies per infraccions del Codi ètic, dues a través del Canal ètic i les altres dues directament, vinculades a temes de comportament i relacions entre persones dins de l'organització, que han estat gestionades d'acord amb els paràmetres establerts per la Comissió del Codi ètic.

Experiències pràctiques

Tecnologia i col·laboració per a una internacionalització efectiva

El 2012 diversos exemples pràctics han posat de manifest que un model de col·laboració de treball en un entorn cada vegada més internacional requereix una bona estructura tecnològica.

Ciabertis és el lloc col·laborador que acull tots els professionals de la comunicació interna dins del Grup i també d'empreses participades, per a una visió més completa i internacional de la realitat d'**abertis**. Amb un enfocament operatiu, a Ciabertis es debaten i acorden normes d'actuació en l'àmbit de la comunicació interna, noves iniciatives, procediments, eines, etc. En aquest espai hi ha disponibles els materials i els continguts per utilitzar amb les respectives xarxes de corresponsals i per difondre en les respectives organitzacions. Es facilita l'accés a les normes i els procediments que ordenen el desplegament de l'activitat i es comparteixen recursos i articles d'interès i enriquiment. La possibilitat de salvar les barreres geogràfiques i horàries potencia la internacionalització del Fòrum de Comunicació Interna d'**abertis**.

L'entorn col·laborador de Voluntaris ha facilitat també la coordinació i la gestió de les activitats internes d'aquesta comunitat, especialment pel que fa a l'organització del Dia del Voluntariat. Agrupant-hi els recursos disponibles, la documentació que s'ha d'elaborar i revisar i debatent les accions que millor podrien donar veu i suport a l'objectiu de Voluntaris, la plataforma ha permès reduir els temps de decisió i ha facilitat el seguiment de l'activitat.

Amb l'objectiu de progressar en el rendiment d'aquests entorns com a eines de suport d'un model de col·laboració de treball, el 2012 ha començat un projecte sobre les comunitats abertis que s'estendrà durant el 2013 i endavant. Partint del diàleg amb els gestors de les comunitats actuals i de l'anàlisi de les activitats en els entorns col·laboradors que hi ha fins al moment, el projecte pretén establir les millors pautes de dinamització i impuls en cada cas. Aquestes pautes seran la base per a una capacitat progressiva dels equips en *community management*, que impulsi la comunicació, la col·laboració i la cocreació en xarxa, dins de l'organització.

Linking, la revista interna del Grup, que va néixer el 2009 amb l'objectiu d'incorporar i difondre la realitat i l'actualitat de la diversitat d'activitats i geografies del món **abertis**, ha fet també un pas més per millorar el coneixement i la consciència de l'amplitud internacional del Grup gràcies a la tecnologia. La nova edició en línia ha permès posar a l'abast de tots els membres d'**abertis** continguts ampliats, enriquits i més dinàmics, a banda d'incrementar pròpiament l'abast de la revista mitjançant les versions en els diversos idiomes.

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

La política

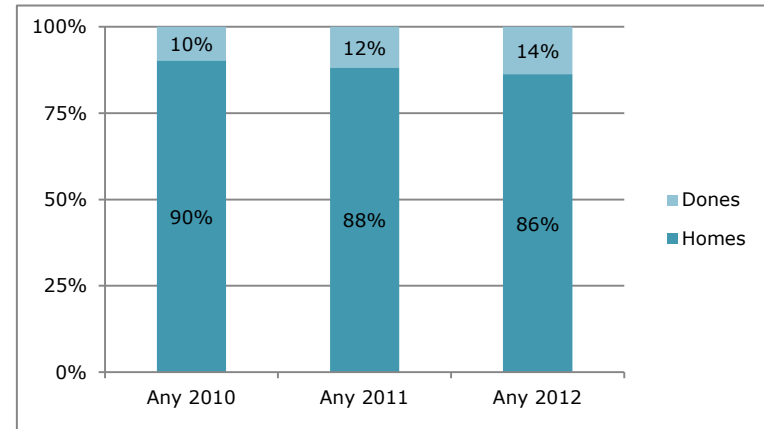
abertis té un compromís explícit a favor de la igualtat d'oportunitats i en contra de la discriminació, que es posa en relleu en el projecte de gestió de la diversitat en les quatre àrees: gènere, generacional, ètnia i discapacitat en totes les empreses del Grup, més enllà del que estableix la llei.

Acompliment

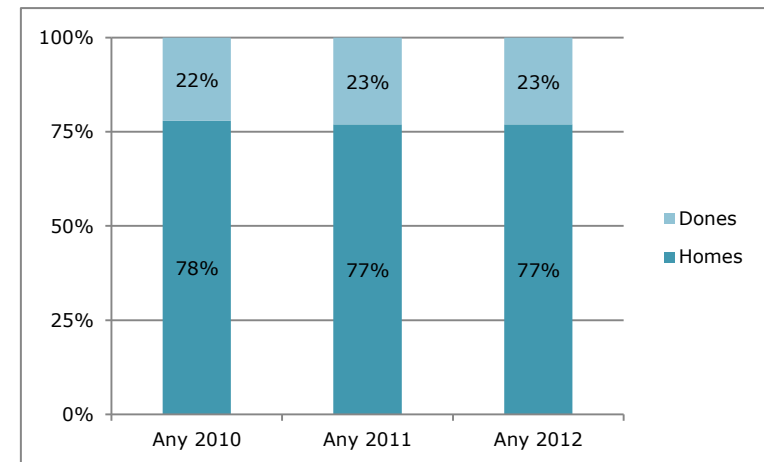
Espanya disposa de la Llei d'igualtat que, entre altres requeriments, estableix que les organitzacions amb més de 250 treballadors elaborin plans d'igualtat. Excepte Colòmbia, la resta de països disposa de legislació sobre aspectes específics de la igualtat d'oportunitats, com l'Equality Act i la Sex Discrimination Act al Regne Unit, la Equal Opportunities Act a Suècia, la llei d'igualtat salarial a França, Xile i Orlando o la llei de no-discriminació entre homes i dones a Puerto Rico, Xile i Bolívia. A més, **abertis** s'ha adherit al Xàrter de la Diversitat, iniciativa europea de caràcter voluntari a la qual poden adherir-se les empreses i les institucions per avalar i promulgar els principis de diversitat i no-discriminació en el seu entorn laboral.

Les diverses unitats de negoci porten a terme accions en matèria d'igualtat, entre les quals es troben la formació en matèria de diversitat i la sensibilització en relació amb els temes d'igualtat d'oportunitats entre la plantilla, la incorporació d'aquestes qüestions en la contractació i l'adaptació del llenguatge. A Espanya, d'acord amb la llei d'igualtat, disposen d'un pla específic d'igualtat **abertis telecom**, la **Red aumar** i les gerències d'**aulesa** i **AP-4**, juntament amb **abertis infraestructuras** i **serviabertis**. La resta de les unitats de negoci es troba en procés de formalització i negociació dels plans d'igualtat. Emmarcades en els plans d'igualtat, les empreses del grup han dut a terme accions de sensibilització, han difós la guia de llenguatge no sexista i han format les persones que constitueixen la comissió d'igualtat.

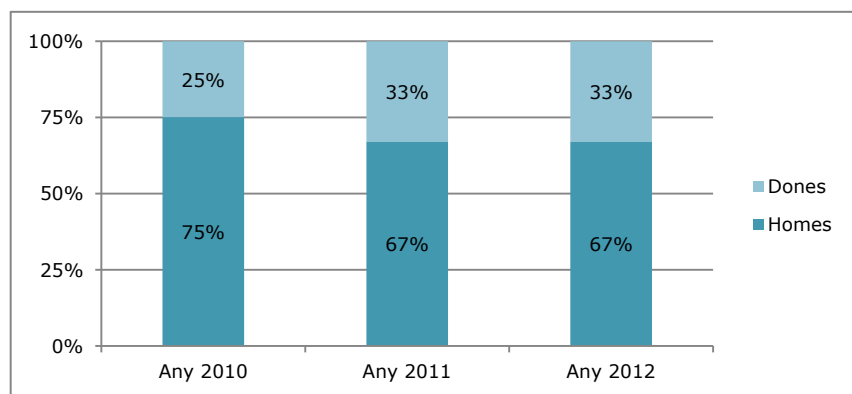
Evolució de la presència de dones en càrrecs directius



Evolució de la presència de dones en direccions



Evolució de la plantilla segons el gènere



El 97% de les persones que ocupen càrrecs directius provenen de la comunitat local. La política salarial no discrimina entre gèneres, la relació entre el salari inicial i el salari mínim local és la mateixa per als dos gèneres, excepte en el cas de Cardiff, que és un 163% per al cas dels homes i un 174% per al cas de les dones.

	Salari inicial/ Salari mínim
Espanya	161%
França	106%
Anglaterra	139%
Gal·les	164%
Irlanda	121%
Suècia	120%
Estats Units	173%
Argentina	356%
Puerto Rico	103%
Bolívia	210%

Taxa de retenció¹⁵

	2011		2012	
	Homes	Dones	Homes	Dones
Persones que s'han acollit a permisos parentals	111	125	128	130
Nombre de persones que han tornat a ocupar el lloc de treball després del permís	111	96	127	112
Nombre de persones que continua a l'organització després de 12 mesos	111	81	127	99

Integració de persones discapacitades

El 2012 s'ha continuat amb l'adopció del model d'EDC de la Fundació Seeliger y Conde, que promou la gestió de la diversitat en les organitzacions amb l'objectiu d'aconseguir l'excel·lència, més enllà dels requeriments específics de la legislació vigent.

En aquest sentit, tots els països disposen de legislació en matèria d'integració de persones discapacitades, excepte Xile, Bolívia i Suècia. Els requeriments de la legislació varien depenent de cada país, incloent-hi l'assegurament de processos de contractació neutres i l'adaptació dels llocs de treball en funció de les necessitats de les persones discapacitades. Únicament la legislació d'Espanya i França estableix quotes mínimes de persones contractades amb discapacitat. En aquest sentit, i vinculat al projecte del model d'EDC a Espanya, i a la *Mission handicap* a França, s'està potenciant la contractació d'aquest col·lectiu de persones, així com la promoció de proveïdors que prioritzin aquest tipus de contractacions, com els centres especials de treball.

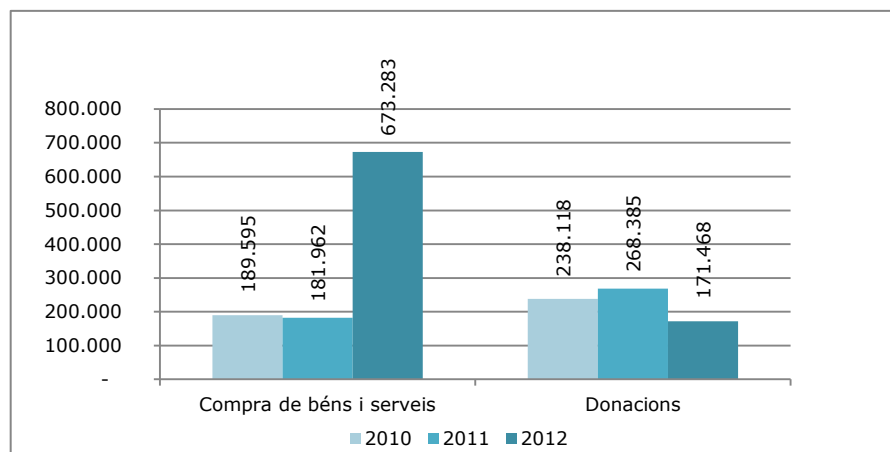
Actualment, el percentatge de treballadors amb discapacitat contractats a Espanya tant directament com indirectament, arriba al 2,48% de la plantilla, mentre que a França aquest col·lectiu suposa el 6,43% de la plantilla.

¹⁵ La dada de codad no ha estat inclosa, ja que no es disposa d'aquesta informació.

Treballadors amb discapacitat contractats directament per abertis a Espanya	1,12%
Treballadors amb discapacitat contractats a Espanya, tant directament com mitjançant mesures alternatives	2,28%

L'evolució de la dada de compra de béns i serveis a centres especials de treball respon al compromís adquirit per **abertis** en el marc del model EDC de potenciar aquesta mena de compres.

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



Gestió d'impatriats i expatriats

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

Igual que tots els anys, s'han produït canvis en els moviments d'empleats i directius en assignació internacional. Es diferencien entre expatriats de llarga durada (són les persones amb una assignació internacional superior a 1 any) i expatriats de curta durada (desplaçaments de durada inferior a 1 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.

El nombre d'expatriats al grup és reduït. Els principals països d'assignació internacional són França, el Regne Unit, Espanya, l'Argentina, Xile, Mèxic, Jamaica, Puerto Rico, Estats Units, Colòmbia, Irlanda i el Canadà.

Experiències pràctiques

Certificat d'excel·lència en diversitat

El model EDC de la Fundació Seeliger i Conde promou l'excel·lència en la inclusió de la discapacitat, no només en compliment de la LISMI, sinó en altres punts destacats com valors, polítiques, processos, selecció, plans estratègics d'accessibilitat i un llarg etcètera. Es tracta, doncs, d'un procés de millora contínua, iniciat l'any 2011, en forma de projecte pilot i planificat per fer-se extensiu a totes les empreses del grup ubicades a Espanya.

S'han obtingut els primers resultats positius a través de sessions de sensibilització, en què l'objectiu és conscienciar i fer aflorar discapacitats de persones que, generalment per desconeixement, no s'estaven tractant de manera adequada. Això pot suposar, a més de la normalització i l'acceptació de la discapacitat, avantatges fiscals per a l'empleat i la companyia. També s'ha iniciat la revisió dels procediments de compres, per potenciar la contractació de proveïdors que vetllin per les bones pràctiques en l'excel·lència de la gestió de la discapacitat.

Mission Handicap

Compromesos amb l'empresa responsable, i en concordança amb la missió de servei públic, en els darrers anys **sanef** ha estat treballant per a la integració, el reconeixement i la millora de les condicions de treball de les persones amb discapacitat. Aquest projecte va començar el 2008 amb la realització d'una auditoria que va permetre establir un pla d'acció amb l'objectiu d'augmentar el coneixement i la comprensió de la discapacitat, i d'eliminar prejudicis i conceptes erronis relacionats. Es van definir quatre àmbits d'actuació: la contractació, el manteniment de l'ocupació, l'adaptació de les empreses i la comunicació per a la sensibilització de les persones. El 2011 **sanef** va firmar un acord amb AGEFIPH (Associació de Gestió de Fons per a la Integració Laboral de Persones amb Discapacitat), que té com a missió promoure l'ocupabilitat i el manteniment de l'ocupació de les persones amb discapacitat al sector privat. Aquest conveni, que ha estat vigent fins a finals del 2012, ha permès reforçar les accions voluntàries dutes a terme en aquest àmbit, així com concretar-les i fer-les més visibles.

El projecte, batejat com *Mission Handicap*, és el paraigua sota el qual s'han portat a terme totes les actuacions en relació amb la discapacitat. Les principals actuacions realitzades aquests anys han estat:

- Formació de 60 directius i responsables.
- Reunions que tenen com a objectiu la sensibilització dels assistents. El 2012 més de 1.000 persones han participat en aquestes reunions i estan previstes noves reunions per al 2013.
- Treball en estreta col·laboració amb les organitzacions de referència en l'àmbit de la discapacitat.
- Participació en un saló de contractació virtual, Handi2day, dedicat a les persones amb discapacitat.
- Desenvolupament d'una campanya de comunicació interna que té com a objectiu posar fi a les idees errònies que s'associen a la discapacitat i demostrar que la discapacitat no és una barrera per a la feina. Dins d'aquesta campanya s'han fet sessions de sensibilització del personal, publicacions en la intranet, s'han creat *flyers* i un vídeo.
- Ubicació d'un estand de la *Mission Handicap* en la convenció anual del 2012, per a la conscienciació dels empresaris.

sanef ha passat de tenir 55 persones amb discapacitat a la plantilla el 2008, a tenir-ne 187 el 2012 (un 6,43%), fet que suposa un increment del 200%.

7.5. Extensió dels beneficis socials

La política

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

Acompliment

Contribuir a la satisfacció dels treballadors i a la millora de la seva qualitat de vida són els principals objectius que persegueixen els diversos beneficis socials disponibles a **abertis**. A més de la flexibilitat horària depenent dels llocs de treball, es facilita l'accés a la formació i s'ofereixen diferents tipus de beneficis, com per exemple l'accés a descomptes corporatius vinculats als serveis oferts.

Inversió total en activitats extralaborals

1.489.526 €

Mitjançant el pla de compensació flexible, l'empleat té l'opció de triar una sèrie de beneficis socials amb avantatges fiscals i econòmics, com ajuda per menjar, tiquet guarderia, assegurança de salut, assegurança de vida i accidents, lloguer d'habitatge, pla de pensions, etc.

El grup de treball per al desenvolupament de la inversió socialment responsable en el fons de pensions a Espanya, constituït l'any 2010 i compost per les persones representants dels diversos promotors de plans de pensions del Grup a Espanya i per representants dels partícips d'aquests plans, i amb la participació de la unitat de responsabilitat social, les seccions sindicals més representatives i la mateixa gestora del fons, ha continuat treballant durant l'exercici. En aquest sentit, està prevista la realització d'una sessió de formació als membres de la comissió de control del fons en una sèrie d'aspectes de responsabilitat social i inversió socialment responsable en els fons de pensions.

En relació amb els plans d'incentius a llarg termini, el 2012 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 inicialment va adreçada a prop de 800 professionals del Grup amb posicions que comprenen 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 el 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 protecció de la salut dels empleats i la prevenció de riscos laborals són elements fonamentals de la política de recursos humans d'abertis, de manera que s'apliquen totes les mesures necessàries per garantir la seguretat i la salut a tots els llocs de treball.

Acompliment

Els sistemes de gestió basats en l'estàndard internacional OHSAS 18001 són la principal eina que centralitza les activitats de prevenció de riscos laborals en les diverses unitats de negoci. Durant el 2012, l'aeroport de Luton ha completat la implantació del sistema, mentre que les autopistes de Puerto Rico n'han iniciat el procés d'implantació.

El 90% dels treballadors estan coberts pels comitès 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. Totes les unitats de negoci disposen d'aquesta classe de comitès excepte **codad**, **apr** i **autopistas del oeste**.

Entre les actuacions de prevenció que es porten a terme, la formació en aquesta matèria té un pes específic significatiu. En aquest sentit, el 2012 s'ha invertit un total d'1.095.395 € en accions formatives relacionades, juntament amb un total de 369.498 € en projectes per millorar l'entorn de treball.

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

		Any 2010	Any 2011	Any 2012
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
	abertis infraestructuras	✓	✓	✓
	fundació abertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistes França	✓	✓	✓
	Autopistes internacionals			
	Rutas del Pacífico	→	✓	✓
	Elqui	✓	✓	✓
	apr			→
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ⁽²⁾	→	→	✓
	Codad	✓	✓	✓
percentatge xifra de negoci*		✓✓ 89,97% → 8,15 %	✓✓ 91,68 % → 5,14 %	✓✓ 96,21% → 0,42 %

(1) Autopistas España disposa de la certificació del sistema integrat.

(2) Orlando disposa d'un sistema certificat; Belfast, Cardiff, Luton tenen un sistema implantat, però no certificat.

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

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

El nombre d'accidents produïts s'ha reduït fins a arribar a 312 accidents (203 en el cas d'homes i 109 en el cas de dones). Els aeroports centralitzen els accidents que involucren cops o caigudes al terreny, especialment relacionats amb ensopegades i rrelliscades, així com en el cas d'autopistes, en què els cops, les caigudes i les males postures són les principals causes dels accidents produïts.

Entre les actuacions de prevenció portades a terme per les unitats de negoci s'inclouen diverses auditories legals de prevenció de riscos laborals, 12 avaluacions de riscos i 52 visites planificades a Autopistas España. En telecomunicacions s'han portat a terme un total de 61 avaluacions de risc, 9 simulacres, 2 informes higièncs, 1.086 reconeixements mèdics, l'avaluació de 44 centres auditats segons OHSAS 18001, 29 avaluacions higièniques i 42 investigacions d'accident.

Així mateix, l'aeroport de Luton ha estat distingit per les normes i la cultura de seguretat, tant de l'equip d'ExxonMobil com de l'Equip d'Operacions Aèries de l'aeroport. El premi reconeix els esforços del Comitè de Seguretat d'Operacions Aèries i de l'Equip d'Operacions Aèries per implantar l'estandardització dels procediments i les polítiques de seguretat comuns als usuaris de les zones d'operacions implicats.

Evolució dels indicadors de riscos laborals¹⁶

	Any 2010	Any 2011	Any 2012
Índex d'incidència	33,22	31,99	32,18
Índex de freqüència	17,85	16,38	16,57
Índex de gravetat	0,38	0,52	0,49

		Índex d'incidència	Índex de freqüència	Índex de gravetat
2012	Homes	29,17	16,34	0,47
	Dones	31,90	18,60	0,59
2011	Homes	30,94	18,08	0,61
	Dones	26,72	14,66	0,36

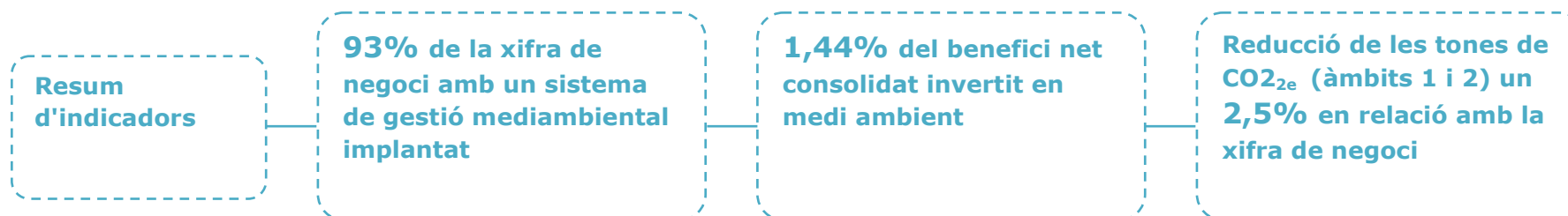
¹⁶ La dada de plantilla desglossada per gènere de l'any 2011 de **sanef** ha estat ajustada en relació amb l'informe de l'any 2011, atès que l'abast de la dada del 2011 era superior a l'abast de l'informe, de manera que els índexs del 2011 s'han recalculat. Així mateix, la segregació per gènere de la dada d'hores treballades de Belfast, les xarxes **Gencat** i **aumar**, i **rutas del pacífico** i **elqui** han estat estimades a partir de la distribució de la plantilla. Les jornades perdudes desglossades per gènere d'**elqui** s'han calculat basant-se en la distribució del nombre d'hores no treballades.

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 2012
Minimitzar l'impacte mediambiental	Gestió mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> • abertis telecom i les ciutats intel·ligents • Balanç del primer any de "Paquet Vert"
	Mitigació del canvi climàtic	<ul style="list-style-type: none"> • Pla d'estalvi i eficiència energètica • Millora dels accessos a l'aeroport • Promoció del Via-T i del <i>carpooling</i>
	Generació i gestió de residus	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	Gestió de la biodiversitat	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria de biodiversitat a sanef • Foment de la biodiversitat en autopistes
	Gestió del soroll	<ul style="list-style-type: none"> • L'impacte acústic dels aeroports • Travis, una eina de consulta dels nivells acústics
	Sensibilització mediambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Aristos continua la sensibilització del personal d'abertis



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 per millorar així la gestió i minimitzar l'impacte mediambiental de les seves activitats.

Acompliment

El compromís ambiental d'**abertis** es canalitza mitjançant els sistemes de gestió ambiental que tenen implantat les unitats de negoci. Aquests sistemes permeten a l'organització conèixer quins impactes causa en el medi ambient i, a partir d'un compromís de millora contínua, definir i portar a terme accions per reduir-los. El 2012, destaca l'inici del procés d'implantació d'un sistema de gestió ambiental per part de les autopistes a Puerto Rico, i la integració dels sistemes de gestió ambiental, de qualitat i de prevenció de riscos laborals que tenien implantats les diverses gerències d'Autopistas España, en un únic sistema integrat de gestió que inclou totes les autopistes a Espanya. Actualment, el 93% de la xifra de negoci inclosa en l'abast d'aquest informe disposa d'un sistema de gestió ambiental implantat.

Un altre dels aspectes que es regulen dins del sistema de gestió ambiental és el compliment de la normativa ambiental aplicable a les activitats desenvolupades per les unitats de negoci, ja que un dels requisits del sistema és identificar aquesta normativa i avaluar i fer un seguiment del compliment dels requisits que estableix. El 97% de la xifra de negoci disposa d'un registre de normativa ambiental. El 2012 Autopistas España ha rebut una sanció de 6.010 € en relació amb el vessament d'aigües residuals d'una àrea de servei i d'una àrea de manteniment.

El 2012 s'ha destinat un total de 14,7 milions d'euros a actuacions de millora de l'entorn ambiental, import que suposa l'1,44% del benefici net consolidat.

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

		Any 2010	Any 2011	Any 2012
Serveis centrals	serviabertis	✓	✓	✓
	fundació abertis	✓	✓	✓
Autopistes	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistes França ⁽²⁾	✓	✓	✓
Autopistes internacionals				
	apr			→
Telecomunicacions	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeroports	tbi ⁽³⁾	✓	✓	✓
percentatge xifra de negoci*		✓✓ 94,5%*	✓✓ 94,7%*	✓✓ 93,38%* → 0,42%

- (1) Autopistas España inclou totes les autopistes gestionades per **abertis** a Espanya.
 (2) Les parts de **sanef** que disposen d'un sistema implantat són **sapn** i **sanef**, però no estan certificades.

- (3) Tots els aeroports de **tbi**, excepte Orlando, disposen d'un sistema implantat, però no certificat.

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

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

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

El cicle de millora contínua en què es basen els sistemes de gestió requereix que anualment s'estableixin objectius segons els quals es pugui fer una valoració any rere any dels progressos aconseguits. En aquest sentit, d'acord amb els objectius establerts per les unitats de negoci, per a l'any 2012 el grau de consecució ha inclòs:

- **Serveis centrals**

serviabertis ha avançat en la reducció de consums de recursos i **fundació abertis** ha calculat les emissions associades a les visites al castell de Castellet, sense portar-ne a terme la compensació.

- **Autopistes**

Autopistas España: s'ha implantat una nova aplicació i operativa comuna a totes les xarxes per a la identificació, l'extracció i l'avaluació de requisits legals, i s'ha reduït el consum d'aigua i de gasoil. Així mateix, es disposa d'un inventari de tots els punts de vessament a llera pública o a xarxa de clavegueram i s'ha reduït la despesa destinada a aquesta gestió a més d'establir convenis de col·laboració amb diverses entitats, com Ambilamp o Ecotic, per a la gestió de determinats residus.

Autopistes França: el 2012 s'ha calculat la petjada de carboni i s'han portat a terme auditories energètiques, juntament amb la definició d'un pla d'acció per a la biodiversitat i la continuació de projectes ja iniciats relacionats amb la reducció de l'impacte acústic i de les aigües residuals.

Autopistes Internacionals: alineat amb els objectius d'eficiència energètica, ha reduït el consum energètic mitjançant actuacions com les campanyes de conscienciació sobre un consum responsable desenvolupades per **autopistas del oeste**.

- **Telecomunicacions:** en la línia de telecomunicacions, el 2012 s'han fet formacions en conducció eficient del personal de la Direcció d'Explotació, s'ha incorporat a la intranet corporativa un comptador d'emissions que permet conèixer de manera personalitzada les emissions segons les actuacions i les bones pràctiques implantades per cada persona, i s'ha implementat una nova base de dades AVALUA d'identificació i avaluació d'aspectes i riscos ambientals per centre, que facilita el control de la millora ambiental i la minimització dels impactes generats als centres de telecomunicacions.

- **Aeroports:** des de Luton s'ha desenvolupat una nova eina que, a través de la pàgina web, proporciona informació sobre els moviments d'aeronaus a les pistes de vol, de manera que es puguin monitorar possibles desviacions o incidències. Luton, Belfast i Cardiff han aconseguit incrementar el percentatge de reciclatge de residus i reduir la petjada de carboni, juntament amb Orlando.

Aspectes ambientals i mesures implantades

Dins de l'àmbit del sistema de gestió ambiental es porta a terme una identificació dels aspectes ambientals derivats de l'activitat que són significatius. Aquesta identificació dels aspectes significatius permet tenir coneixement dels impactes ambientals que genera l'activitat de l'organització i establir accions amb l'objectiu de reduir-ne l'impacte.

Les principals actuacions portades a terme el 2012 per mitigar els aspectes ambientals significatius es detallen a continuació, classificades segons les diverses línies de negoci d'**abertis**.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Serveis centrals	<ul style="list-style-type: none"> • Consum de recursos • Generació de residus • Contaminació atmosfèrica 	<p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substitució de llums per d'altres de més eficients a mesura que s'esgoten. - Millora de l'eficiència i el control de la gestió de les instal·lacions per minimitzar el consum energètic. - Foment de l'ús de productes locals i ecològics al servei de càtering de Castellet. <p>Residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recollida segregada dels residus en els llocs de treball, zones de venda automàtica i menjadors. - Simplificació de la recollida de residus perillosos. <p>Sensibilització:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoció de bones pràctiques ambientals en el desenvolupament de l'activitat diària i formació ambiental als treballadors de les empreses subcontractades. - Continuació de la campanya de conscienciació d'Aristos.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Autopistes	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació de l'aigua • Generació de residus • Consum de recursos • Contaminació atmosfèrica • Contaminació acústica • Afectació del sòl • Emergències • Impacte en la biodiversitat • Afeccions de salut 	<p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació de reductors de flux en la il·luminació dels peatges. - Substitució de l'enllumenat a les marquesines de peatge equipant-les amb llums leds. - Canvi de les làmpades de mercuri per sodi a l'àrea de servei de Villacastín. - Realització d'auditories d'eficiència energètica en instal·lacions d'Autopistes França. - Increment de la proporció del consum de paper reciclat. - Inici de seguiment trimestral dels consums a Autopistas España. Inclusió dels rebuts i justificants, i campanyes publicitàries en el consum de paper. - Estudi de la petjada de carboni i definició d'un pla d'acció a Autopistes França. - Instal·lació de nous comptadors a l'AP-4 per millorar l'efectivitat en la detecció d'avaries. <p>Contaminació atmosfèrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substitució dels equips amb gas refrigerant R22 per equips amb gas R401. <p>Generació de residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantació de contenidors per a la segregació d'envasos, vidre i paper en 73 àrees de servei i 124 àrees de descans de la xarxa d'Autopistes a França. - Millora del sistema de segregació de residus, unificant la sistemàtica, l'etiquetatge i les condicions de gestió a Autopistas España.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Autopistes	• Contaminació de l'aigua	Aigües residuals: - Instal·lació de biofiltres en determinats peatges per tractar les aigües residuals abans d'abocar-les.
	• Generació de residus	- Connexió a la xarxa de proveïment i sanejament del peatge d'Haro (AP68) i valoració de la connexió a la xarxa de sanejament de les àrees de servei de Logronyo i d'Igay.
	• Consum de recursos	- Instal·lació de filtres en un punt de l'autopista de Puerto Rico per evitar la caiguda de contaminants a una llacuna.
	• Contaminació atmosfèrica	
	• Contaminació acústica	Biodiversitat: - Reforç de la reixa de tancament per evitar l'entrada de fauna.
	• Afectació del sòl	Contaminació acústica: - Realització d'un mapa estratègic de sorolls de l'autopista AP-2 i dos estudis a la C-32, a Calella i Caldes d'Estrac.
	• Emergències	- Ús d'asfalt reductor del soroll de rodament dels vehicles a autopistas del oeste .
	• Impacte en la biodiversitat	- Plantacions per reduir l'impacte acústic a autopistas del oeste .
	• Afeccions de salut	Emergències: - Elaboració d'un nou pla d'actuació en cas d'emergència a elqui .
		Sensibilització: - Realització de campanyes de sensibilització mitjançant Aristos per promoure bones pràctiques ambientals.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Telecomunicacions	• Impacte en la biodiversitat	Consum de recursos - Realització d'una auditoria de gasos d'efecte d'hivernacle i aigua en dos centres, i elaboració d'un estudi sobre la qualificació energètica d'aquests centres per identificar les propostes de millora que cal fer enfocades en la minimització de les emissions de CO ₂ i del consum d'energia i aigua.
	• Afectació del sòl i sistemes aquàtics	- Instal·lació de tres boques d'aigua per a ús de bombers en els aljubs dels centres, com a mesura d'aprofitament de l'aigua.
	• Emissions atmosfèriques	- Identificació i control de la volumetria i la capacitat dels aljubs de dos centres com a mesura de millora de la gestió del consum d'aigua de pluvials.
	• Emergències	- Substitució de balastos convencionals per electrònics o leds a l'edifici d'oficines d'una zona.
	• Consum de recursos	- Prova pilot de la instal·lació i substitució en un centre de balises convencionals per balises led.
	• Generació de residus	- Substitució de rectificadors d'energia existents per d'altres amb més rendiment en 10 centres.
	• Contaminació acústica	- Elaboració d'un estudi d'eficiència energètica a l'edifici de Tres Cantos per detectar actuacions d'eficiència en il·luminació i climatització.
		- Instal·lació de difusors i/o dobles polsadors als serveis de tres centres.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Telecomunicacions	<ul style="list-style-type: none"> • Impacte en la biodiversitat • Afectació del sòl i sistemes aquàtics • Emissions atmosfèriques • Emergències • Consum de recursos • Generació de residus • Contaminació acústica 	<p>Contaminació atmosfèrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Substitució de 30 màquines amb gas R22 i canvi del gas en 140 màquines més. - Elaboració d'un inventari de seccionadors dels transformadors amb hexafluorur de sofre (SF6). - Curs de conducció eficient per al personal. <p>Residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorització del 80% dels residus perillosos i del 100% dels no perillosos. <p>Aigües residuals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemes d'avís de sobreeximent de fangs en dues fosses sèptiques. <p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insonorització de set centres. <p>Abocaments:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instal·lació de mesures de contenció davant d'abocaments d'hidrocarburs en dos centres ubicats en espais protegits, en operacions de càrrega i descàrrega de gasoil. - Distribució de lots amb material correctiu i preventiu davant d'abocaments d'àcids de bateries. - Distribució, a tots els punts d'emmagatzematge de residus, de palets de contenció per a l'emmagatzematge de bateries. - Distribució de material complementari per als centres amb instal·lacions d'assortidors de gasoil per a vehicles de flota tècnica. <p>Formació i sensibilització</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporació a la intranet d'un comptador d'emissions de CO₂

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Aeroports	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació acústica • Consum de recursos • Contaminació atmosfèrica • Contaminació de l'aigua • Contaminació del sòl • Generació de residus • Emergències • Afeccions de salut • Impacte en la biodiversitat 	<p>Gestió ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instauració a sabsa d'un sistema de seguiment i control semestral de tots els aspectes ambientals per verificar la no-existència de nous impactes. <p>Consum de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantació de sistemes d'estalvi d'aigua a les renovacions de vàters de Belfast. - Implantació a Belfast d'un nou sistema de control del consum d'energia, que proporciona una informació més detallada i permet així un millor ús de l'energia. - Transició a l'ús de comprovants de pagament electrònics a l'aeroport d'Orlando per reduir el consum de paper. - Aprovació de l'estratègia d'accés en superfície de Luton. <p>Contaminació acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboració d'un pla d'acció ambiental a Belfast. - Aïllament d'habitatges afectats per la contaminació acústica de l'aeroport de Stockholm Skavsta. - Millora del seguiment acústic de les rutes aèries de Belfast. - Rutes preferencials a Cardiff. - Desenvolupament d'un sistema de monitoratge continu dels vols a Luton. <p>Residus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptació dels procediments de gestió de residus de Luton per millorar els nivells de reciclatge.

	Aspectes significatius	Principals mesures implantades el 2012
Aeroports	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminació acústica • Consum de recursos • Contaminació atmosfèrica • Contaminació de l'aigua • Contaminació del sòl • Generació de residus • Emergències • Afeccions de salut • Impacte en la biodiversitat 	<p>Aigües residuals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestió de la càrrega tòxica de les aigües residuals mitjançant la recollida específica a Stockholm Skavsta. - Ús d'aiguamolls per al tractament de les aigües residuals abans d'abocar-les.

Les línies de negoci d'**abertis** han establert objectius ambientals definits en el marc del sistema de gestió ambiental per a l'any 2013 que inclouen:

- **Serveis centrals**

serviabertis s'ha marcat com a objectius per al 2013 el manteniment dels consums d'aigua i d'energia, així com reduir el consum de paper per persona i augmentar la recollida selectiva.

D'altra banda, la **fundació abertis** treballarà per reduir el consum de gasoil i de materials, així com en l'ambientalització dels actes que tinguin lloc al castell de Castellet.

- **Autopistes**

Els objectius establerts per Autopistas España per al 2013 inclouen la realització d'auditories energètiques, la revisió de mapes estratègics de soroll, la substitució d'equips de refrigeració que contenen gas refrigerant R22, la connexió d'algunes àrees de servei a la xarxa municipal de proveïment d'aigua i la millora de la gestió de les aigües residuals d'algunes àrees de servei (substitució de pous OMS per fosses sèptiques o connexió a clavegueram).

Autopistes França s'ha marcat com a objectiu la finalització de diversos projectes ja iniciats per reduir la contaminació acústica, així com dels projectes per minimitzar l'impacte que pugui generar el vessament de les aigües residuals. A més de la finalització de la construcció de l'Ecopôle (edifici que incorpora criteris d'ecodisseny), s'ha dut a terme l'ampliació de les emissions de l'àmbit 3 en el càlcul de la petjada de carboni, la finalització de l'auditoria de biodiversitat i l'aplicació de les primeres mesures.

Els objectius per al 2013 d'Autopistes Internacionals estan relacionats amb la millora del tractament de les aigües pluvials i la formació en cas d'abocaments de substàncies tòxiques, per a Puerto Rico; la reducció del consum de paper, la millora de la recollida de residus, i la difusió de bones pràctiques ambientals entre la comunitat i els empleats, en el cas d'**autopistas del oeste**.

- **Telecomunicacions**

Els objectius de telecomunicacions estan orientats a la millora contínua del sistema de gestió ambiental que té implantat.

- **Aeroports**

Els objectius marcats pels aeroports del Grup estan enfocats a la reducció de les emissions de CO₂, la millora de l'eficiència energètica, la reducció del consum d'aigua, la millora de la segregació de residus i l'augment del percentatge de residus reciclats.

Experiències pràctiques

abertis telecom i les ciutats intel·ligents

Al llarg del 2012 **abertis telecom** ha participat activament en diversos esdeveniments relacionats amb la ciutat intel·ligent (*smart city*), en què s'han donat cita experts de les companyies que desenvolupen solucions i tecnologies amb l'objecte de participar en la transformació de la ciutat i impulsar la relació de les administracions amb el ciutadà.

A més, **abertis telecom** participa en projectes com el conveni firmat amb l'Ajuntament de Barcelona, que té com a objectiu investigar sobre un conjunt integrat de solucions telemàtiques, informàtiques i de sensorització que possibiliten noves tècniques per a la gestió intel·ligent de Barcelona, així com validar la integració d'aquestes solucions tecnològiques i els seus resultats. Dins de l'àmbit del mateix conveni es portaran a terme altres actuacions:

- Explorar futurs nous àmbits orientats a desenvolupar projectes d'ampli abast i repercussió europea, com el projecte i-City. És un projecte de tres anys, avalat i finançat per la Comissió Europea, en què s'ha continuat avançant durant el 2012. L'objectiu és desenvolupar un entorn europeu de proves en l'àmbit de les ciutats intel·ligents, a través de la creació de ciutats pilot *smart city* a Barcelona, Londres, Gènova i Bolonya, que possibiliten la demostració d'aplicacions i serveis de clar interès per al ciutadà i les administracions públiques. En aquest projecte que s'ha iniciat al gener del 2012, **abertis telecom** coordina els paquets de treball dedicats a la implantació de la plataforma i la realització dels desenvolupaments necessaris per la seva adaptació a les característiques diferents de cada ciutat.
- Desenvolupar una estratègia per promocionar, tant en l'esfera pública com en la privada, les iniciatives econòmiques, de mobilitat, mediambientals, socials i de govern que ofereix la ciutat de Barcelona, entesa com una plataforma de recerca i desenvolupament, anomenada Urban Platform. En aquest sentit, **abertis telecom** serà la companyia gestora d'infraestructures de telecomunicacions i de serveis de les companyies interessades a participar en el procés d'investigació d'aquesta plataforma.
- Explorar conjuntament i col·laborar en la definició i l'impuls de la iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona City Protocol, un sistema de certificació que impulsarà l'economia de la innovació urbana fomentant la definició d'estàndards, la integració de plataformes i el desenvolupament de tecnologies i solucions urbanes que fomentin l'eficiència en l'ús dels recursos, la sostenibilitat ambiental i el progrés social i econòmic de les ciutats.

Un altre exemple de projecte que està desenvolupant **abertis telecom** en el camp de les ciutats intel·ligents és el conveni firmat entre **abertis telecom** i Indra amb els ajuntaments de Sant Cugat del Vallès i de Lleida. Aquest conveni estableix les bases de col·laboració amb l'objectiu de convertir els dos municipis en referents d'eficiència energètica, qualitat de servei al ciutadà i respecte mediambiental, a través de l'optimització de la gestió de serveis com la il·luminació, la mobilitat i la recollida de residus a la ciutat.

Destacar la participació d'**abertis telecom** en l'Smart City World Congress, celebrat al novembre a la ciutat de Barcelona, on ha presentat la seva Xarxa Smart. Es tracta d'una xarxa integrada per les seves tres instal·lacions tècniques a Barcelona, Madrid i València, i dissenyada basant-se en l'especialització en els diferents àmbits d'actuació que es presenten en una ciutat intel·ligent. La Xarxa Smart, que permet a gestors urbans i empreses testar, avaluar i implementar diverses solucions i aplicacions concebudes per a la ciutat del futur, està formada per:

- La SmartZone instal·lada en l'entorn de la seu de Barcelona. És una reproducció a escala d'una ciutat i aquí es prova des de la recollida de dades mitjançant

sensors i càmeres i la transmissió a través de xarxes sense fil de comunicacions, fins al monitoratge i la gestió, en una sala de control, dels serveis i les aplicacions associats a aquestes dades.

- La Sala de Gestió, ubicada a la seu de l'operador a Torrent (València) i especialitzada en serveis i aplicacions de seguretat i emergència. Disposa de tots els elements que integra la tecnologia TETRA (mòdems, solucions embarcades en vehicles i sistemes informàtics).
- La SmartZone, especialitzada en aplicacions de vídeo i ciutat estarà ubicada a la seu d'**abertis telecom** a Tres Cantos (Madrid). En aquest entorn es troben els equipaments per desenvolupar aplicacions avançades en el tractament de vídeo, gestionar dades i implementar solucions que facilitin i millorin el contacte del ciutadà amb els serveis prestats per l'Administració (aparcaments, trànsit, informació i seguretat).

Actualment, **abertis** promou l'Smart Partner Program, que té com a objectiu implementar un entorn de creativitat i innovació en l'àmbit *smart* i en què participen els diversos actors de l'ecosistema SmartCity. Va adreçat a les organitzacions interessades a treballar conjuntament en el desenvolupament de la ciutat del futur. Actualment 21 empreses s'han adherit al programa.

Balanç del segon any de "Paquet Vert"

El 2012 ha estat el segon any del programa de col·laboració establert per Autopistes França i el Govern francès, a través del qual **sanef**, al llarg de tres anys, farà una inversió de 250 milions d'euros per millorar la integració de les seves infraestructures en l'entorn, així com els serveis prestats a les persones usuàries de les autopistes. Actualment tots els estudis s'han finalitzat i els projectes estan aproximadament en el 60% de desenvolupament. Les inversions s'estan fent 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 del patrimoni arbori, i el desplegament de l'ecodisseny. A continuació, es presenta l'estat dels projectes:

- **Reducció de les emissions de CO₂:** la implantació del telepeatge en totes les xarxes d'autopista per a vehicles lleugers s'ha completat a la xarxa A1, a la xarxa A29 i a les barreres de **sapn**. En el cas del telepeatge per a camions, ja està disponible en un total de cinc xarxes.
- **Protecció dels recursos hídrics:** l'objectiu és dotar les carreteres construïdes amb anterioritat a la Llei d'aigües de 1992 de les mateixes mesures de protecció dels recursos hídrics que les construccions actuals. La consulta amb l'Administració de l'estat responsable d'aigües va tenir lloc el 2010, i actualment totes les autopistes de la xarxa disposen de conques d'assecatge de fangs, clavegueres i canonades de recollida, i s'han rehabilitat les cruïlles d'aigua, que estan en fase de construcció a **sapn**. Les conques d'assecatge de fangs permeten assecatge dels fangs procedents de la neteja dels estanys de sanejament de les aigües de riuades. Així es redueix el volum de fangs transportats a centres de tractament.
- **Protecció contra el soroll:** després de la realització d'un programa per identificar els habitatges més afectats pel soroll, s'han implantat les barreres acústiques en la xarxa A1 i estan en procés de construcció en tres xarxes més, així com en fase d'estudi en una altra xarxa. Així mateix, s'han firmat 70 acords individuals per instal·lar proteccions acústiques en finestres o façanes d'habitatges afectats.
- **Protecció de la biodiversitat i desenvolupament del patrimoni arbori:** s'ha dut a terme un cens de biodiversitat enfocat a conèixer les espècies d'interès patrimonial existents a les zones verdes del voltant de les autopistes i definir les accions o les millors pràctiques que cal desenvolupar, amb l'objectiu d'afavorir la preservació i el desenvolupament d'aquesta biodiversitat. El 2012 s'ha dut a terme l'alliberament d'exemplars del hámster d'Alsàcia, s'ha iniciat un programa de paisatgisme per a la substitució dels arbres que hi ha al llarg de les autopistes i que estan a punt de desaparèixer i es continua treballant en l'elaboració d'una auditoria de biodiversitat.

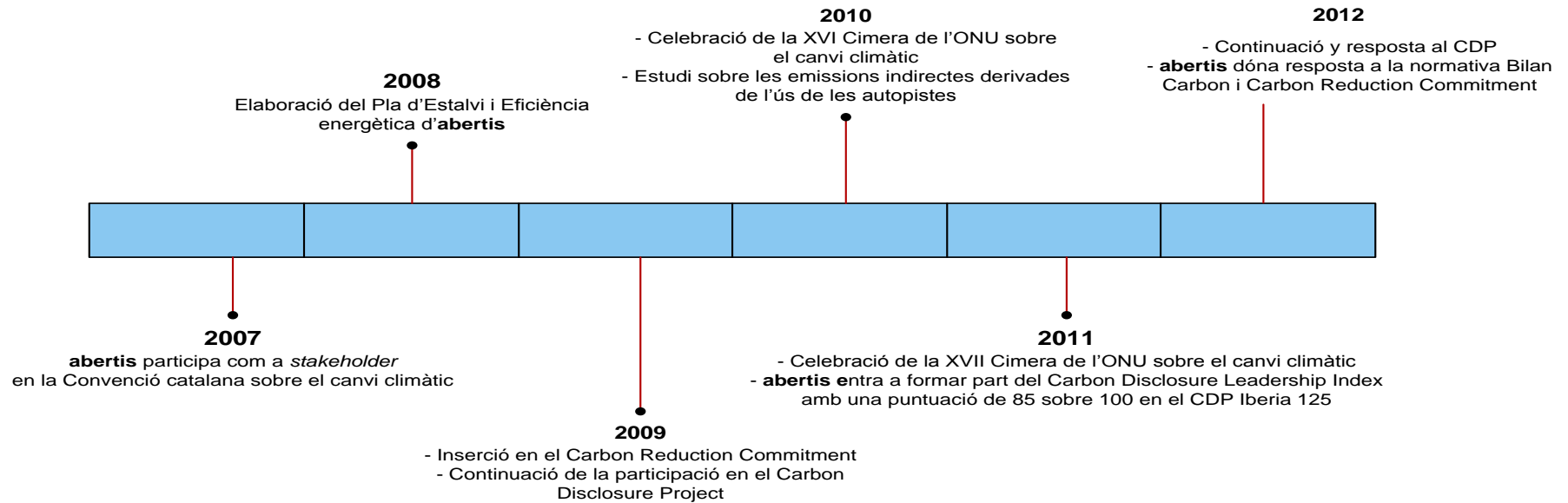
- **Desplegament del concepte d'ecoconcepció:** l'edifici Eco-pôle ha estat concebut com un edifici ecològic responsable, incorpora l'ús de materials respectuosos amb el medi ambient i la implantació d'energies renovables i està dissenyat per ser eficient en el consum d'energia. Serà un dels primers edificis d'energia positiva (BEPOS) de França. Les obres han començat aquest any i està previst que acabin el 2013. Dins del desplegament de l'ecoconcepció s'han fet dos prototips d'àrees de descans, Beauchêne Sud i Chevrières, que reuneixen tècniques i pràctiques mediambientals òptimes. Així mateix, està previst el desplegament progressiu d'aquestes mesures en totes les àrees. Actualment ja s'estan fent millores en les àrees de servei de **sanef** tenint en compte criteris ambientals com la segregació de residus o el tractament de les aigües residuals.

8.1. Mitigació del canvi climàtic

La política



Cronologia de la resposta al canvi climàtic



Acompliment

abertis va definir el 2005 la seva estratègia de mitigació del canvi climàtic basada en tres eixos principals:

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

Després d'incorporar-se l'any 2008 al projecte promogut per Carbon Disclosure Project (CDP), **abertis** ha avançat progressivament en la gestió i la identificació dels riscos i les oportunitats per a l'organització vinculades al canvi climàtic.

Des d'una perspectiva general, s'està treballant en la identificació dels riscos i les oportunitats d'acord amb la classificació segons el CDP, que inclou riscos vinculats a la regulació, als canvis en els paràmetres físics climatològics i als canvis en altres aspectes relacionats amb el clima, tenint en compte tant riscos directes com indirectes que puguin afectar els clients o els proveïdors de l'organització.

En aquest sentit, i considerant la incidència que té el canvi climàtic sobre les diverses activitats de l'organització, els riscos següents podrien vincular-se a les activitats de l'organització.

Autopistes: La possible aprovació d'una nova normativa relativa als límits de contaminació atmosfèrica podria afectar el nivell de trànsit en ocasions puntuals. Així mateix, el canvi en el patró de precipitacions podria suposar l'increment de costos derivats del manteniment i interrupcions del trànsit, juntament amb l'increment en el consum de recursos derivat de més presència de neu i gel.

L'aparició d'estius més càlids i secs podria generar problemes a les carreteres d'accés a causa de les altes temperatures durant dies prolongats, mentre que l'increment de la freqüència de fenòmens climàtics extrems podria generar la interrupció del trànsit, així com danys a les instal·lacions.

Telecomunicacions: Els canvis climatològics derivats del canvi climàtic, com el canvi en el patró de precipitacions o l'increment de la freqüència de fenòmens climàtics extrems, podrien generar danys a les instal·lacions i la interrupció del servei. De la mateixa manera, la presència d'estius més càlids i secs podria provocar un increment en el consum energètic destinat a la refrigeració dels centres.

Aeroports: Cal destacar l'entrada de les companyies aèries en el règim comunitari de comerç d'emissions com la principal novetat en l'àmbit regulador. Els impactes reals són encara desconeguts, tot i que alguns estudis prediuen un potencial augment dels costos de les companyies i la seva extensió a altres parts interessades.

L'exposició de l'activitat aeroportuària als esdeveniments climàtics fa que els riscos vinculats a canvis climàtics estiguin més integrats en l'operativa diària. En aquest sentit, hiverns suaus i humits generen més dies de boira, de manera que un augment de la incidència d'aquest clima podria causar un increment en l'ús dels generadors per il·luminar les instal·lacions. De la mateixa manera, un augment de les precipitacions podria causar inundacions, un increment dels costos operacionals derivats de la baixa visibilitat, de la necessitat de més manteniment i de l'anul·lació de vols, així com una presència més important d'aus. La presència d'estius més càlids i secs podria comportar un increment en el consum energètic per a la refrigeració de la terminal, a més d'un increment de la presència d'aus migratòries.

L'increment de la freqüència de fenòmens climàtics extrems podria generar danys a les instal·lacions, l'anul·lació i la desviació de vols, i dificultats per accedir a l'aeroport, que donaria lloc a la possible falta de personal per fer front a aquestes condicions climatològiques. Més presència de neu i gel podria suposar l'increment en l'ús de productes químics per al desglaç.

D'altra banda, el CDP també identifica oportunitats potencials vinculades al canvi climàtic i les categoritza en el mateix sentit (oportunitats derivades de la regulació, dels canvis climàtics i d'altres paràmetres relacionats amb el clima). En aquest sentit, és important tenir en compte que, en cas que els fenòmens climàtics extrems provoquessin danys en les infraestructures, es podrien incorporar noves tecnologies i materials en la reconstrucció.

De la mateixa manera, la creació de nous impostos per a les emissions de CO₂ i per als combustibles suposaria una pujada d'impostos, fet que al seu torn faria més rendible la inversió en noves tecnologies d'eficiència energètica. A més,

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

L'aprovació d'una nova normativa, com per exemple el Carbon Reduction Commitment, representa una oportunitat de millorar en matèria d'eficiència energètica, de reducció d'emissions de CO₂ i de posicionament.

Finalment, l'optimització de l'ús dels recursos naturals és una de les bases de la lluita contra el canvi climàtic. La implantació de les noves tecnologies de la informació en la gestió dels recursos a les ciutats permet millorar aquest ús, de manera que la demanda per aquests serveis creixerà.

El 2012, les empreses que formen part d'**abertis** han implantat diverses actuacions per reduir l'impacte ambiental. Aquestes actuacions s'han enfocat bàsicament als àmbits d'il·luminació i climatització, amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica i disminuir els consums, i reduir així les emissions de CO₂ associades a aquests consums. Les principals actuacions desenvolupades han estat les següents:

- Substitució de lluminàries existents per lluminàries més eficients.
- Substitució de balast convencional per electrònic.
- Instal·lació de rectificadors d'alta eficiència.
- Instal·lació de reguladors de flux.
- Implantació d'un sistema de control horari en la il·luminació.
- Implantació d'un sistema de control horari en la climatització.
- Fixació i optimització de les consignes en referència a la temperatura als edificis.
- Desconnexió de refrigeradors en època hivernal.
- Desconnexió del sistema de pretractament de l'aire primari depenent de la temperatura exterior.
- Optimització de les calderes.
- Tancament d'instal·lacions en horaris de tancament d'activitat (per exemple, el gimnàs en època de vacances).
- Reducció del consum de paper en materials de màrqueting i a través de la factura electrònica.
- Foment de l'ús de Via-T.

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

- **Àmbit (scope) 1:** emissions directes que provenen del consum directe d'energia (gas natural, combustibles líquids i gasos líquats del petroli).
- **Àmbit 2:** emissions indirectes derivades només del consum d'electricitat. El factor de conversió de les emissions derivades del consum d'electricitat varia depenent del país on s'ha generat l'electricitat i, per tant, segons les fonts d'energia que utilitzi el país per generar-la.
- **Àmbit 3:** Altres emissions indirectes que són conseqüència de l'activitat d'**abertis**, però amb fonts que no pertanyen ni estan controlades per l'organització. S'hi han inclòs les emissions derivades del consum de materials, aigua i paper, de la gestió de residus generats, de les fraccions de paper i cartró, vidre i resta, i del transport de personal in labore en avió, tren i autobús. En aquesta última categoria, l'aeroport d'Orlando únicament ha reportat una estimació dels trajectes domèstics en avió i l'aeroport de Suècia només informació sobre els trajectes internacionals en avió i en tren.

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'àmbit 3.

En aquest sentit, les dades utilitzades per calcular 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}: no s'ha inclòs informació sobre els consums de metalls i formigó d'**elqui**, sobre el consum de paper de **rutas del pacífico**, ni sobre l'aigua consumida per **elqui** i **rutas del pacífico**.

Emissions de CO_{2e} corresponents al 2012 per països (tones)

	Àmbit 1	Àmbit 2	Àmbit 3	Total
Argentina	1.309,27	3.972,83	76,89	5.358,99
Bolívia	578,32	5.708,84	154,59	6.441,76
Xile	2.453,24	3.116,96	421,87	5.992,07
Colòmbia	261,77	9,37	0,36	271,50
Espanya	8.039,31	49.654,40	27.525,05	85.218,76
França	17.269,97	3.439,02	30.351,07	51.060,06
Puerto Rico	52,46	385,42	14,25	452,13
Regne Unit	6.356,20	28.032,24	530,43	34.918,87
Suècia	1.086,17	258,62	571,32	1.916,11
Estats Units	337,12	5.942,39	25,23	6.304,74
Total	37.743,83	100.520,09	59.443,70	197.707,62

Emissions de CO_{2e} corresponents al 2012 pel sector d'activitat

Emissions totals (tones)				
	Autopistes	Telecom.	Aeroports	Central
Àmbit 1	26.191,78	2.904,43	8.619,58	28,04
Àmbit 2	22.146,99	36.421,47	39.951,46	2.000,17
Àmbit 3	55.442,81	2.480,76	1.281,94	494,75
Total	103.781,58	41.806,66	49.852,98	2.522,96

Emissions relatives segons xifra de negoci (tones de CO _{2e} per M€)				
	Autopistes	Telecom.	Aeroports	Central
Àmbit 1	8,79	7,58	32,80	5,02
Àmbit 2	7,43	95,01	152,02	357,75
Total àmbits	34,82	109,06	189,69	451,26

Emissions per activitat			
	Autopistes (tones CO _{2e} /IMD)	Telecomunicacions (tones CO _{2e} /centres tècnics)	Aeroports (tones CO _{2e} /mil persones)
Àmbit 1	1,24	0,04	0,37
Àmbit 2	1,05	0,50	1,72
Total àmbits	4,92	0,57	2,14

Evolució de les emissions de CO_{2e}

Emissions de CO _{2e} (tones)	Any 2010	Any 2011	Any 2012
Àmbit 1	39.979,78	37.461,68	37.743,83
Àmbit 2	113.673,61	101.339,91	100.520,09
Àmbit 3	170.492,13	146.521,80	59.443,70
Total	324.145,52	285.323,39	197.707,62
Per milió d'euros de xifra de negoci àmbits 1 i 2	41,51	39,05	38,07
Per milió d'euros de xifra de negoci total	91,20	80,26	54,50

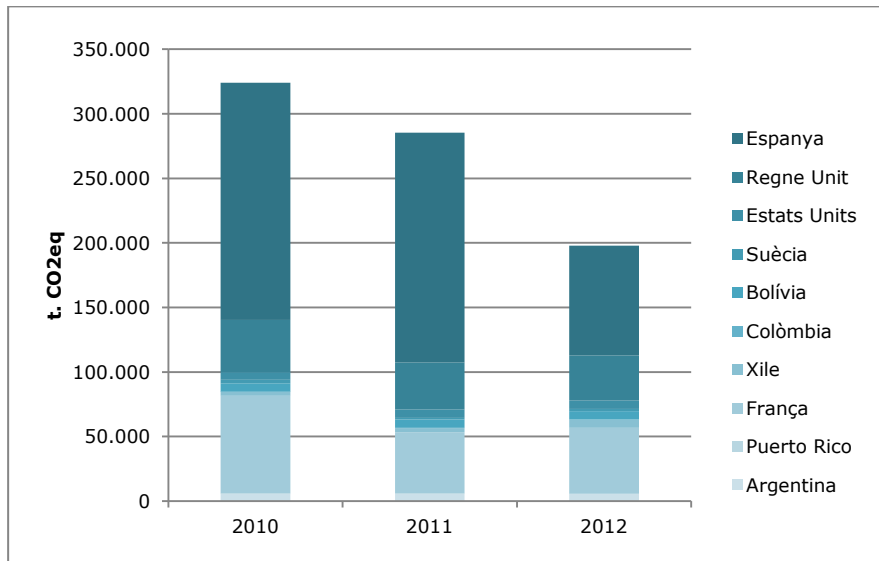
Les emissions d'**abertis** el 2012 han experimentat un descens del 31% en valor absolut respecte a l'any anterior, i del 32% en valor relatiu segons la xifra de negoci. Aquesta reducció es produeix principalment en l'àmbit 3 a causa del descens en el consum de materials motivat pel menor nombre d'obres realitzades en autopistes. Considerant els àmbits 1 i 2, consums directes d'energia i indirectes derivats de l'electricitat, la dada relativa a la xifra de negoci ha disminuït un 2,5% en relació amb l'any anterior, cosa que mostra una millora en l'eficiència energètica.

Evolució de les emissions per activitat

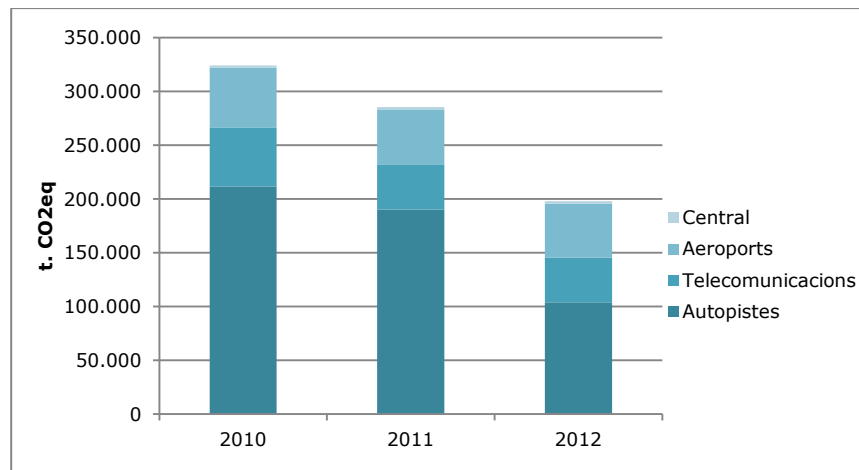
	2010	2011	2012	Evolució 2011-2012
Autopistes (tones CO _{2e} /IMD)	9,40	8,58	4,92	-48%
Telecomunicacions (tones CO _{2e} /centres tècnics)	0,86	0,56	0,57	2%
Aeroports (tones CO _{2e} /mil persones)	2,59	2,20	2,14	-3%

Cal destacar el descens d'emissions a les autopistes a causa principalment del descens en el consum de materials. L'increment experimentat per telecomunicacions es deu a la inclusió de noves dades en l'àmbit 3 relacionades amb els desplaçaments dels treballadors i altres paràmetres, tal com indica la dada relativa a l'activitat considerant els àmbits 1 i 2, que totalitza 0,54 t CO_{2e} per cada centre tècnic, cosa que suposa una reducció del 3,5% en relació amb la mateixa dada de l'any anterior.

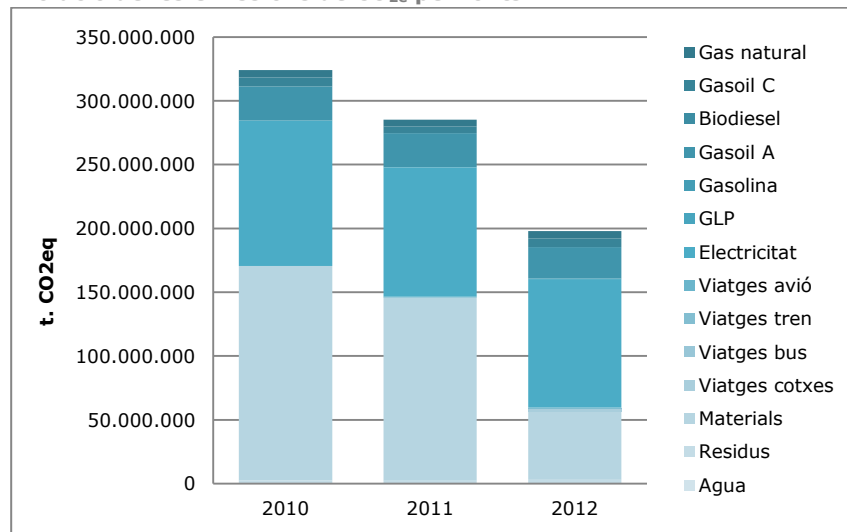
Evolució de les emissions de CO_{2e} per països



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



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



ABERTIS INFRASTRUCTURAS, S.A.

Les línies de negoci d'**abertis** efectuen el seguiment i el control de la normativa relativa a emissions atmosfèriques (calderes, vehicles, grups electrògens, etc.) existent als països on s'ubiquen, i analitzen el compliment dels requeriments que aquesta normativa estableix. Segons l'activitat desenvolupada, les emissions atmosfèriques són avaluades per les empreses com un aspecte ambiental significatiu. En el cas d'**autopistes del oeste** i els aeroports de **sabsa**, Luton, Stockholm Skavsta i Belfast es monitoren determinades substàncies emeses a l'atmosfera, com per exemple NOx, CO i PM10.

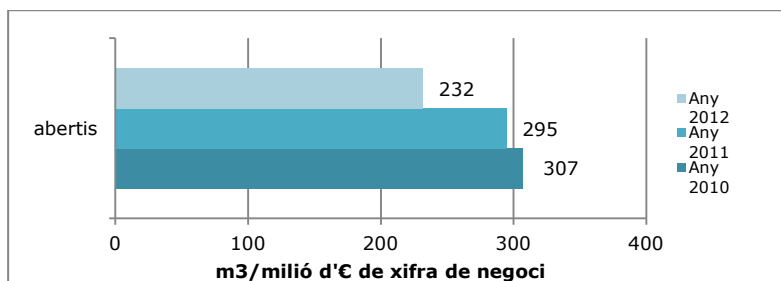
Consum d'aigua¹⁷

L'origen del consum d'aigua de les unitats de negoci inclou fonts pròpies (principalment pous) i companyia subministradora. En aquest sentit, el 72% de l'aigua consumida durant el 2012 prové d'una companyia subministradora i el 21% restant de pous.

Consum d'aigua en relació amb l'activitat

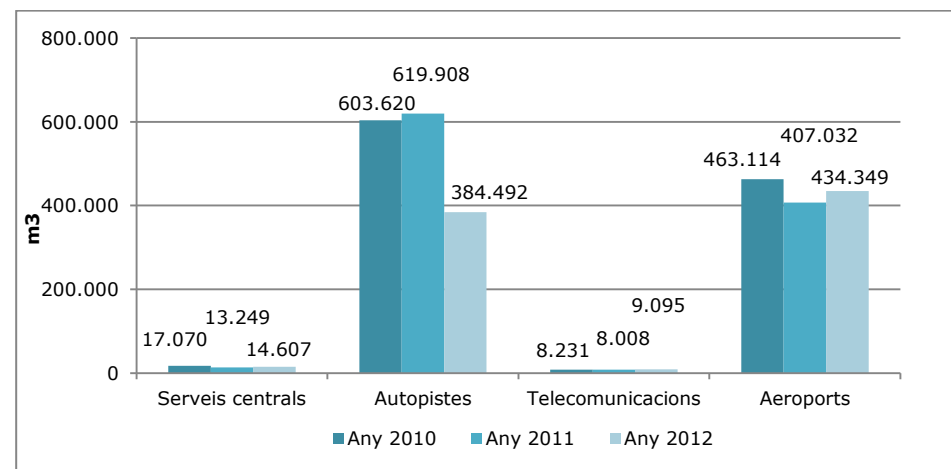
	Autopistes (m ³ /IMD)	Telecomunicacions (m ³ /centres tècnics)	Aeroports (m ³ /mil persones)
2010	26,81	0,13	21,52
2011	27,94	0,11	17,63
2012	18,24	0,12	18,66

Evolució del consum d'aigua a abertis

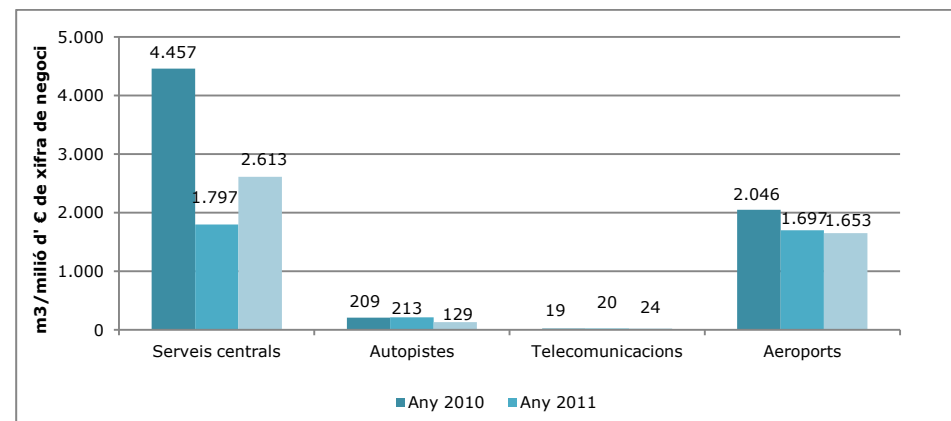


¹⁷ Les dades de **rutas del pacífico** i **elqui** no han estat incloses, així com el consum d'aigua de canals i embassaments de la xarxa AP-7/AP-2 **acesa**.

Consum d'aigua per sector d'activitat



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

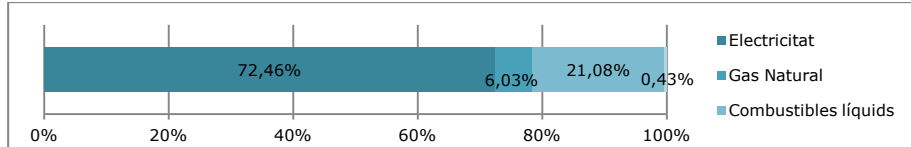


La variació en el consum d'aigua d'autopistes, que ha disminuït un 38%, es deu principalment a l'exclusió per part de la Red AP68 Ebro de consums d'aigua d'àrees de servei que anteriorment havien estat inclosos. En general, s'ha produït un lleuger augment, amb un caràcter més accentuat en el cas de les telecomunicacions.

Consum d'energia

La principal font energètica del Grup és l'electricitat, que el 2012 ha suposat el 72% de l'energia consumida per les empreses incloses en l'abast d'aquest informe.

Distribució del consum d'energia



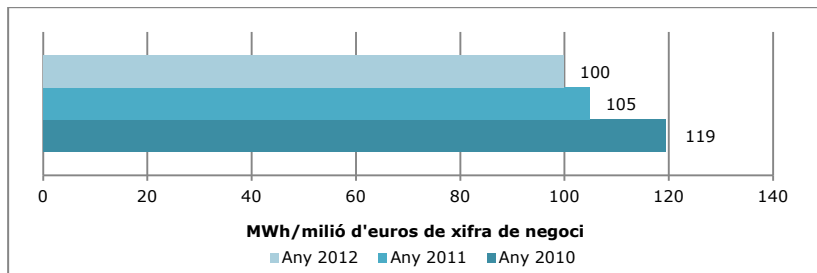
Electricitat

El consum elèctric que es mostra per a serveis centrals correspon al consum d'electricitat a les oficines corporatives localitzades al Parc Logístic de la Zona Franca, així com el consum del castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**.

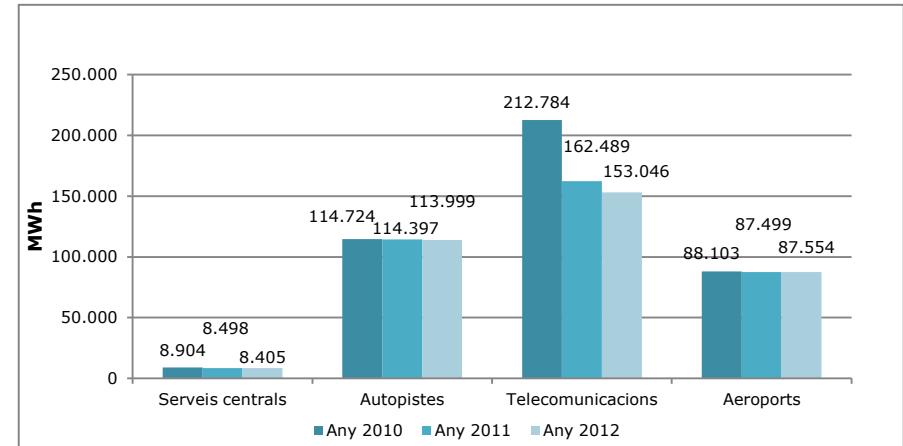
Consum d'electricitat en relació amb l'activitat

	Autopistes (MWh/IMD)	Telecomunicacions (MWh/centres tècnics)	Aeroports (MWh/mil persones)
2010	5,09	3,37	4,09
2011	5,16	2,17	3,79
2012	5,41	2,08	3,76

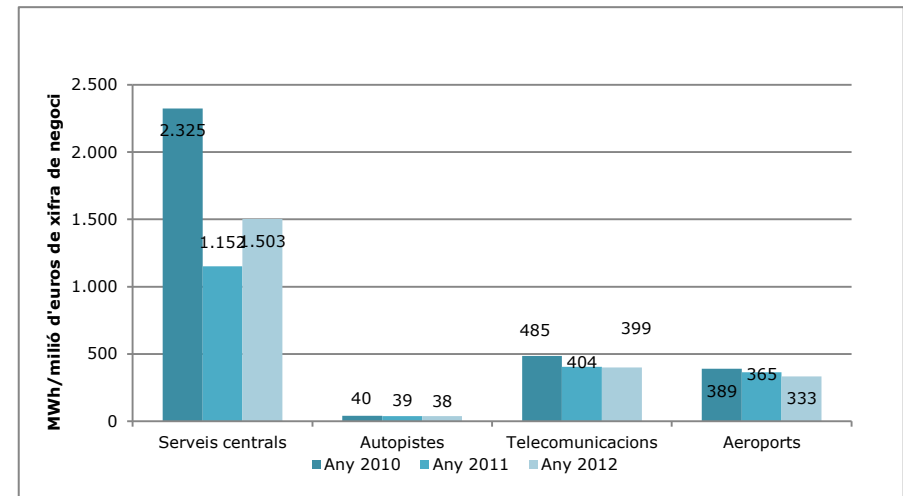
Evolució del consum d'electricitat a abertis



Consum d'electricitat per sector d'activitat



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



Els consums d'electricitat s'han mantingut pràcticament constants en valors absoluts, tot i que presenten lleugeres reduccions en totes les activitats considerant els valors relatius a la xifra de negoci. En aquest sentit, la variació de

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

serveis centrals es deu a l'evolució de la xifra de negoci, ja que la dada en valors absoluts ha disminuït lleugerament. Així mateix, en aquest informe s'ha inclòs el consum elèctric de rutades del pacífic, que no es va poder incloure en l'informe del 2011 en no disposar de la informació.

Considerant els valors relatius segons l'activitat, les dades s'han reduït, excepte en el cas d'autopistes en què la dada està afectada per la reducció que s'ha produït en l'activitat.

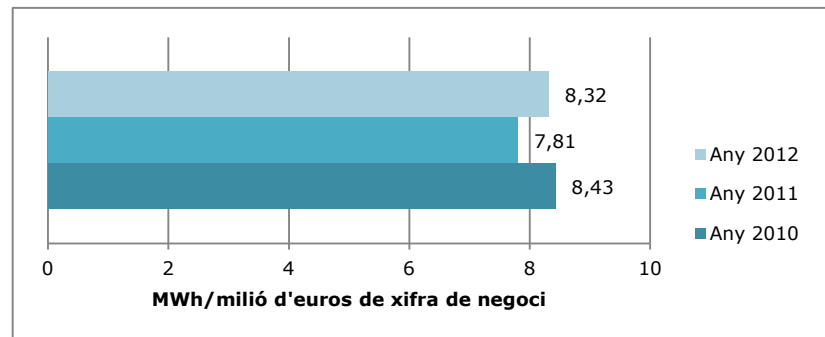
Gas natural

El principal consumidor de gas natural del Grup són els aeroports, que representen el 80% del consum total de gas natural.

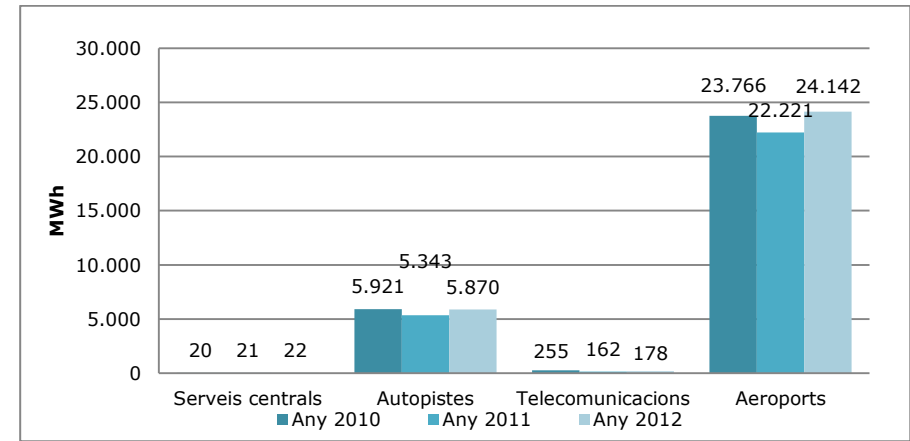
Consum de gas natural en relació amb l'activitat

	Autopistes (MWh/IMD)	Telecomunicacions (MWh/centres tècnics)	Aeroports (MWh/mil persones)
2010	0,263	0,004	1,105
2011	0,241	0,002	0,962
2012	0,278	0,002	1,037

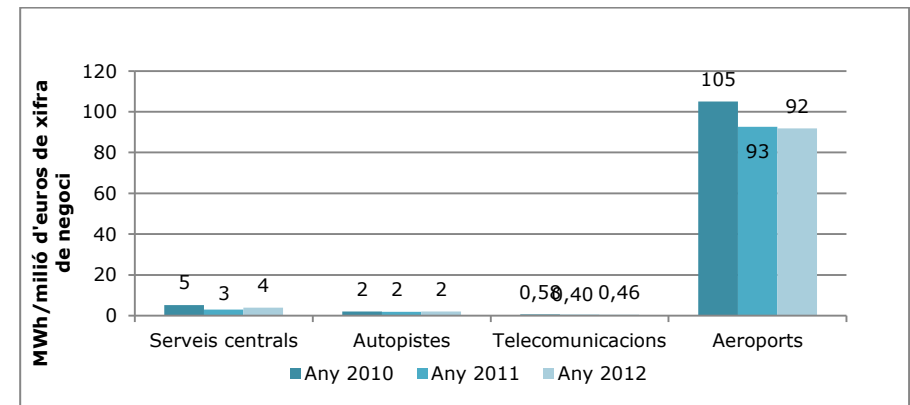
Evolució del consum de gas natural a abertis



Consum de gas natural per sector d'activitat



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

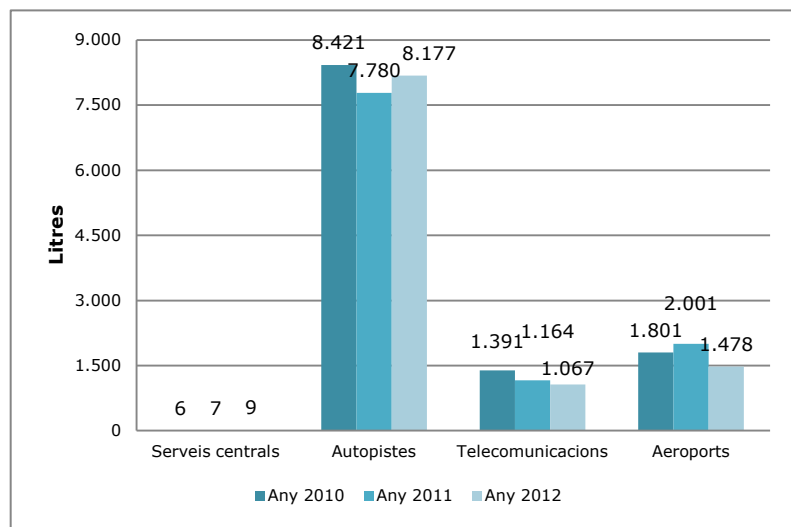


El consum absolut de gas natural s'ha incrementat en les diverses unitats de negoci, excepte als serveis centrals. En autopistes i telecomunicacions és on l'increment és més elevat (10%). Considerant el consum relatiu per xifra de negoci, els consums es mantenen estables i experimenten un lleuger descens d'un 1% en aeroports.

Combustibles líquids

El principal consum de combustibles líquids a **abertis** es produeix a la flota de vehicles, que suposa un 84% del consum total.

Consum de combustibles líquids per sector d'activitat¹⁸

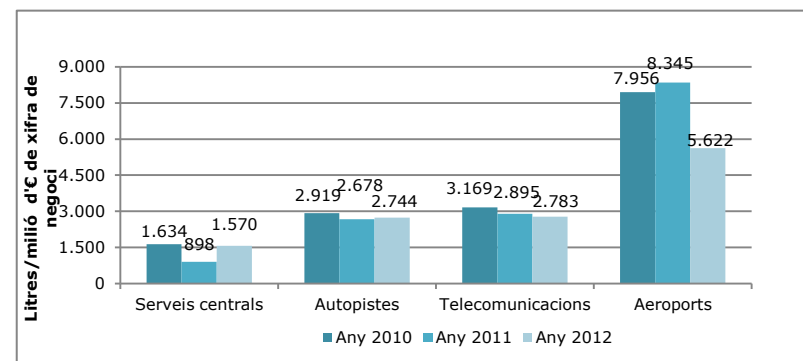


Consum de combustibles líquids en relació amb l'activitat

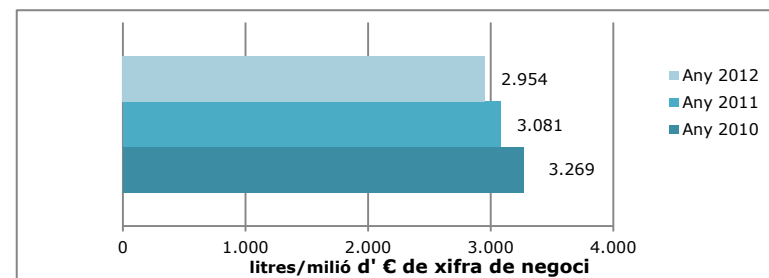
	Autopistes (litres/IMD)	Telecomunicacions (litres/centres tècnics)	Aeroports (litres/mil persones)
2010	373,95	22,05	83,68
2011	350,69	15,58	86,68
2012	387,90	14,53	63,47

¹⁸ La dada de combustibles líquids de Skavsta de l'any 2011 ha estat modificada en detectar-s'hi una variació. Les dades de consum de combustibles de **rutas del pacífico** i de les fonts mòbils d'**elqui** han estat excloses, ja que no és possible fer-ne l'estimació. Tampoc no s'hi ha inclòs el consum de gasolina d'Orlando.

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



Evolució del consum de combustibles líquids a abertis



El consum en valors absoluts de combustibles fòssils s'ha incrementat respecte al 2011 en autopistes (5%) i serveis centrals (33%), mentre que ha disminuït en aeroports (26%) i telecomunicacions (8%). Aquesta mateixa evolució es produeix tant en el cas dels consums relatius segons la xifra de negoci, amb unes reduccions del 33% en aeroports i del 4% en telecomunicacions, com segons l'activitat, cas en què les tres unitats de negoci presenten disminucions, un 27% en aeroports, un 7% en telecomunicacions, i un 11% en autopistes.

Consum de materials

Els materials més consumits per **abertis** són els materials utilitzats en la construcció i el manteniment de les autopistes (aglomerats asfàltics, granulats, formigó), així com la sal utilitzada per al desglaç en aeroports i autopistes.

Materials consumits (t)*				percentatge material consumit d'origen reciclat
	Any 2010	Any 2011	Any 2012	
Granulats	2.189.623	2.164.909	1.073.683	22,34%
Aglomerat asfàltic	866.396	788.079	546.914	0,75%
Formigó	303.501	333.420	148.453	20,05%
Metalls	27.225	19.722	6.057	0,00%
Pintures	12.636	2.566	1.735	0,00%
Paper	261	262	203	22,22%
Sal	151.057	30.780	46.751	0,00%
Líquid anticongelant i descongelant	1.697	2.318	117	0,00%

*No s'hi incorpora el consum de formigó i metalls d'**elqui** i el consum de paper de **rutas del pacífico**, ja que no es disposa de dades fiables relatives a les quantitats consumides.

La reducció en el consum de granulats i aglomerats asfàltics respecte al consum del 2011 es deu principalment a la disminució d'obres realitzades a les autopistes gestionades per **abertis**.

A més dels materials incorporats en la taula anterior, el 2012 s'han consumit 266,15 tones de reg d'adherència per part d'Autopistas España i 80.658 tones de terres vegetals a **Autopistes França**.

Consum de fluids descongelants i anticongelants d'aeroports

Tones mètriques*	Avions		Pistes		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Fluids descongelants tipus 1	528	296,9	467	516,2	995	813,1
Fluids anticongelants tipus 4	31	68,1	0	0,00	31	68,1
Total	559	365	467	516,3	1.026	881,2

*Les dades del 2011 han estat recalculades tenint en compte una densitat d'1,04 kg/l en lloc d'1 kg/l.

El consum de sal i fluids descongelants i anticongelants està directament relacionat amb la climatologia hivernal, raó per la qual les dades varien significativament entre períodes.

Experiències pràctiques

Pla d'estalvi i eficiència energètica

Les línies de negoci d'**abertis** continuen treballant amb l'objectiu d'optimitzar i reduir els consums energètics derivats de la seva activitat, així com per millorar l'eficiència energètica i reduir la petjada de carboni. A continuació es presenten les principals actuacions portades a terme en aquest àmbit el 2012:

Serveis centrals

La **fundació abertis** continua amb l'aplicació de bones pràctiques ambientals en l'activitat diària i amb la substitució de les làmpades per llums de baix consum quan arriben al final de la vida útil.

D'altra banda, **serviabertis** ha fet diverses actuacions en relació amb la il·luminació i la climatització dels edificis. Les accions concretes desenvolupades han estat:

- L'establiment d'un horari de funcionament de la climatització i de la il·luminació segons l'activitat dels edificis.
- La desconnexió de refrigeradors en època hivernal i del sistema de pretractament de l'aire primari depenent de la temperatura exterior.
- L'optimització de les consignes de temperatura a les oficines i la definició de consignes als reguladors de climatització del gimnàs i la gestió individualitzada en auditoris.
- El tancament d'instal·lacions en horaris de tancament de l'activitat (període de vacances, per exemple).
- La implantació de mesures d'estalvi en climatització CPD segons els requeriments de servei.

Autopistes

Al llarg del 2012, Autopistas España ha portat a terme actuacions de substitució de lluminàries existents per altres lluminàries més eficients, juntament amb la instal·lació de reguladors de flux, a més d'accions de sensibilització a través de la campanya d'Aristos. Per la seva banda, Autopistes França continua amb la implantació de nous telepeatges en la xarxa de carreteres, i **autopistas del oeste**, a més de difondre les bones pràctiques ambientals mitjançant diversos elements comunicatius adreçats al personal (cartells, missatges a la pantalla en encendre l'ordinador, etc.), ha elaborat un programa d'eficiència energètica específic.

Telecomunicacions

La majoria de les actuacions portades a terme per telecomunicacions han anat adreçades a reduir el consum energètic en il·luminació per millorar l'eficiència:

- Substitució de balises convencionals per balises LED en un centre com a prova pilot.
- Actuacions de millora de la il·luminació a l'oficina de Sant Sebastià:
 - Substitució de les làmpades d'incandescència per fluorescents compactes de primera generació.
 - Substitució de les bombetes halògenes de 100 W per làmpades led d'11 W.
 - Utilització de làmpades fluorescents d'alta eficiència.
 - Substitució del balast convencional dels tubs fluorescents per balast electrònic.

- Substitució de làmpades de vapor de mercuri per llums d'halogenurs metàl·lics.
- Substitució dels rectificadors d'energia existents per rectificadors d'alta eficiència en 10 centres.
- Implantació de millores en la climatització al centre de Carrascoy.
- Elaboració d'un estudi d'eficiència energètica a l'edifici de Tres Cantos per detectar actuacions d'eficiència en il·luminació i climatització.

Aeroports

L'aeroport de **Belfast** ha substituït la il·luminació dels lavabos per leds i ha implantat un sistema de mesurament del consum que proporciona informació més detallada que permet utilitzar millor aquesta energia.

Millora dels accessos a l'aeroport

L'accessibilitat a l'aeroport tant en transport privat com en transport públic és un aspecte important en la gestió de l'aeroport i els impactes derivats de la incidència en la mobilitat. Per això, al llarg del 2012 s'han fet diverses actuacions per millorar l'accés en superfície als aeroports. A continuació es presenten les actuacions dutes a terme als aeroports de Luton, Cardiff i Stockholm Skavsta.

Estratègia d'accés en superfície de l'aeroport de Luton

El 2012 s'ha aprovat definitivament l'estratègia d'accés en superfície de l'aeroport de Luton, després d'exposar-la públicament del novembre del 2011 al gener del 2012, i l'estudi de les aportacions realitzades. En l'estratègia s'estableix la importància de la comunicació amb les diverses parts interessades. Per aquest motiu ha estat consensuada conjuntament a través del període d'exposició pública.

L'estratègia, definida per al període 2012-2017, estableix dos objectius bàsics:

- Incrementar per sobre del 40% la proporció de passatgers que arriben o abandonen l'aeroport de Luton en transport públic.
- Reduir al 60% o menys la proporció de personal de l'aeroport que accedeix al seu lloc de treball en cotxe privat.

Per aconseguir aquests objectius, l'estratègia conté una sèrie d'accions que cal portar a terme i de les quals s'han implantat les següents el 2012:

- Definir amb l'Ajuntament de Luton una estratègia de màrqueting per incentivar l'ús de les xarxes d'autobusos entre els passatgers i el personal de l'aeroport.
- Donar suport a l'empresa que opera el servei d'autobusos per millorar el servei incrementant els horaris o millorant la freqüència, i a l'empresa ferroviària per augmentar la freqüència dels trens ràpids a dos trens per hora.
- Crear un grup de treball per estudiar la capacitat i les parades adaptades per a persones amb mobilitat reduïda a la terminal.
- Proporcionar places d'aparcament prioritari per a cotxes compartits.

Per a l'elaboració, l'aprovació i la posterior implantació de l'estratègia, l'aeroport disposa de l'*Airport Transport Forum*, del qual formen part persones representants de

carreteres i de les autoritats de transport, operadors de transport públic i membres del Comitè Consultiu de l'Aeroport de Luton. Per poder fer el seguiment de l'estratègia, s'han definit una sèrie d'indicadors que permetran valorar-ne la implantació i els efectes de les actuacions realitzades.

Millora del servei d'autobús entre l'estació de tren i l'aeroport de Cardiff

S'ha millorat el servei d'autobús que uneix l'estació de tren de Cardiff i l'aeroport. Aquesta millora ha consistit en la incorporació en la ruta d'una nova parada a la zona empresarial St. Athan. Així es connecta aquesta important zona econòmica amb l'aeroport.

Nova carretera d'accés a l'aeroport de Stockholm Skavsta

L'aeroport Stockholm Skavsta disposa d'una nova carretera d'accés a les instal·lacions que incorpora un carril per a vianants i un altre per a bicicletes, físicament separat de la calçada de la carretera.

Promoció del Via-T i del *carpooling*

Amb l'objectiu de reduir les emissions derivades dels desplaçaments de les persones usuàries de les autopistes, el 2012 **abertis** ha continuat promocionant dos serveis: el *carpooling* i el Via-T.

- **Carpooling:** **abertis** va posar en funcionament el 2011 a la web www.autopistas.com un servei que ofereix, a totes les persones disposades a compartir cotxe per als trajectes, posar-se en contacte amb altres conductors interessats. Des que es va posar en marxa, el servei ha tingut més de 10.000 usuaris. Les rutes de llarg recorregut són les més sol·licitades, concretament les rutes entre Barcelona i Madrid (27%), entre Madrid i València (23%), entre Màlaga i Madrid (15%) i entre Màlaga i València (15%). El servei també ha estat utilitzat per a trajectes a l'interior de la ciutat: a Madrid 251 usuaris han compartit cotxe per 115 rutes, i a Catalunya 525 usuaris van compartir 330 rutes.
- **Via-T:** L'ús d'aquest sistema de pagament és una mesura que permet reduir les emissions derivades dels vehicles que es desplacen per les autopistes. Per aquest motiu, des de fa anys, **abertis** promou l'ús d'aquest sistema de pagament entre les persones usuàries de les autopistes. Tant el percentatge de pagaments que es fan amb Via-T com el percentatge dels ingressos que procedeixen de pagaments amb aquest sistema s'han incrementat en els darrers anys, i el 2012 han experimentat un increment del 3% i del 5% respectivament.

	Any 2010	Any 2011	Any 2012
Mitjana de pagaments Via-T en autopistes	32%	33%	34%
Ingressos Via-T	36%	37%	39%

Amb l'objectiu de continuar fomentant l'ús del Via-T com a mitjà de pagament, al llarg del 2012 s'han dut a terme diverses actuacions:

- **Acord entre abertis autopistas i Saba**

abertis autopistas i **Saba** han portat a terme una campanya comercial coincidint amb el període nadalenc, amb l'objectiu de difondre i promocionar l'ús de Via-T.

Aquest sistema de pagament electrònic permet circular sense interrupcions i, ara també, aparcar sense haver de recollir rebut ni aturar-se.

Els clients que disposen de Via-T i que s'acullen a la campanya obtenen 10 euros de regal per a autopistes i un 5% de descompte en aparcaments, i els abonats de Saba obtenen 20 euros en peatges, i 10 euros i descomptes addicionals a la xarxa d'aparcaments de Saba.

La campanya ha començat juntament amb la implantació d'aquest sistema electrònic d'accés i de pagament en la majoria dels aparcaments de Saba de la ciutat de Barcelona, ja que fins al moment només s'utilitzava com a mitjà de pagament a la sortida. Prèviament al llançament d'aquesta campanya, es va fer una prova pilot a Barcelona. Els resultats van mostrar que l'ús en rotació del Via-T als aparcaments se situa de mitjana per sobre del 40%, i del 50% en el cas dels abonats. També es van fer proves pilot a la ciutat de Santiago de Xile.

- **Migració de targetes professionals a Via-T**

Amb l'objectiu de reduir l'elevat frau que es dona amb el pagament de targetes professionals d'entitats no financeres, ja que són fàcilment falsificables, **abertis** autopistas, juntament amb diversos emissors no financers, ha aplicat una mesura per substituir aquestes targetes per Via-T.

A partir de l'1 de gener del 2013, als peatges de les autopistes gestionades per **abertis** no s'acceptaran com a mitjà de pagament les targetes professionals (emeses per un emissor no financer) per a vehicles de massa màxima autoritzada (MMA) igual o superior a 3,5 tones. Aquest canvi permet, d'una banda, reduir el frau en el pagament i, de l'altra, millorar la fluïdesa del pas de vehicles pesants pels peatges. Per facilitar al transportista l'adquisició del Via-T s'ofereixen descomptes i beneficis. Aquesta mesura s'ha acompanyat d'una important campanya de comunicació que ha inclòs, entre d'altres, les actuacions següents:

- Publitramesa a les associacions de transport nacional i internacional, i disseny de publitramesa per a emissors no financers.
- Suports de comunicació en associacions de transportistes, cambres de comerç, Associació de Societats Espanyoles Concessionàries d'Autopistes, Túnel, Ponts i Vies de Peatge, etc.
- Nota de premsa per als mitjans especialitzats a Espanya i França.
- Reportatges en revistes especialitzades.
- Comunicació a través de blocs i fòrums especialitzats, i en els suports propis d'**abertis** autopistas, així com repartiment de fullets d'informació a totes les estacions de peatge d'**abertis** autopistas.

Entre desembre del 2011 i desembre del 2012, el percentatge de pagament amb targetes no financeres ha passat del 41% al 26%, i el pagament amb Via-T, del 59% al 74%.

- **Aplicació de mesures de bonificació per a vehicles a l'AP-2**

A causa de l'alta sinistralitat que hi ha a la carretera Nacional II en el tram comprès entre Fraga i Saragossa, i principalment entre Pina i Alfajarín, **abertis** autopistas ha firmat un acord amb el govern d'Aragó i el Ministeri de Foment per aplicar bonificacions en el pas per l'AP-2 en aquest tram. Les bonificacions són:

- Gratuïtat del pas de vehicles pesants entre Pina i Alfajarín i bonificació del 50% entre Fraga i Saragossa, sempre que es disposi del Via-T.
- Gratuïtat dels trajectes d'anada i tornada dels vehicles lleugers per a qualsevol recorregut comprès entre Fraga i Alfajarín, amb el requisit que disposin de Via-T i que hagin fet el recorregut d'anada durant les 24 hores prèvies a la tornada.

8.2. La gestió dels residus i de les aigües residuals

La política

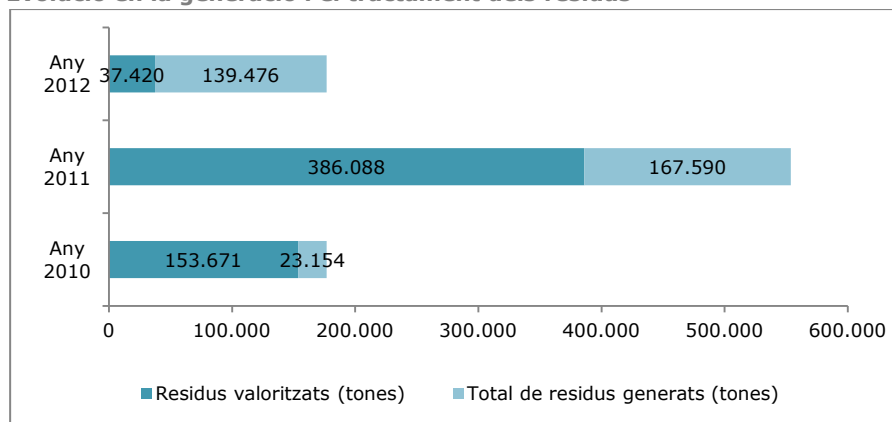
L'objectiu principal d'**abertis** en matèria de residus és reduir-ne la generació i millorar-ne la gestió, prioritzant la reutilització i el reciclatge. En matèria d'aigües residuals, el propòsit és millorar-ne el tractament i la qualitat dia a dia.

Acompliment

La generació de residus a **abertis** ha disminuït un 68% en relació amb l'any anterior, amb un total de 176.967¹⁹ kg, a causa principalment de la reducció de les obres realitzades i dels residus generats. Així mateix, pel que fa a les dades de generació i tractament, Autopistes França ha realitzat un canvi de criteri en el còmput d'aquestes dades amb l'objectiu d'incrementar-ne l'exhaustivitat. Aquest fet, juntament amb l'estacionalitat que es produeix en la recollida de residus per part de gestors autoritzats, ha incidit sobre els percentatges de tra

ctament dels residus generats, que han disminuït en relació amb l'any anterior.

Evolució en la generació i el tractament dels residus



¹⁹ Les dades de **codad**, **sabsa** i Orlando no estan incloses.

Perillosos	Tones generades	Percentatge tractat
TOTAL PERILLOSOS	2.443,26	44%
Dissolvents usats	4,82	18%
Olis minerals usats	35,28	57%
Pintures, vernissos, tintes i residus adhesius	5,07	22%
Residus químics barrejats	13,36	88%
Llots d'emulsions aigua/oli	2.049,08	36%
Vehicles rebutjats (vehicles)	192,26	100%
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	97,23	85%
Piles i acumuladors	35,64	49%
Components i equips rebutjats	10,51	31%
No perillosos	Tones generades	Percentatge tractat
TOTAL NO PERILLOSOS	174.452,62	21%
Residus metàl·lics (excloent-ne els envasos)	2.026,65	72%
Envasos metàl·lics	57,36	32%
Envasos de vidre	143,87	99%
Residus de paper i cartró (excloent-ne els	702,10	92%
Envasos de paper i cartró	65,60	40%
Residus de cautxú	223,35	51%
Residus plàstics (excloent-ne els envasos)	169,69	58%
Envasos de plàstic	54,08	99%
Residus de fusta	3.386,33	98%
Equips elèctrics i electrònics rebutjats	7,41	63%
Residus vegetals	1.528,47	55%
Residus domèstics i similars	8.178,96	22%
Llots comuns secs	200,00	0%
Llots comuns humits	6.934,43	20%
Residus de construcció i demolició	150.772,77	18%
Altres residus de preparats químics	1,55	0%

A més dels residus incorporats a la taula anterior, l'aeroport de Luton ha generat 3 neveres i 2 monitors d'ordinador i 14 unitats de sòlids contaminats amb residus químics (12 d'oli i 2 amb líquids inflamables).

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

El tractament dels residus varia per a cada una de les unitats de negoci. En el cas tant dels residus perillosos com dels no perillosos, el tractament que habitualment es porta a terme inclou el reciclatge o la valorització a través de la incineració i la recuperació d'energia.

Residus de vols internacionals generats

Requereixen una menció especial els residus generats en vols internacionals, ja que estan subjectes a una legislació específica en el cas dels aeroports de Belfast, Cardiff, London Luton, Orlando i **sabsa**, amb l'objectiu de prevenir la propagació de malalties entre fronteres. La gestió d'aquests residus varia segons l'aeroport: a Belfast es porta a terme una compactació dels residus que posteriorment són transportats fins a l'abocador o les plantes de reciclatge, a Orlando són incinerats, a Stockholm Skavsta es transporten a l'abocador o la incineradora, i a Cardiff i Luton la gestió la realitzen les empreses contractades per les línies aèries. En el cas dels aeroports de Luton i **sabsa** no es disposa de dades en relació amb els residus generats en vols internacionals.

Aeroports	2012 (tones)	2011 (tones)
Belfast International	248	241
Cardiff International	65,6	64
Orlando Sanford-US/SBF	90,7	122,8
Stockholm Skavsta	57,4	58,7
TOTAL	461,8	486,5

Mètodes de tractament de les aigües residuals

Les activitats desenvolupades per les unitats de negoci d'**abertis** generen bàsicament aigües residuals que, per la baixa càrrega contaminant, poden ser assimilades com a domèstiques. En determinats casos, com per exemple en els tallers o les naus, també es generen aigües residuals que poden contenir restes d'olis, hidrocarburs o altres productes, ja que són aigües procedents de la neteja d'aquestes zones. En aquest sentit, les autopistes han abocat un total de 62.141,60 metres cúbics d'aigües residuals.

En els casos en què les instal·lacions no estan connectades a una xarxa pública de clavegueram, alguns dels sistemes de tractament d'aigües residuals instal·lats en les infraestructures inclouen fosses sèptiques, pous OMS, decantadors d'hidrocarburs i depuradores. El 2012 s'han fet actuacions de millora com la connexió d'una àrea de servei de l'AP-68 a la xarxa pública de sanejament, la valoració de la connexió a la xarxa de sanejament de les àrees de servei de Logronyo i d'Igay, o la instal·lació de biofiltres en determinats peatges per tractar les aigües residuals abans d'abocar-les. Per la seva banda, **abertis telecom** ha instal·lat un sistema d'avís de sobreiximent en dues fosses sèptiques més.

En referència a la realització d'analítiques de les aigües residuals, les porten a terme Iberpistas, la Red AP68, la Red AP7 **aumar**, i **autopistas del oeste**, i els aeroports de Belfast i **sabsa**. En el cas de l'aeroport de Cardiff, l'Agència de Medi Ambient fa analítiques i informa l'aeroport en cas que sobrepassi els valors límit establerts en la legislació vigent, sense que s'hagi rebut cap informe el 2012.

Els aeroports de Belfast i Cardiff, així com les autopistes de **sanef** i **apr**, tenen una normativa als països on s'ubiquen referent a les aigües de pluja. En els casos en què no es disposa de normativa, els aeroports disposen de la guia de medi ambient, salut i seguretat específica per a aeroports (*Environmental, Health, and Safety Guidelines for Airports*) de l'organització International Finance Corporation (IFC), en què es proporcionen mesures que cal portar a terme per reduir l'impacte ambiental de les aigües de pluja.

Experiències pràctiques

Millora de la gestió de les aigües residuals

El 2012 s'ha dut a terme la connexió de l'àrea de peatge d'Haro a la xarxa municipal de proveïment d'aigua, així com a la xarxa de sanejament. Anteriorment, l'aigua consumida per a la neteja i l'ús domèstic en aquesta àrea de peatge es captava en un pou subterrani i posteriorment es potabilitzava. Pel que fa a les aigües residuals, s'abocaven a una fossa sèptica que actuava com a decantador primari i posteriorment s'abocaven a la llera pública.

Atesa la dificultat i el cost de la potabilització d'aquesta aigua, a causa de la concentració de sals dissoltes en el terreny i de l'obligació de la connexió a una xarxa de sanejament sempre que sigui possible, s'ha optat per portar a terme les obres per a la connexió de l'àrea a les xarxes municipals d'aigua del municipi d'Haro.

Aquestes obres han permès millorar la qualitat de l'aigua de proveïment, així com reduir l'impacte ambiental que suposava el vessament de les aigües residuals a la llera pública.

Reutilització de residus elèctrics i electrònics

L'any 2012 **abertis** ha firmat un acord de col·laboració amb l'empresa Revertia, mitjançant el qual s'estableix un servei de gestió integral de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE) i en què Revertia passa a ser l'encarregada de la recollida d'aquesta tipologia de residus. Després de recollir-los, repara tots els equips que es poden reparar i els envia a obres d'interès social. Tots els residus no reutilitzables són gestionats a través d'un gestor autoritzat.

Al llarg del 2012, Revertia ha retirat de les instal·lacions d'**abertis** un total de 3,5 tones de residus RAEE: un 86% han estat CPU i pantalles; un 3%, equips d'impressió, i un 11%, pantalles i monitors. D'aquests residus, s'ha pogut reutilitzar el 12% dels CPU i el 56% de les pantalles i els monitors. Gràcies a aquesta tasca de reutilització mitjançant la qual s'ha allargat la vida útil d'aquests equips, s'ha evitat l'emissió d'un total de 133 kg de CO₂ a l'atmosfera. Els equips reutilitzats han estat donats a quatre projectes desenvolupats per dues entitats de la comunitat de Galícia: Projecte Home i l'Associació Provincial de Pensionistes i Jubilats d'A Coruña.

Factura electrònica

Des de fa uns anys **abertis** ha promogut entre els seus clients el canvi de factura en paper a factura electrònica. La facturació electrònica ha passat de ser el 45% el 2011 al 60% el 2012.

Durant el 2012 s'han fet noves actuacions per a la promoció de la factura electrònica, entre les quals s'inclou la definició d'un format de factura únic descarregable en les diverses llengües autonòmiques, el disseny de la web o la realització d'una nova campanya de comunicació adreçada al client. Com a part d'aquesta campanya, s'han fet un total de 773 trucades a clients particulars i empreses, dels quals un 29% ha sol·licitat el canvi a la factura electrònica.

El pas a la factura electrònica permet:

- Reduir el consum de recursos (paper, tòner, electricitat, etc.) i la generació de residus de paper per part dels clients.
- Facilitar als clients l'accés, en forma i temps, a la informació dels trànsits realitzats en qualsevol de les autopistes d'**abertis**.
- Unificar la facturació de totes les concessionàries del Grup.
- Actualitzar la base de dades de clients.
- Donar a conèixer la web d'**abertis** autopistas, on el client pot trobar informació d'utilitat per al seu viatge.

Pla de gestió de les aigües superficials de Luton

El pla de gestió de les aigües superficials establert per l'aeroport de Luton, que es revisa anualment, té com a objectiu documentar els riscos associats al sistema de drenatge de les aigües superficials de l'aeroport i, al seu torn, establir els mitjans per implementar una sistemàtica que permeti monitorar i revisar l'evolució a curt i llarg termini d'aquests riscos.

L'aeroport disposa de les seves pròpies instal·lacions per al drenatge i el subministrament d'aigua i, a més, porta a terme directament la gestió de la xarxa d'aigües superficials. L'any 2007 l'aeroport va encarregar un estudi per conèixer amb detall l'estat de les xarxes d'aigua en superfície de les instal·lacions, així com les possibles millores que calia dur a terme. Des del 2007 s'han fet diversos projectes per millorar la gestió de les aigües superficials.

La primera fase del pla ha consistit a analitzar l'estat de la cobertura actual de l'aigua de superfície, dels separadors d'oli i de les àrees de captació, i identificar si falta informació en aquestes àrees. En una segona fase, en col·laboració amb l'Agència del Medi Ambient, s'ha enviat una carta a les empreses que desenvolupen una activitat a les instal·lacions de l'aeroport, perquè indiquin informació relativa als productes químics que tenen emmagatzemats i que poden ser susceptibles d'originar un episodi de contaminació de les aigües de superfície. Segons aquesta informació, a cada empresa se li ha associat un risc inicial tenint en compte tres criteris:

- El volum de productes químics que tenen emmagatzemats.
- La freqüència amb què l'empresa opera en zones on hi ha risc d'impacte sobre l'aigua de superfície.
- La disponibilitat de productes que poden ser perillosos per a la salut.

Una vegada classificades les empreses, s'ha fet una visita per veure les condicions d'emmagatzematge dels productes i les mesures de control, i depenent del resultat d'aquestes visites s'hi ha associat un valor de risc (de l'1 al 6) calculat tenint en compte la freqüència d'ocurrència i la importància del risc. Segons l'estat de les instal·lacions i els resultats de les fases anteriors, s'han fixat les àrees prioritàries d'actuació per al 2012 i s'ha definit el procés que cal seguir per permetre la millora contínua en matèria d'aigües superficials, a més de promoure les millors pràctiques, mantenir-se en línia amb l'evolució de la legislació ambiental i assegurar els avenços en les accions presentades i les posteriors accions derivades. Aquest procés és el mateix que consta definit en l'àmbit del sistema de gestió ambiental que té implantat l'aeroport.

8.3. Gestió de la biodiversitat

La política

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

Acompliment

Un dels impactes ambientals de l'activitat desenvolupada per **abertis** és el que té sobre la biodiversitat on s'ubiquen les seves infraestructures, principalment derivat de la mateixa ocupació del territori. En el cas de les activitats d'autopistes i telecomunicacions, aquesta afectació és superior ja que en alguns casos parts de la mateixa infraestructura es troben ubicades en espais protegits. A continuació es mostren els quilòmetres d'autopistes o la superfície de centres de telecomunicacions que s'ubiquen en espais amb algun tipus de protecció:

- 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.
- 6,3 km d'autopistes gestionades per **abertis** a Xile.
- 83.509,5 m² d'espais protegits on hi ha instal·lacions gestionades per **abertis telecom**.

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

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

Principals mesures de preservació implantades

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

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Un dels indicadors que permeten analitzar l'impacte dels aeroports en la biodiversitat de la zona és el nombre de col·lisions que es produeixen entre les aeronaus i els ocells. Les polítiques de manteniment de la longitud de la gespa són les principals accions que contribueixen a evitar que els ocells circulin pels voltants de l'aeroport.

Els aeroports registren el nombre d'accidents que es produeixen anualment, a excepció dels aeroports de Colòmbia i Orlando, que no gestionen aquesta mena d'accidents i, per tant, no disposem d'aquestes dades.

Aeroports	Nombre total d'accidents		Nombre d'accidents / vols anuals		Accidents/ 10.000 moviments	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Belfast	32	62	0,0006	0,0011	5,98	10,83
Cardiff	19	16	0,0006	0,0006	6,35	5,96
Luton	32	26	0,0003	0,0003	3,22	2,63
sabsa	0	0	0	0	0	0
Stockholm Skavsta	35	0	0,0011	0	11,21	0

Experiències pràctiques

Auditoria de biodiversitat de sanef

L'auditoria de biodiversitat s'engloba dins del programa "Paquet Vert", en què un dels sis eixos principals d'actuació és la biodiversitat. A més, al maig del 2011 **sanef** va firmar el compromís amb l'Estratègia Nacional de Biodiversitat (ENB) 2011-2020, i dins dels compromisos adquirits va decidir portar a terme una auditoria de biodiversitat entre el 2010 i el 2012. Els objectius de l'auditoria de la biodiversitat són els següents:

- Identificar el patrimoni natural present dins i al voltant de les autopistes de **sanef**.
- Identificar i prioritzar actuacions en matèria de biodiversitat.
- Consolidar un pla per a la conservació, la gestió i l'ús de la biodiversitat.
- Integrar aquest programa d'acció en el procés d'elaboració de plans de coherència ecològica regional.

El projecte s'ha desenvolupat en tres fases, una primera fase de desenvolupament de metodologia, una segona fase en què s'han fet els estudis de camp i una última fase d'elaboració d'un pla d'acció i la redacció de l'informe d'auditoria. El 2010 es van identificar i prioritzar les zones d'actuació i es van trobar un total de 29 espais sobre els quals actuar. Aquesta identificació es va fer a través dels estudis disponibles sobre la xarxa i d'entrevistes amb les principals parts interessades dels territoris per on discorre la xarxa d'autopistes de **sanef**.

Durant el 2011 i el 2012 s'han elaborat els estudis de camp, que sempre s'han desenvolupat amb la cooperació de socis locals, com observatoris dels espais naturals de certes regions. Els principals estudis desenvolupats han estat:

- Anàlisi, seguiment i gestió dels entorns naturals en els intercanviadors d'Isques, ja que aquesta zona alberga diverses espècies rares i protegides.
- Estudi d'espècies i hàbitats en les zones de descans notable de Pèlerins i la Croisette. S'han identificat moltes espècies, incloent-hi diverses espècies de papallones notables.
- Estudi dels passos de fauna en diverses carreteres. Un 50% dels passos de fauna tenen un nivell de funcionalitat de mitjana a bona.
- Avaluació de la funcionalitat ecològica de l'autopista A4 per als ratpenats al bosc de Sommedieue. S'han identificat 18 espècies de ratpenats en l'entorn de la carretera.
- Diagnòstic de l'interès de les zones verdes de l'A4 per a l'avifauna de la zona de la vall Ardre. S'han identificat 27 espècies d'aus, algunes de les quals utilitzen les dependències per a la nidificació i l'alimentació.
- Estudi de les poblacions d'amfibis al Marais Vernier. Es van observar sis espècies d'amfibis a la zona, de les quals dues presenten un bon estat de conservació.

En el desenvolupament de l'auditoria de biodiversitat, hi han participat diverses parts interessades, com parcs naturals, organitzacions ambientals, observatoris d'àrees naturals, etc. Amb l'objectiu de mantenir-los informats i assegurar-ne la participació, **sanef** ha definit dos òrgans de gestió: un comitè de seguiment que proporciona suport científic, format per un representant del Museu Nacional d'Història Natural, un representant de la Federació Nacional de Parcs i Jardins, un representant de l'Associació de Protecció del Medi Ambient i un representant de la Federació de Conservatoris d'Espais Naturals, i un comitè tècnic constituït per experts locals procedents tant del teixit associatiu com del món acadèmic i tècnic.

L'estratègia de valorització de la biodiversitat definida persegueix la millora de la biodiversitat present als voltants de la xarxa d'autopistes de **sanef** i se centra en quatre

eixos principals, a partir dels quals es defineixen 24 accions:

- Gestionar les infraestructures respectant l'entorn natural.
- Assegurar la permeabilitat de les infraestructures.
- Desenvolupar i compartir coneixements sobre la biodiversitat.
- Col·laborar amb les parts interessades i potenciar la comunicació amb el públic en general, amb l'objectiu d'involucrar-los en la conservació de la biodiversitat.

Foment de la biodiversitat en autopistes

L'activitat d'autopistes genera un impacte sobre la biodiversitat de les zones per les quals transcorre la infraestructura. Amb l'objectiu de minimitzar aquest impacte i fomentar la conservació de la biodiversitat d'aquestes zones, Autopistas España ha dut a terme diverses actuacions a l'autopista AP-7 nord. Concretament, les actuacions realitzades han estat:

- Hidrosembra de 1.055.600 m² de superfície.
- Instal·lació de 80 km de rodament fonoabsorbent per evitar el soroll.
- Plantació de 82.396 unitats arbòries i de 54.889 d'arbustives.
- Instal·lació de 8.343 metres lineals de pantalles artificials de protecció acústica.
- Creació de 43.451 m² de basses de naturalització d'aigua sota el viaducte.
- Instal·lació de 13.354 metres lineals de marges de terra de protecció acústica.

8.4. Gestió del soroll

La política

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

Acompliment

La contaminació acústica derivada del desenvolupament de l'activitat és un dels impactes ambientals d'**abertis**, especialment en el cas de les línies de negoci d'autopistes i aeroports. Amb l'objectiu de reduir l'impacte que genera el soroll derivat dels aeroports i les autopistes sobre l'entorn natural i sobre la comunitat, s'han portat a terme diverses actuacions al llarg dels últims anys. Malgrat que la contaminació acústica no és un dels principals impactes dels centres de telecomunicacions, **abertis** ha insonoritzat diversos centres tècnics. Concretament, el 2012 n'ha insonoritzat set.

En el cas de les autopistes, alguns exemples de les accions implantades han estat l'elaboració de mapes de soroll, l'ús d'asfalt sonoreductor i la implantació de pantalles acústiques, així com accions de conscienciació i sensibilització de les persones usuàries de l'autopista. A més de les actuacions anteriorment comentades, **abertis** fa el seguiment de l'impacte acústic de les autopistes que gestiona. En la taula següent es mostra el percentatge de quilòmetres d'autopista gestionats per **abertis** en què s'ha analitzat l'impacte acústic generat per la infraestructura.

	2010	2011	2012
quilòmetres d'autopista	58%	67%	66%

Al seu torn, els aeroports també han portat a terme diverses accions per reduir l'impacte acústic que generen sobre l'entorn:

Aeroport	Actuacions desenvolupades
Belfast International	<ul style="list-style-type: none"> — Definició i implantació d'un pla d'acció ambiental d'acord amb la Directiva 2002/49/CE.
Cardiff International	<ul style="list-style-type: none"> — Definició de rutes de vol preferencials. — Restriccions a vehicles de motor. — Rodatge a baixa potència durant l'enlairament i l'aterratge de les aeronaus. — Ajudes per a la insonorització dels habitatges més afectats pel soroll.
London Luton Airport	<ul style="list-style-type: none"> — Monitoratge del soroll generat per les aeronaus mitjançant 3 terminals instal·lades a l'aeroport i una terminal mòbil per monitorar el soroll a les comunitats locals. — Definició d'una política de minimització del soroll nocturn. — Publicació, al gener del 2012, d'un pla d'acció de soroll. — Informació al web, a través de l'eina TraVis, de les rutes en què està volant una aeronau.
Stockholm Skavsta	<ul style="list-style-type: none"> — Ús de trajectòries de vol estructurades. — Insonorització dels edificis més afectats per la contaminació acústica.

En els casos dels aeroports d'Orlando i **sabsa**, són l'autoritat aeroportuària de Sanford i la DGAC, respectivament, les encarregades de gestionar la contaminació acústica generada per l'aeroport.

L'aeroport de Luton publica anualment un informe en què informa de totes les dades relatives als controls i les anàlisis que fa sobre soroll, i aporta dades relatives als dies de l'any en què s'han superat els límits acústics, la superfície i el nombre de persones afectades pels diversos nivells acústics, o les queixes rebudes, entre d'altres.

Experiències pràctiques

L'impacte acústic dels aeroports

La generació de soroll derivada de l'activitat desenvolupada als aeroports és un dels principals impactes que tenen aquestes infraestructures sobre el medi ambient i sobre les comunitats on s'ubiquen. Els aeroports gestionats per **abertis** han implantat diverses accions per reduir aquest impacte. Algunes de les actuacions portades a terme han inclòs consultes sobre rutes aèries entre els membres de la comunitat, la definició de rutes de vol preferencials, el monitoratge del soroll generat o la definició i implantació d'un pla d'acció de soroll, entre altres accions.

Un aspecte important en aquest àmbit és mantenir una comunicació directa entre l'aeroport i la comunitat. És per això que, a més dels canals habituals de comunicació (telèfon, correu electrònic, pàgina web i taulells d'informació) i de les reunions mantingudes amb organitzacions locals, els aeroports de Cardiff, Luton i Belfast disposen de comitès o fòrums consultius específics.

Al llarg del 2012, s'han rebut un total de 948 comunicacions vinculades a aspectes de soroll als aeroports. El 100% d'aquestes comunicacions han estat ateses i respostes. A continuació es detallen les queixes rebudes i ateses per aeroport:

Aeroport	Any 2012	Any 2011
Belfast	4	2
Cardiff	5	7
Luton	938*	733
Sabsa	0	1
Stockholm Skavsta	1	5

*procedents d'un total de 355 persones

Pel que fa a persones de la comunitat que es troben exposades a nivells de soroll elevats, el nombre de persones exposades a un nivell DNL entre 55 i 65 dB a l'aeroport de Belfast s'ha reduït a 186 persones respecte a les 269 del 2011, i en el cas de Cardiff el nombre s'ha mantingut en 100. En els casos de Stockholm Skavsta, Luton i Sabsa no es disposa d'aquestes dades, i a Orlando és l'autoritat aeroportuària de Sandford la que gestiona aquesta informació. El 2012 no s'ha produït cap desplaçament de persones a conseqüència de la contaminació acústica.

Travis, una eina de consulta dels nivells acústics

Travis és una eina desenvolupada per l'aeroport de Luton que permet a la comunitat local visualitzar els vols que l'aeroport opera, a més d'aportar informació sobre els nivells acústics. El sistema permet dues classes de consulta:

- Mode Replay. Consulta de vols arxivats: es poden consultar vols amb una antiguitat de fins a dos mesos.
- Mode Live. Consulta dels vols d'arribada i sortida de l'aeroport que s'estan operant en aquell moment, tenint en compte que no és en temps real, ja que hi ha

un desfasament horari de tres hores a causa que, abans de publicar-ho, Luton s'ha d'assegurar que totes les dades estan ben correlacionades i combinades. En aquest mode no es poden consultar els nivells acústics.

En tots dos casos, els vols es poden veure sobre quatre capes diferents de mapa i el vol es mostra mitjançant un símbol d'un avió i una línia que marca el curs del vol. Els símbols són de color verd per als vols de sortida i vermell per als d'arribada. A més, clicant sobre la icona de l'avió apareix tota la informació sobre el vol.

La informació relativa als nivells acústics es proporciona a través dels tres radars fixos de control del soroll que l'aeroport té instal·lats a una distància de 6,5 km de les instal·lacions de l'aeroport. Els nivells acústics es mostren dins d'uns cercles amb un color que va canviant en funció dels decibels que mesura en aquell moment.

A més, l'eina mostra informació climatològica de la data i l'hora consultades i aporta dades relatives a la temperatura, la humitat, o la velocitat i direcció del vent. Aquesta informació s'actualitza cada 30 minuts.

Travis consta d'un apartat que permet adaptar la consulta, es pot modificar la longitud de la línia de trajectòria del vol i la velocitat en què es reproduïxen els vols, a banda de permetre que el sistema mostri, juntament amb la icona de l'avió, informació sobre el vol (número de vol, velocitat, altitud o origen/destí).

8.5. Sensibilització mediambiental

La política

És un objectiu d'**abertis** estendre el compromís mediambiental a totes les parts interessades, tant internes com externes. Per això, les unitats de negoci porten a terme diverses actuacions de sensibilització mediambiental.

Acompliment

Amb l'objectiu d'**abertis** de fer extensiu a les parts interessades el seu compromís amb el medi ambient, les unitats de negoci porten a terme diverses actuacions de sensibilització ambiental. Al llarg del 2012 la inversió realitzada pel Grup en aquesta matèria ha estat de 178.837 €.

Actuacions de sensibilització realitzades

- **Serveis centrals**

Des de la **fundació abertis**, el 2012 s'ha continuat amb la formació als treballadors de les empreses que fan un servei a les instal·lacions, així com informant els visitants del castell de Castellet, seu de la fundació, sobre la disposició d'un sistema de gestió ambiental certificat.

Per la seva banda, **serviabertis** ha donat continuïtat a la campanya d'Aristos, fent diverses comunicacions en relació amb aspectes ambientals significatius associats a l'activitat en oficines: la gestió de residus, el consum energètic i hídric, i aspectes relacionats amb el canvi climàtic.

- **Autopistes**

Autopistas España ha continuat amb la conscienciació del personal a través de la campanya d'Aristos, mitjançant la qual s'han tractat diversos aspectes ambientals derivats de l'activitat d'aquesta unitat de negoci. A més, s'ofereix informació relativa al valor paisatgístic i forestal de la zona en determinades àrees de servei.

En el cas d'Autopistes França, s'ha donat continuïtat a les formacions de conducció sostenible al personal, així com als usuaris de les autopistes a través de panells ubicats a les principals àrees de servei, on també s'ofereix informació

sobre el valor paisatgístic i forestal de la zona. A més, s'han continuat fent actuacions amb escoles locals per difondre la gestió ambiental de la zona natural on desenvolupa la seva activitat, la vall de Rogerville.

En el cas d'Autopistes Internacionals, **elqui** ha portat a terme actuacions de mesuraments de soroll en escoles locals i **autopistas del oeste** fa campanyes de protecció i bones pràctiques ambientals entre el personal d'autopistes, que han estat difoses també a través de diversos mitjans de comunicació interna. Aquestes campanyes persegueixen la conscienciació del personal així com la provisió d'incentius perquè les persones treballadores incorporin bones pràctiques ambientals; per això, inclou el repartiment d'un obsequi que estimuli la recollida de l'oli usat. També s'organitzen xerrades educatives en escoles on s'expliquen les campanyes desenvolupades en autopistes.

- **Telecomunicacions**

El 2012 s'han fet accions vinculades a la campanya de conscienciació d'Aristos, a més de l'actualització i la distribució de cartells de "Com actuar davant una emergència ambiental", així com de la càpsula de sensibilització existent en la intranet, que descriu com s'ha d'actuar en cas d'abocaments. A més, **abertis telecom** ha ofert un curs de tècniques de conducció eficient al personal i accions de formació tant presencial com en línia a través del Campus Virtual sobre Control Operacional Ambiental.

- **Aeroports**

A l'aeroport de Belfast s'ha distribuït, entre les empreses ubicades a les instal·lacions de l'aeroport, una guia, elaborada en col·laboració amb Carbon Trust, sobre consum energètic, i s'ha informat els usuaris de l'aeroport del cost que suposen els consums de recursos naturals de les instal·lacions.

sabsa, per la seva banda, amb l'objectiu de conscienciar el personal, ha elaborat uns manuals de butxaca amb informació sobre bones pràctiques ambientals i ha organitzat xerrades de sensibilització.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Cardiff continua publicant a la seva pàgina web informació relativa a les rutes preferencials, així com els informes trimestrals de les denúncies registrades i les desviacions de les rutes preferencials de soroll.

Luton està treballant en la millora de l'educació ambiental dels treballadors de l'aeroport mitjançant el llançament d'una guia verda a finals de l'any 2011. Els temes inclosos en aquesta guia segueixen els procediments definits en el sistema de gestió ambiental.

Experiències pràctiques

Aristos continua sensibilitzant el personal d'abertis

Després del naixement d'Aristos a **abertis telecom**, s'ha fet extensiu a Autopistas España i a serveis centrals i s'ha convertit en l'eina d'**abertis** per fer arribar a les persones treballadores informació i consells de bones pràctiques ambientals, amb l'objectiu de millorar el comportament ambiental i aconseguir consum més responsable.

Al llarg del 2012 s'han fet, a través de la intranet d'**abertis**, vuit comunicacions ambientals d'Aristos en autopistes i quatre en serveis centrals. Les temàtiques d'aquestes comunicacions han estat:

- Els aspectes ambientals significatius de la seu corporativa, oficines i peatges d'autopista, i de manteniment i conservació, amb l'objectiu que les persones que treballen en aquests tres àmbits coneguin quins són els principals aspectes ambientals derivats de la seva activitat.
- La gestió de l'aigua a les oficines de peatge.
- La gestió de materials, productes i equips de peatge.
- La gestió dels residus d'oficina i peatges d'autopista.
- Els residus d'aparells elèctrics i electrònics, i de tintes i tòners.
- Les emissions atmosfèriques derivades del transport.
- La conducció eficient.

Com a novetat, el 2012 Aristos, a més de proporcionar consells ambientals al personal d'**abertis**, també ha aportat consells de seguretat viària. Concretament, hi ha hagut dues comunicacions d'Aristos en relació amb la seguretat viària, una de relativa a les distraccions al volant i una altra sobre l'estrès al volant. En aquestes comunicacions es plantegen consells per a una conducció segura i eficient que permetin al personal d'**abertis** millorar la manera com afronten la conducció, tant dins com fora de l'àmbit laboral.

9. PROVEÏDORS

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

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

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2012
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"> • Aportant valor social al Grup • Torna la sessió "Meet the buyer" a l'aeroport de Luton • Implantació d'una nova eina de negociació electrònica



La política

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

Acompliment

Els principals proveïdors d'**abertis** són els proveïdors vinculats als àmbits de la construcció, la difusió, els serveis professionals i el subministrament d'energia elèctrica.

Les compres dutes a terme per les diverses unitats de negoci que s'inclouen en aquest informe suposen el 26% de la seva xifra de negoci agregada. Amb l'objectiu de promoure l'economia local i reduir l'impacte ambiental derivat del seu transport, el 97,51% d'aquestes compres s'ha realitzat a productors locals²⁰. Aquesta xifra ha augmentat el 2% respecte a l'any 2011.

	Volument de compres locals
Espanya	99%
Regne Unit	99%
Suècia	95%
Estats Units	51%
Bolívia	97%
Puerto Rico	100%
Argentina	100%

El **Portal de Proveïdors**, la implantació del qual es va iniciar el 2011 de la mà de la Direcció de Compres i Serveis Generals en col·laboració amb el Comitè de RSC i el Comitè de Qualitat, és l'eina principal de centralització de la gestió de proveïdors. Durant el 2012 s'ha treballat per consolidar aquest sistema de registre i avaluació de proveïdors i s'ha augmentat el nombre de proveïdors i el perímetre d'actuació.

²⁰ Les dades de França, Xile i Colòmbia no s'han inclòs em el còmput total al no disposar d'informació. Un proveïdor local és aquell que té el seu domicili fiscal en el país de la societat del Grup a la que presta els seus serveis o entrega els seus productes.

abertis ha desenvolupat un nou model de compres que té com a objectiu cercar l'excel·lència en la gestió de compres amb un procés simple, homogeni i aplicable a totes les unitats de negoci, que fomenti la competència entre proveïdors. Aquest nou model s'estructura sobre tres pilars bàsics:

- Classificació per famílies de compra: La gestió de les compres es basa en estratègies diferenciades per cada categoria o família de compra.
- Model de govern: Amb la finalitat d'articular el Model de Compres, s'estableixen diversos rols amb unes responsabilitats clarament definides.
- Gestió de la relació amb els proveïdors: Es determinen unes directrius per aconseguir més visibilitat i control dels proveïdors, assegurar la lliure competència, millorar la qualitat i el servei i reduir els costos administratius que se'n deriven.

El procés de gestió de compres inclou la gestió de necessitats de compra de béns i serveis, la petició d'ofertes a proveïdors, la negociació amb aquests proveïdors i la posterior adjudicació de la compra. Aquesta nova gestió dels proveïdors ha permès:

- Aconseguir més visibilitat i control dels proveïdors.
- Fomentar la col·laboració amb proveïdors estratègics.
- Incrementar, en nombre i qualitat de servei, el panell de proveïdors
- Reduir els costos administratius derivats de la gestió de proveïdors.

Juntament amb aquest Portal únic de proveïdors, s'han dissenyat, desenvolupat i implantat sistemes de gestió d'informació i documentació de proveïdors que han permès eliminar la multiplicació d'esforços i accelerar els processos de contractació, així com garantir que la gestió de compres es basa en els valors d'**abertis** i en els principis d'equitat, objectivitat i transparència.

El procés corporatiu d'Avaluació de proveïdors es realitza mitjançant un model de servei de registre, homologació i avaluació de proveïdors subcontractats. Aquest servei permet portar un control adequat de la vigència de les dades i documents dels proveïdors registrats, l'emissió automàtica de recordatoris als proveïdors per

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

a la presentació o actualització de qualsevol dada o document, o tenir puntualment informat el comprador sobre qualsevol variació quant a l'estat del proveïdor.

Entre els criteris establerts per a l'homologació dels proveïdors, s'hi inclouen indicadors vinculats al desenvolupament de la responsabilitat social d'aquestes organitzacions, amb el qual es fa extensiu el compromís de responsabilitat social d'**abertis** a les organitzacions proveïdores. Els indicadors de sostenibilitat s'agrupen en quatre blocs: lideratge, diàleg, sistemes de gestió i comunicació i transparència, i cada bloc té una ponderació diferent per al càlcul de la puntuació final. La metodologia es basa en la puntuació mitjana de tots els participants, la qual es modifica a mesura que canvia el nombre de proveïdors registrats. Aquesta metodologia permet quantificar la posició relativa dels proveïdors respecte al mercat en matèria de sostenibilitat. Els proveïdors es classifiquen en 3 categories:

- 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

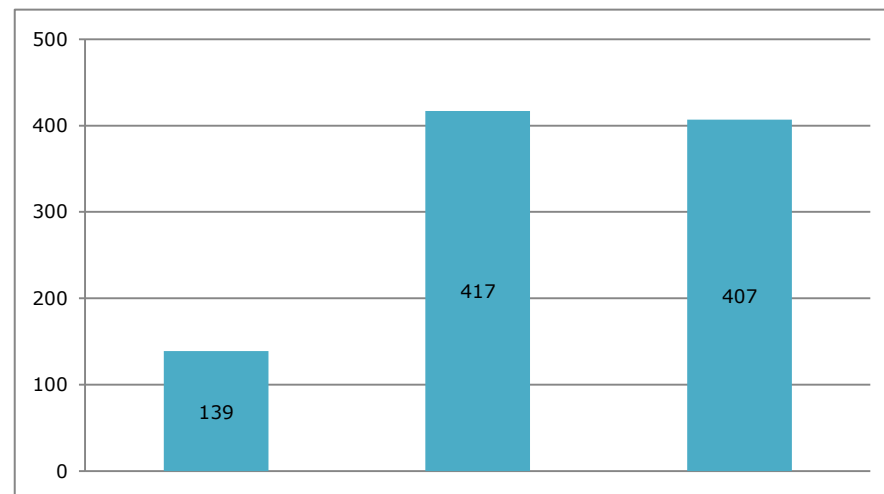
Emmarcat en el portal de proveïdors, a Espanya un total de 3.490 proveïdors han estat avaluats el 2012, dels quals 613 han estat homologats segons els criteris socials i ambientals establerts al portal de proveïdors. D'aquests proveïdors, 270 han estat posteriorment analitzats segons el sistema de valoració de RSC, amb els resultats següents:

	A+	A	B
Nombre de proveïdors	74	141	55
Volum de compra (euros)	71.839.639,56	32.271.496,72	9.580.645,98

Actualment, el portal de proveïdors inclou les empreses gestionades per **abertis** que estan ubicades a Espanya i al Regne Unit. Des d'**abertis** continuem treballant amb l'objectiu de fer extensiu el portal a les empreses de França i de l'Amèrica Llatina.

A banda de la contractació directa de serveis i compra de materials a proveïdors, es convoquen concursos i licitacions, que incorporen en els seus plecs tècnics clàusules ambientals i socials. Al llarg de 2012 s'han convocat un total de 433 concursos i licitacions, dels quals el 94% ha incorporat clàusules socials i ambientals. Aquest valor s'ha mantingut estable respecte a l'any anterior.

Nombre de concursos amb clàusules socials i ambientals presentats



Experiències pràctiques

Aportant valor social al Grup

abertis, amb l'objectiu d'aportar valor social al seu negoci, està fent un esforç per incrementar la seva col·laboració amb Centres Especials de Treball. La contractació de serveis i/o la compra de productes a aquestes empreses socials (empreses sense ànim de lucre, amb una plantilla que es compon, en més del 70%, per persones amb discapacitat), que han augmentat un 270% durant l'any, permeten a **abertis**, d'una banda, realitzar el seu negoci amb un valor social i, de l'altra, donar compliment a la normativa relativa a la contractació de personal amb discapacitat a Espanya (LISMI) mitjançant l'ús de mesures alternatives.

Un altre exemple és la participació de l'organització en la jornada realitzada per *Business with social value* el dia 12 de desembre a Barcelona. L'objectiu d'aquesta jornada va ser crear un espai físic i un altre de virtual, a través dels quals es facilitava la comunicació i la interacció entre les empreses mercantils i les ciències socials, donant així l'oportunitat d'identificar i crear noves oportunitats de negoci amb valor social per a la contractació de nous productes i crear sinergies que permetin augmentar les relacions entre ambdues. La jornada ha comptat amb diverses presentacions i dos espais perquè les empreses socials es puguin donar a conèixer:

- *Face to face*. Quedem i parlem: cita de 10 minuts amb l'empresa prèviament concertada per Internet.
- 3 x 10. Descobrir-se, compartir necessitats i trobar solucions: en taules de 10 persones, cada persona disposa de 2 minuts per presentar els seus reptes i la resta de persones hi intervenen per aportar les seves idees, la seva opinió i les seves solucions en 3 minuts, tot construint un espai en què es comparteixen idees, s'innova i es creen de manera conjunta nous negocis, nous mercats i nous projectes.

Torna la sessió "Meet the buyer" a l'aeroport de Luton

L'Aeroport de Luton és un element clau per a l'economia de la regió on s'ubica. És per aquest motiu que, des de l'aeroport, en col·laboració amb administracions i organismes locals, a l'octubre del 2012 ha tingut lloc la tercera edició de "Meet the buyer". L'objectiu d'aquesta trobada és treballar estretament amb les xarxes econòmiques i les administracions locals per poder realçar el perfil dels proveïdors locals. A través d'aquesta trobada, els proveïdors locals han pogut mostrar els seus serveis directament a les empreses relacionades amb l'aeroport. En total, van participar-hi 77 proveïdors i compradors, que cobrien un gran ventall dels sectors industrials presents en la zona.

La valoració de la trobada per part dels assistents i les entitats organitzadores i participants ha estat molt positiva. Destaca el paper d'aquest esdeveniment com a element potenciador del creixement de l'economia local, cosa que suposa una plataforma per establir contactes i facilitar la realització de contractes locals, a més de l'aportació de valor a la cadena de subministrament. Aquesta mena d'esdeveniments anima les empreses a fer compres locals.

L'organització de la trobada fa palès el compromís de Luton de contribuir al desenvolupament de l'economia regional i de proporcionar oportunitats de negoci a les empreses locals.

Implantació d'una nova eina de negociació electrònica

Derivat de la necessitat de disposar d'una eina que permeti establir un canal únic de comunicació entre **abertis** i els proveïdors, s'ha implantat una eina de negociació col·lectiva. Abans d'implantar-la, es va dur a terme un estudi de mercat de les eines existents amb l'objectiu de poder seleccionar el producte més adequat a la idiosincràsia d'**abertis**. Posteriorment es va realitzar una parametrització en funció de les necessitats del Grup i, finalment, el procés va culminar amb la realització d'una campanya de comunicació entre els proveïdors homologats amb l'objectiu que es familiaritzessin amb la nova eina.

Aquesta eina està reservada per a la interlocució directa entre **abertis** i els seus proveïdors, mitjançant la publicació d'informació i l'intercanvi de documentació relacionada amb processos de compra i contractació. Des de l'octubre totes les licitacions gestionades des de l'àrea de compres corporativa es tracten a través de la nova plataforma de negociació.

Entre els principals beneficis que aporta aquesta nova plataforma a la gestió d'**abertis** amb els seus proveïdors hi ha:

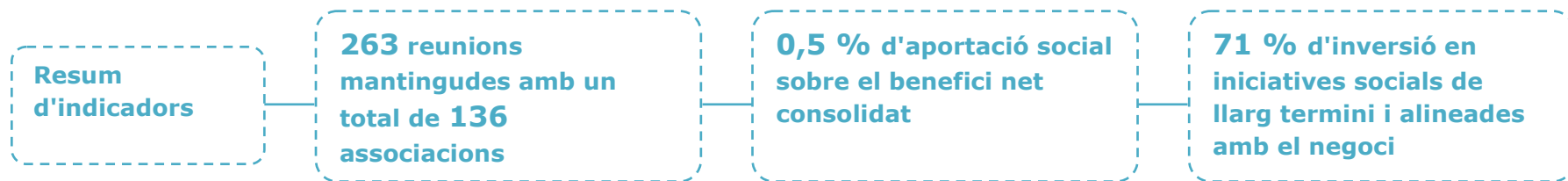
- Gestió d'un nombre més gran de proveïdors i d'ofertes
- Transparència en els processos de compra i contractació de béns i serveis
- Homogeneïtzació del procés de negociació per a totes les categories de compra
- Millora de les comunicacions i foment d'una relació estable i fiable amb els proveïdors
- Reducció del temps de negociació
- Millora de l'eficiència en el procés de gestió de tarifes i negociació
- Gestió del coneixement: tota la informació es centralitza en un únic punt
- Reducció del consum de paper

10. AFEGINT VALOR A LA COMUNITAT

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

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

Política	Aspectes principals	Experiències pràctiques 2012
Establir un vincle permanent amb la comunitat, basat en la participació activa i en la integració de les necessitats socials.	Consolidar les relacions amb les organitzacions que representen la ciutadania.	<ul style="list-style-type: none"> • Càtedres abertis • Creació de l'Observatori del comportament en carretera • Pla de voluntariat corporatiu • Promoció del turisme en l'entorn de les autopistes
	Gestionar l'acció social i els patrocinis.	<ul style="list-style-type: none"> • abertis, un membre de la comunitat. • Patrocini de l'exposició sobre Dalí al centre Pompidou • Jornada de patrocinis



La política

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

Acompliment

L'activitat d'**abertis**, basada en la gestió d'infraestructures i centres de telecomunicacions, proporciona a la comunitat un servei públic amb l'objectiu de facilitar la mobilitat i la comunicació, així com l'accés sostenible i responsable a nous mercats. Les diverses activitats disposen de plans d'emergència per garantir la continuïtat del servei en cas de qualsevol incidència i reduir l'impacte que pot generar sobre la comunitat la seva interrupció, especialment a causa del caràcter de servei públic.

La presència i la gestió d'infraestructures de transport i de centres de telecomunicacions generen diversos impactes sobre la comunitat, directes i indirectes, i positius i negatius.

El principal impacte positiu és el desenvolupament econòmic i social de la zona derivat de la presència mateixa de les infraestructures, ja que generen ocupació i promocionen el turisme. De retruc, afavoreixen el desenvolupament d'economies d'aglomeració, és a dir, la implantació d'altres activitats econòmiques a l'entorn de la infraestructura. D'altra banda, els centres de telecomunicacions contribueixen al desenvolupament de la zona, ja que faciliten la comunicació i l'intercanvi d'informació entre els diferents agents i tenen un impacte elevat sobre la gestió d'emergències.

L'impacte ambiental sobre l'entorn on s'ubiquen les infraestructures constitueix la incidència més significativa. Els principals impactes ambientals són 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. Des d'**abertis** es porten a terme diverses actuacions amb l'objectiu de reduir l'impacte ambiental. En aquest informe, s'hi pot trobar el detall d'aquestes actuacions.

abertis col·labora amb la comunitat a través de la relació directa amb les organitzacions de la zona on opera, així com actuacions de patrocini i acció social. S'actua en cinc 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 2012 **Autopistas España** i **rutas del pacífico** han rebut sancions per un import de 872 € i 7.078 €, respectivament, derivades de tràmits i gestions administratives.

10.1. Consolidar la relació amb la comunitat local

abertis és conscient de la importància de ser present a la comunitat i considera bàsic mantenir-hi una relació proactiva per gestionar els impactes que l'activitat pugui tenir sobre la societat. Per aquest motiu, **abertis** disposa de diversos canals de comunicació (telèfon, correu electrònic, correu convencional, pàgina web) a través dels quals la comunitat pot fer arribar a les empreses del grup les seves consultes, queixes, propostes o reclamacions. En alguns casos, proporciona comitès específics creats amb l'objectiu de mantenir una comunicació directa i bidireccional amb la comunitat, com, per exemple, el comitè consultiu de l'aeroport de Luton, el fòrum consultiu de l'aeroport de Belfast o el The Touchdown Committee de l'aeroport de Cardiff.

La presència d'**abertis** a la comunitat es reflecteix en les 136 associacions o col·lectius locals dels àmbits diversos (ambiental, social, empresarial i cultural) en els quals té presència i amb els quals ha mantingut un total de 263 reunions.

Alhora, **abertis** estableix convenis i col·laboracions amb administracions i entitats locals, amb l'objectiu de desenvolupar actuacions que ajudin a millorar les comunitats on desenvolupa l'activitat.

Els objectius per al 2013 marcats per les diferents unitats de negoci pretenen millorar la relació amb l'entorn, fomentant la comunicació i reduint els impactes ambientals, augmentar la participació i la visibilitat en la comunitat, i continuar desenvolupant actuacions de suport o en col·laboració amb organitzacions locals.

La fundació abertis

La **fundació abertis** centralitza gran part de l'acció social de l'organització, a més de les accions dutes a terme per les diferents unitats de negoci, en el marc de gestió de la responsabilitat social corporativa de l'organització. En aquest sentit, els àmbits d'actuació de la fundació estan en línia amb l'activitat i els principals impactes de l'organització i també amb les línies estratègiques del pla d'RSC. El 2012, aquests quatre àmbits d'actuació —seguretat viària, medi ambient, acció social i cultura— han tingut una marcada dimensió internacional.

Pel que fa a la **seguretat viària**, cal destacar que el programa *Autoroute Académie* (www.autorouteacademie.com), endegat fa un any, s'ha ampliat amb continguts especialment adreçats als motoristes. *Autoroute Académie*, impulsat per **Autopistas Francia** i la fundació, és com una autoescola virtual per formar els joves francesos sobre la conducció en autopista. El web rep més de 8.000 visites anuals.

La campanya de sensibilització *Et queda una vida. No la perdís a la carretera* ha viatjat fins a Xile i Puerto Rico amb accions a peu de peatge de les autopistes xilenes per conscienciar els conductors sobre la necessitat d'una mobilitat segura i responsable. També s'han dut a terme insercions publicitàries en els principals diaris de Xile i de Puerto Rico.

El Projecte Auriga, liderat per la **fundació abertis** juntament amb el Servei Català de Trànsit i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, ha permès sensibilitzar els adolescents d'entre 14 i 18 anys —edat en què s'inicien en la conducció— d'instituts de secundària de la Ciutat Comtal i de Castelldefels (Barcelona). Un voluntari paraplègic de l'Institut Guttmann els explicava la seva experiència en un accident de motocicleta.

El 2012 s'ha continuat desenvolupant el projecte Cooperant viari. Sis joves amb Síndrome de Down han observat i anotat els hàbits dels conductors i els vianants a les hores d'entrada i sortida dels centres educatius Dolors Monserdà-Santapau, Sagrat Cor, Escola Lys i Escola Poeta Foix, tots dins del districte barceloní de Sarrià. En aquesta iniciativa, la fundació disposa d'aliats com l'Ajuntament de Barcelona, la Fundació Catalana de Síndrome de Down i la Guàrdia Urbana.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

En l'àmbit del **medi ambient**, s'ha presentat el castell de Castellet, seu de la **fundació abertis**, com a candidat a acollir el Centre de la Unesco per a les Reserves de la Biosfera dels Ecosistemes Mediterranis. El mateix director de la fundació va presentar-ne la candidatura l'11 de juliol a la seu de la Unesco a París. Va culminar així una feina de mesos per posar en valor tot el llegat a favor de la sostenibilitat que acumula la fundació des de fa 13 anys.

Pel que fa a l'**acció social**, la **fundació abertis** ha tornat a col·laborar activament en el IV Dia del Voluntariat Corporatiu d'**abertis**, dedicat enguany a la pobresa i l'exclusió social. Les seus del grup a Espanya, França, el Regne Unit, Argentina, Xile i Puerto Rico han participat en aquesta iniciativa. També cal destacar diversos projectes d'acció social que han tingut com a beneficiaris països com Xile, Colòmbia i el Brasil.

En l'àmbit **cultural**, la **fundació abertis** i **Autopistas Francia** han patrocinat l'exposició retrospectiva sobre el pintor Salvador Dalí al centre Pompidou de París. A més, la cinquena publicació del llibre de prestigi *Viator* ha tingut com a protagonista el patrimoni natural i monumental que envolta les autopistes de Puerto Rico.

El castell de Castellet, d'altra banda, ha continuat exercint com a dinamitzador del territori i espai d'acollida per als grups d'interès d'**abertis**. El 2012 han visitat aquesta fortalesa els prínceps d'Astúries i Girona, Felip de Borbó i Leticia Ortiz, a més de l'ambaixador dels EUA a Espanya, Alan D. Solomont. La seu de la **fundació abertis** ha rebut més de 47.000 visites d'ençà que es va obrir al públic el 2004. A Castellet s'organitzen visites guiades gratuïtes per conèixer la història de la fortalesa. També es convida diverses institucions culturals a cedir temporalment algunes de les seves peces històriques per ajudar a completar el discurs museogràfic de l'exposició *Un castell en el camí* durant les visites guiades.

Experiències pràctiques

Càtedres abertis

El 2012, les càtedres **abertis** han fet passos molt importants per consolidar la internacionalització de la transferència de coneixement entre universitat i empresa. Així, s'ha atorgat el I Premi Internacional **abertis**, que ha reconegut els millors treballs de recerca sobre gestió d'infraestructures de transport, guardonats en les convocatòries nacionals de la **càtedra abertis-UPC de gestió d'infraestructures de transport** (en col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya) i de la **chaire abertis-ENPC-IFSTTAR** (amb l'École des Ponts Paris-Tech i l'Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux), dirigides respectivament pels professors Francesc Robusté i Simon Cohen.

El 2012 s'ha posat en marxa la **càtedra abertis-UPR**, en col·laboració amb la Universitat de Puerto Rico i, com a titular, Benjamín Colucci, catedràtic del Departament d'Enginyeria Civil del Recinte Universitari de Mayagüez. Aquesta càtedra neix amb l'objectiu de fomentar la col·laboració entre universitat i empresa per detectar oportunitats de col·laboració que permetin alinear les necessitats reals d'infraestructures amb els coneixements i les disciplines desenvolupats en l'àmbit universitari. El conveni per a la creació d'aquesta càtedra preveu la creació del Premi **abertis** a Puerto Rico, que reconeixerà treballs de recerca d'estudiants universitaris porto-riquenys dedicats al camp de la infraestructura, i optarà, juntament amb les càtedres d'**abertis** a Espanya i França, al Premi Internacional **abertis**. També s'ha signat el conveni amb la Universitat de Xile per a la creació de la **càtedra abertis-UCH**, que es presentarà al gener del 2013 i estarà dirigida per Sergio Jara Díaz, professor d'Economia del Transport a la Facultat de Ciències Físiques i Matemàtiques de la universitat xilena. Amb aquestes dues càtedres, ja n'hi ha quatre d'especialitzades en la formació i la recerca sobre la gestió d'infraestructures de transport.

D'altra banda, la **càtedra abertis-IESE de Regulació, Competència i Polítiques Públiques**, dirigida pel professor Xavier Vives, ha organitzat conferències i seminaris on els temes relacionats amb la reactivació econòmica i els partenariats públicoprivats han tingut un paper destacat. De la **càtedra abertis-FEDEA d'Economia de les Infraestructures i dels Transports**, liderada pels professors Tano Santos i Ofelia Betancor, són remarcables els seminaris i les publicacions fetes sobre el transport aeri, així com les recerques dutes a terme: "Impact of Transport Infrastructure on International Competitiveness of Europe (I-C-EU)", "Evaluación socioeconómica y financiera de proyectos de transporte" i "Integración del transporte aéreo y la alta velocidad ferroviaria: impactos sobre accesibilidad y medio ambiente (AERO-AVE)". Quant a la **càtedra de Lideratge d'Esade**, actualment la col·laboració amb aquesta institució acadèmica se centra en l'activitat duta a terme pel professor Josep Maria Lozano a l'Institut d'Innovació Social, entre la qual destaca el programa desenvolupat el 2012 "Momentos de liderazgo: Dos momentos de liderazgo. Construir una compañía: de cinco a cien mil". La **càtedra abertis-UPC de gestió d'infraestructures de transport** ha organitzat diversos cursos al llarg del 2012, com, per exemple, el "Mobility in Smart Cities" o el curs "Logística en la Cadena de Suministro: Integración de actividades de producción y distribución", impartit per Carlos A. Méndez, professor de la Universitat Nacional del Litoral (Argentina), així com els seminaris sobre trànsit ("Modelos matemáticos para la observación, simulación y previsión del tráfico"), mobilitat ("Hacia el diseño conjunto de la movilidad urbana: transporte público, tráfico y tarificación") i transport.

Creació de l'Observatori del comportament en carretera

Autopistas Francia ha creat, en col·laboració amb el CETE Normandie Centre, l'Observatori del comportament en carretera, que té com a objectiu conscienciar els conductors sobre seguretat viària.

Al juliol del 2012 va publicar el seu primer estudi, en què s'han analitzat en una primera fase tres aspectes: l'ocupació de la via, l'ús de la senyalització per part dels conductors i els avançaments per la dreta. L'estudi ha mostrat que un de cada tres conductors condueix de manera inadequada i fins i tot perillosa. Aquest ha estat el primer estudi d'aquesta classe fet a França que s'ha basat en dades i estadístiques reals i no en declaracions dels conductors. La recopilació de dades s'ha dut a terme mitjançant càmeres de recompte de trànsit, una càmera fixa i l'observació de la conducció en una zona de l'autopista amb tres carrils i on no hi ha característiques de la via que puguin influir en la conducció.

Segons els resultats de l'estudi, el 36% dels conductors circula pel carril del mig encara que el carril de la dreta estigui lliure, dos de cada tres conductors no senyalitza la maniobra d'avançament, el 16% dels conductors no manté la distància necessària respecte al vehicle que el precedeix i el 37% dels conductors sobrepassen el límit de velocitat establert.

Pla de voluntariat corporatiu

Voluntaris és el programa de voluntariat corporatiu d'**abertis**. És una iniciativa que va néixer el 2009 impulsada pel personal del Grup. A través d'aquest programa es facilita al personal el marc per desenvolupar activitats de voluntariat durant el temps lliure i s'organitzen activitats solidàries al llarg de l'any.

Dins del marc del Pla de voluntariat corporatiu, al desembre s'ha celebrat el quart Dia del Voluntariat Corporatiu amb el lema "Ara més que mai, fem créixer la nostra ajuda". Han participat en aquest acte la Creu Roja, la Fundació Banc dels Aliments i Càritas Diocesana. Durant la jornada s'ha fet una taula rodona en què els presidents de les dues fundacions participants i la responsable de Càritas han exposat la dura realitat en què es troben actualment moltes persones, especialment famílies que fins al moment no s'havien pensat mai que podrien necessitar ajuda.

La **fundació abertis** ha anunciat, durant el desenvolupament del Dia del Voluntariat, la donació de 24.000 euros als quatre projectes solidaris seleccionats pel personal del Grup:

- Projecte terapèutic per a nens i joves víctimes de maltractaments i abusos sexuals, impulsat per la Fundació Concepció Juvanteny de Barcelona.
- Millora de la mobilitat d'infants haitians discapacitats i amputats al centre de rehabilitació Kay St. Germain, a Port-au-Prince (Haití), liderat per la Fundació Nuestros Pequeños Hermanos.
- Ajuda a la recerca de la síndrome de Sanfilippo i a la teràpia genètica com a curació, de Sanfilippo Barcelona.
- Adaptació i condicionament d'un habitatge cedit per l'Ajuntament de Barcelona per a persones amb discapacitat mental i els seus tutors, de la Fundació Aspasim.

Ha participat en la jornada Jil van Eyle, creador del concepte *teaming*, microdonacions a les empreses a través de la nòmina, que ha volgut mostrar el seu agraïment a les persones treballadores d'**abertis** per l'euro que cada una destina mensualment a projectes solidaris.

Les seus d'**abertis** a Argentina, Xile, França, Puerto Rico i el Regne Unit també han participat en el Dia del Voluntariat promovent el recapte d'aliments.

Promoció del turisme en l'entorn de les autopistes

abertis autopistas ha firmat amb l'Agència Catalana de Turisme (ACT) un conveni per promocionar el turisme a Catalunya, que té vigència fins al 31 de desembre del 2013.

Mitjançant aquest conveni, **abertis** durà a terme accions informatives, a les àrees de servei i a les autopistes, per donar a conèixer als usuaris les possibilitats turístiques que presenta el territori català, posant un èmfasi especial en itineraris i escapades, els productes amb més possibilitat de creixement. Per a la difusió d'aquestes accions s'utilitzaran tant suports en línia com fora de línia. A més, **abertis autopistas** crearà una secció exclusiva al portal www.autopistas.com per a la promoció del turisme a Catalunya i editarà una guia multimèdia turística en català, castellà, anglès, francès i alemany.

En l'àmbit d'aquest conveni, l'ACT proporcionarà a **abertis** els continguts per a les plataformes i li oferirà presència als suports de promoció de l'agència, especialment a internet i a les xarxes socials, així com en altres accions presencials.

Paral·lelament, el 2012 s'han tancat més acords de col·laboració amb altres administracions, com la Diputació de Segòvia, la Diputació de Castelló o els ajuntaments de Dènia o Altea. L'objectiu d'aquests acords és col·laborar en la promoció cultural i el desenvolupament econòmic dels municipis de l'entorn de les autopistes i, de retruc, promocionar el turisme en cotxe utilitzant l'autopista com a eix de connexió ràpid i segur per recórrer els atractius turístics del país. Entre les actuacions que cal desenvolupar en l'àmbit d'aquests acords s'inclouen les següents:

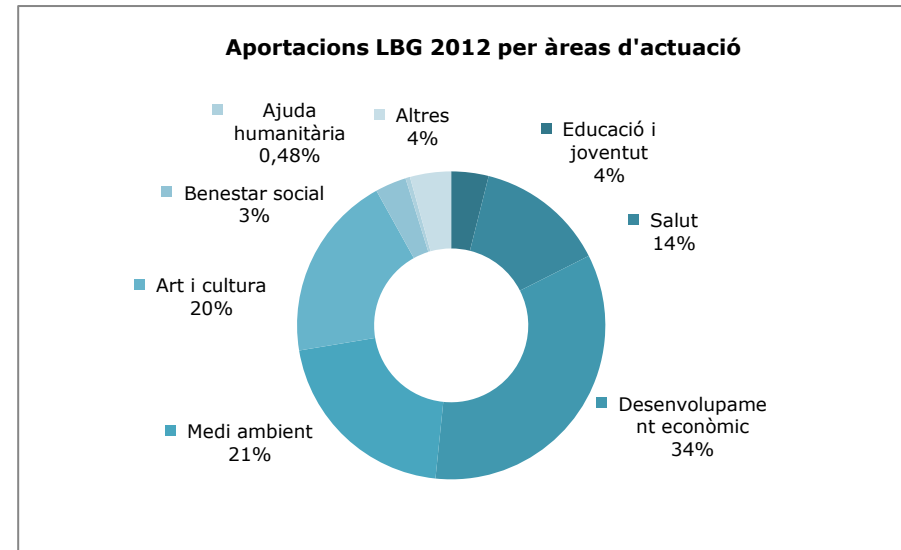
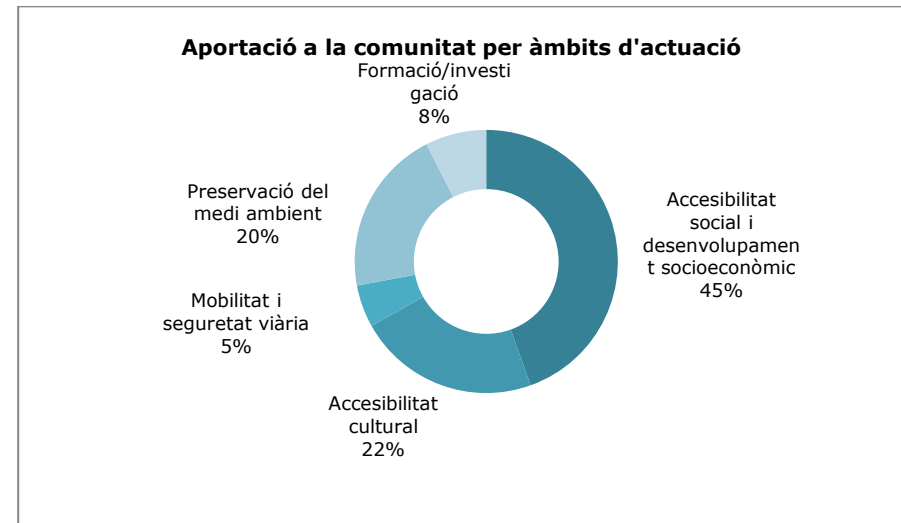
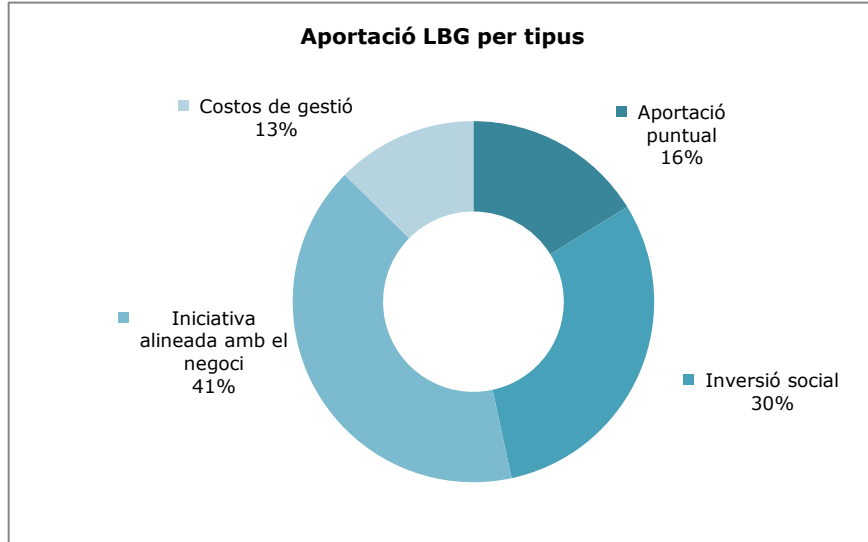
- L'elaboració de reportatges de les diverses localitats a les seccions "de ruta per..." del portal www.autopistas.com i a la informació turística dels Punts d'Informació Interactius ubicats a les àrees de servei.
- L'elaboració de guies turístiques interactives de les principals ciutats d'Europa.
- La presència a www.autopistas.com dels principals operadors turístics en línia per a la promoció del desplaçament turístic en cotxe.

10.2. Acció social i patrocinis

abertis disposa d'un Manual executiu de projectes de compromís amb la comunitat en què s'especifiquen els àmbits que el grup considera prioritaris pel que fa a patrocinis, així com els requisits que han de complir els projectes sol·licitants. Al 2012 la fundació abertis i els serveis centrals han rebut un total de 383 sol·licituds de patrocini, i se n'han aprovat 124.

Dins d'aquesta acció social i patrocinis s'inclouen les actuacions dutes a terme per la fundació, així com totes les que han fet directament les diverses unitats de negoci del grup. L'import destinat el 2012 a accions de patrocini i donacions ha estat de 5,2 milions d'euros, equivalent al 0,5 % del benefici consolidat net d'**abertis**.

Tots els projectes d'acció social que s'aproven es classifiquen segons la metodologia d'LBG España, cosa que permet segregat les actuacions que són a llarg termini i en línia amb el negoci del grup, dels costos de gestió i de les aportacions puntuals.



Experiències pràctiques

abertis, un membre de la comunitat

abertis se sent part de les comunitats on s'ubiquen les infraestructures que gestiona i, com a membre d'aquestes comunitats, vol participar-hi d'una manera activa. Per aquest motiu, les empreses del Grup organitzen diverses activitats i projectes amb l'objectiu de col·laborar en el desenvolupament de la comunitat i, especialment, ajudar els col·lectius en risc. En són un exemple les diverses accions amb un marcat caràcter social realitzades per **abertis telecom** al llarg del 2012, a través de les quals ha col·laborat amb entitats que donen suport a col·lectius desfavorits o que desenvolupen projectes d'interès en àmbits tan importants com la recerca i la salut. Alguns dels projectes en els quals ha col·laborat han estat la Marató de TV3, on es va ocupar del transport del senyal audiovisual de les activitats realitzades, la Marató de la Pobresa, el TELEMARATÓN SOLIDARIO MIRAME TV, el festival "Por la sonrisa de un niño", la Campanya d'Aliments o la campanya "Vols ser amic d'en Malik?" de Metges sense Fronteres, a la qual s'ha destinat el pressupost corresponent a regals de Nadal. A més, ha col·laborat en la realització de la senyalística corresponent al punt informatiu del Cim de Montagut, lloc emblemàtic per als visitants del Camp de Tarragona i el Penedès, amb la qual cosa ha contribuït a potenciar el sector turístic d'aquesta zona de gran interès natural.

D'altra banda, els aeroports gestionats per **abertis** també porten a terme actuacions i col·laboren amb entitats locals per al desenvolupament de projectes en la comunitat. N'és un exemple l'aeroport de Luton, que el 2012 ha fet diverses actuacions en la comunitat, entre les quals destaquen les següents:

- La reobertura de la galeria d'art Gateway ubicada a l'aeroport, on durant el 2012 i el 2013 s'exposaran les obres dels 5 artistes locals seleccionats del concurs que s'hi va convocar.
- El lliurament dels premis Luton's Best 2012 a les persones, grups, organitzacions o empreses que hagin fet una aportació real i diferent a la ciutat.
- L'aportació econòmica per a la formació dels voluntaris que treballen a la Calibre Audio Library, que vol millorar la qualitat de vida de persones cegues, amb deficiències visuals o discapacitats físiques, o amb dislèxia.
- La donació de 50.000 lliures a la Community Trust Fund el 2012.
- L'elecció pública de l'organització Sue Ryder com a col·laboradora de l'aeroport de Luton per al període 2012-2013. Luton s'ha compromès a donar 5.000 lliures a l'organització i a fer col·laborar l'equip de l'aeroport per tal d'implicar el personal i els passatgers en les activitats de recaptació que es duguin a terme durant aquest període.
- Seguiment del programa "Get into Airports" del Prince's Trust, a través del qual 5 joves sense feina, entre 18 i 25 anys, han rebut formació i han realitzat 2 setmanes de pràctiques en alguna de les empreses presents a l'aeroport.

En el cas de la unitat de negoci d'autopistes, tenim com a exemple les donacions econòmiques fetes per **autopistas del oeste** a l'Institut d'Oncologia Àngel H. Roffo, com a resultat del benefici generat per la recollida de residus de paper i d'oli usat per part del personal, o la donació de les vacunes sobrants de la campanya de grip a diverses institucions que ofereixen ajuda a col·lectius amb problemes d'integració (recursos escassos, discapacitats, etc.).

Patrocini de l'exposició sobre Dalí al centre Pompidou

Una de les accions d'implicació en la comunitat i el teixit social que incorpora el Pla estratègic de responsabilitat social d'**abertis** és el patrocini cultural. Des d'**abertis** es considera la cultura com un bé que enriqueix les persones i millora la seva qualitat de vida i, per això, el seu objectiu és fer accessible aquesta cultura al gran públic i acompanyar les administracions públiques en aquesta comesa.

Tant **abertis** com la **fundació abertis** mantenen col·laboracions permanents amb les principals institucions culturals dels territoris on es troben presents, com el Museu del Prado, el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Gran Teatre del Liceu o el Teatre Reial de Madrid, entre d'altres.

Un exemple d'aquest compromís amb la cultura és la participació d'**abertis**, a través de la **fundació abertis** i de **sanef**, com un dels principals patrocinadors de la gran retrospectiva de Dalí que ha estat inaugurada al novembre del 2012 al Centre Pompidou de París i que estarà oberta al públic fins al 25 de març de 2013. L'excel·lència d'aquesta exposició rau en el fet que, per primera vegada, es reuneixen en una mateixa exposició obres procedents dels tres dipositaris del llegat de Dalí: la Fundació Gala-Salvador Dalí (Figueres), el Salvador Dalí Museum de Sant Petersburg (Florida) i el Museu Reina Sofía (Madrid). També inclou obres prestades d'altres institucions com el MoMA (Nova York), el Philadelphia Museum of Art, la Tate Modern i els Musées Royaux des Beaux-Arts de Bèlgica.

Jornada de patrocinis

Coincidint amb el Dia Internacional dels Monuments i Llocs, al castell de Castellet, seu de la fundació **abertis**, s'ha portat a terme la jornada sobre patrocini i mecenatge cultural. Aquesta jornada, fruit de la col·laboració entre la fundació **abertis**, el Departament de Cultura de la Generalitat i la Fundació MACBA, ha tingut com a finalitat donar a conèixer les tendències actuals del mecenatge i patrocini empresarial en l'àmbit de la cultura, en un context de demanda creixent de finançament per a projectes mediambientals i socials. El sector cultural a Espanya aporta gairebé el 4% del PIB i dona feina al 2,8% dels treballadors.

Ha participat en la sessió el conseller de Cultura, Ferran Mascarell, que ha destacat la necessitat d'enfortir el model mixt de cooperació en matèria de cultura, que combina la participació pública i privada, ja que les aliances publicoprivades tindran un paper essencial en el futur. D'altra banda, la directora general de Polítiques i Indústries Culturals del Ministeri d'Educació, Cultura i Esports, María Teresa Lizaranzu, ha parlat sobre la nova Llei de mecenatge en què està treballant el Ministeri, amb l'objectiu de canviar el plantejament de cooperació amb l'empresa privada, ja que cal passar d'un model convencional basat en les ajudes i les subvencions públiques a un model amb més participació de les empreses i també més aportacions per part de la ciutadania. El president de la Fundació Macba ha reclamat un canvi de model, amb més implicació directa de la societat civil en el finançament de les institucions i les activitats culturals. Salvador Alemany, president de la fundació **abertis**, ha destacat la importància d'assumir un compromís per part de les empreses i de centrar-se en projectes de patrocini concrets que estiguin integrats dins de l'estratègia de la companyia.

11. INFORME DE VERIFICACIÓ



Deloitte Advisory, S.L.
Avda. Diagonal, 654
08034 Barcelona
España
Tel.: +34 932 80 40 40
Fax: +34 932 80 28 10
www.deloitte.es

Informe de Verificació Independent de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa 2012 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 "Principals característiques de l'Informe". El nostre treball ha consistit en revisar:

- L'adaptació de l'IRSC 2012 a la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.1 (G3.1), així com els indicadors d'acompliment i del suplement sectorial per a operadors aeroportuaris proposats en aquesta guia.
- La informació de l'exercici 2012 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).

L'abast de la nostra revisió es limita a la informació corresponent a l'exercici 2012. L'IRSC 2011 va ser revisat per un altre auditor, el qual va emetre el seu informe amb data 9 de març de 2012.

Estàndards 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 2012.
- 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 "Principals característiques de l'Informe".
- 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 generals i el suplement per a operadors aeroportuaris 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 2012 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, Anglaterra, França i Xile.

Responsabilitat de la Direcció d'Abertis Infraestructuras, S.A. i de Deloitte

- La preparació de l'IRSC de 2012, 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 International 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 i amb el suplement sectorial per a operadors aeroportuaris.

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 el seu involucrament en el desenvolupament d'un enfocament responsable, segons s'informa en el capítol "Principals 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 "Principals 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

Com a complement als canals de comunicació bidireccionals habituals de l'organització, **abertis** ha realitzat una consulta específica als seus grups d'interès a Espanya per conèixer la seva opinió sobre el format i contingut de l'IRSC en funció de les seves expectatives. En aquest sentit, a més a més d'anàlitzar les conclusions en termes de comunicació corporativa, recomanem profunditzar en la identificació dels aspectes rellevants i del seu impacte en l'estratègia, en especial en aquells països de recent incorporació al Grup i on l'organització desenvolupa operacions significatives, així com l'actualització periòdica dels mateixos.

Capacitat de resposta

Durant el 2012 **abertis** ha revisat la seva eina de reporting i consolidació de RSC, ampliant el nombre d'indicadors, fet que ha permès, entre altres aspectes, desenvolupar una petjada ambiental més adaptada als requeriments exigits pel *Green House Gas Protocol*. De cara a futurs exercicis, **abertis** haurà d'enfortir i consolidar aquesta eina de reporting i seguir millorant la seva integració amb els sistemes de gestió de l'organització. A més s'haurà d'intensificar la formació sobre els criteris de gestió i reporting de RSC en les diferents línies de negoci per millorar la seva homogenització i comparabilitat.

D'altra banda, **abertis** compta amb un Pla Estratègic de RSC. En aquest sentit, els canvis ocorreguts en l'estructura i activitats d'abertis en els últims anys aconsellen la revisió de les línies d'actuació i dels objectius en RSC para adequar-los als aspectes rellevants identificats i a l'estratègia general d'abertis. Així mateix, la definició d'objectius quantitatius i l'elaboració d'un quadre de comandament amb indicadors de mesurament claus facilitaria la labor de supervisió i gestió del Pla Estratègic per part del Comitè de RSC.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Helena Roldán
15 de març de 2013



12. ÍNDEX DE CONTINGUTS I INDICADORS DE GRI

CONTINGUT	PÀGINA ²¹	COB ²²
1. Estratègia i anàlisi		
1.1. Declaració del president.	3-4; 5-11 IA	●
1.2. Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	53-57 CCAA; 52-56 IAGC	●
2. Perfil de l'organització		
2.1. Nom de l'organització.	6	●
2.2. Principals marques, productes i/o serveis.	7-9; 28 IA	●
2.3. Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	8;203-221 CCAA	●
2.4. Localització de la seu principal de l'organització.	8 CCAA	●
2.5. Nombre de països on opera l'organització i nom.	9	●
2.6. Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	8; 15-19 IA; 2-8 IAGC	●
2.7. Mercats que se serveixen (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/beneficiaris).	8-9; 28, 32, 38-39, 41-42, 48 IA	●
2.8. Dimensions de l'organització informadora incloent-hi el nombre de treballadors, el nombre d'operacions, les vendes netes, la capitalització total, la quantitat de productes o serveis prestats, la superfície de l'aeroport, el nombre i la longitud de les pistes, indicant si són pistes principals o de vent creuat, el temps mínim de connexió entre vols, el nombre d'aerolínes que donen servei i el de destinacions durant el període en qüestió.	13, 33; 59-63 IA; 5 CCAA	●
2.9. Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització.	8-9; 25-26, 42, 46 IA	●
2.10. Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	19; 45 IA	●
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.	8	●
3.7. Constatació de l'existència de limitacions en l'abast o la cobertura de la memòria.	7-8	●
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.	8	●
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.	6-8	●

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

²² El significat de la simbologia: ● quan la cobertura és total, ◐ quan la cobertura és parcial.

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, 24-26, 49, 63-64, 68	●
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.	8	●
Índex del contingut de la GRI		
3.12. Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	104-112	●
Verificació		
3.13. Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	7, 103	●
4.- Govern, compromisos i participació dels grups d'interès		
Govern		
4.1. Estructura de govern de l'organització incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsables de tasques específiques com ara l'estratègia o la supervisió de l'organització.	15-19 IA; 42-47 IAGC	●
4.2. Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	25 IAGC	●
4.3. Nombre i gènere dels membres del màxim òrgan de govern independents i/o no executius.	8-12 IAGC	●
4.4. Mecanismes dels accionistes i treballadors per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	17-18, 41-42; 56-61 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.	17-22 IAGC	●
4.6. Procediments implantats per tal d'evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	15 IA; 51-54, 62, 67-70 IAGC	●
4.7. Procediment per determinar la composició, la capacitat 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.	15 IA; 51-54, 62, 67-70 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.	15, 23-28 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.	15-16; 61-74 IAGC	●
4.10. Procediments per avaluar el rendiment del màxim òrgan de govern, en especial, pel que fa al desenvolupament econòmic, ambiental i social.	15-16; 20-22, 25-27, 62-64 IAGC	●
Compromisos amb iniciatives externes		
4.11. Descripció de la manera com l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.	15-16; 52-56 IAGC	●
4.12. Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	19, 94-102	●
4.13. Principals associacions a les quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport.	19, 95	●
Participació dels grups d'interès		
4.14. Relació dels grups d'interès que l'organització ha inclòs. .	17	●
4.15. Bases per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	10-11	●
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.	9-11, 17-18, 26, 37, 40, 89, 91, 94-95	●
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.	10	●

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
ACTUACIÓ ECONÒMICA						
Informació sobre l'enfocament de la gestió econòmica		8-9, 23, 29-34, 93-102; 23, 65-74 IA				
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	13; 5 CCAA	● ²⁶			✓
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	61-62, 70-73	●	7,8	7	✓(a)
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització per programes de beneficis socials.	47; 140-147, 192-196 CCAA	●			✓
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	75, 87, 104, 132 CCAA	●			✓
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.	44	●			✓
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	89	● ²⁷			✓
A01	Nombre total de passatgers anuals	25-26	●			✓
A02	Nombre total de moviments d'aeronaus anuals	25-26	● ²⁸			✓
A03	Quantitat total de càrrega	26	● ²⁹			✓
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	44-45	●	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.	94-98	●		8	✓
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	33-34, 94-98	●			✓(a)
ACTUACIÓ MEDIAMBIENTAL						
Informació sobre l'enfocament de la gestió ambiental		28, 50-59, 61-69, 70-79, 82-84				
MATERIALS						
EN1 (P)	Materials utilitzats per pes o volum.	69	● ³⁰	8		✓
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	69	● ³⁰	8,9		✓
ENERGIA						
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	66-68	● ³¹	8		✓
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossada per fonts primàries.	66-67	● ³²	8		✓

23 El significat de la simbologia: ● quan la cobertura és total, ◐ quan la cobertura és parcial.

24 PM: Pacte Mundial.

25 ODM: Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni.

26 El El percentatge de dividendis inclosos comprèn el dividend complementari de l'any 2011 i el dividend a compte de l'any 2012.

27 Les dades de França, Xile i Colòmbia no han estat incloses en el càlcul del percentatge de compra local, ja que no es disposa de la informació.

28 Els vols de sortida de codad no han estat inclosos, ja que no es disposa de la informació desglossada, així com els vols d'entrada comercials (càrrega) i els vols d'aviació general.

29 En aquest indicador no s'incorporen sabsa i codad, ja que no disposen d'aquesta informació. Els vols comercials de Stockholm Skavsta no transporten càrrega i Orlando no opera vols de càrrega. Belfast i Cardiff no disposen de la informació segregada de càrrega en vols comercials i en vols de càrrega, de manera que tota la càrrega està imputada a vols de càrrega.

30 No s'incorpora el consum de formigó i metalls d'elqui i el consum de paper de rutas del pacífic, ja que no es disposa de dades fiables relatives a les quantitats consumides.

31 La informació sobre el consum de combustibles de rutas del pacífic i de les fonts mòbils d'elqui ha estat exclosa, ja que no es possible calcular-la. Tampoc no s'ha inclòs el consum de gasolina d'Orlando. La dada en GJ puja a 110.148,7 GJ per a gas natural, 381.847,53 GJ per a gasoil, 7.127,44 GJ per a GLP, i 331,11 GJ per a les fonts renovables.

32 La dada en GJ puja a 1.267.387,79 GJ. D'acord amb el mix de producció d'energia de cada un dels països en què 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 26% d'energia nuclear, un 25% d'energies renovables, un 23% de gas natural, un 9% de cru, un 7% de cogeneració, un 6% de carbó i un 4% d'altres fonts primàries.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
EN5 (P)	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	62, 70-71	●	8,9	7	✓ ^(a)
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.	57-58, 71-73	●	8,9	7	✓ ^(a)
7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	62, 70-71	●	8,9	7	✓ ^(a)
AIGUA						
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	65	● ³³	8		✓
A04	Qualitat de les aigües pluvials segons els estàndards normatius aplicables.	75	▶ ³⁴			✓ ^(a)
EN9 (A)	Fonts d'aigua significativament afectades per l'extracció d'aigua.		● ³⁶			✓
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.		● ³⁶			✓
BIODIVERSITAT						
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	78	●	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.	78	●	8	7	✓
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	80-81	●	8	7	✓
EN14 (A)	Estratègies, accions actuals i plans futurs per a la gestió dels impactes en la biodiversitat.	78-81	●	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.	63-64	● ³⁵	8	7	✓
EN17 (P)	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	63-64	▶ ³⁵	8	7	✓
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	61-62, 70-73	●	9	7	✓ ^(a)
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.		NA ³⁶	8	7	NV
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		● ³⁶	8	7	✓
EN21 (P)	Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i la destinació.	75	▶ ³⁷		7	✓ ^(f)
EN22 (P)	Pes total dels residus gestionats, segons el tipus i el mètode de tractament.	74-75	▶ ³⁸		7	✓ ^(b)
EN23 (P)	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.		● ³⁹	8	7	✓
A05	Nivells de qualitat de l'aire, concentració de contaminants en micrograms per m ³ o parts per milió (PPM) segons la normativa.	65	▶ ⁴⁰			✓ ^(a)
A06	Quantitat de líquid descongelant i anticongelant per a avions i paviment usat i gestionat per m ³ i/o	69	▶ ⁴⁰			✓

33 La informació de rutades del pacífic i elqui no ha estat inclosa, així com el consum d'aigua de canals i embassaments de la xarxa AP7/AP2 acesa.

34 No es disposa de dades per a tots els aeroports (codad, sabsa, Luton i Suècia no disposen d'informació, mentre que en el cas d'Orlando no és aplicable a causa de les activitats que gestiona abertis), ja que en cada un la gestió d'aquest aspecte varia, raó per la qual la informació inclosa és de caràcter qualitatiu. Estem treballant en la manera de presentar aquesta informació de forma representativa i propera per a les parts interessades. Esperem publicar aquesta informació en futurs informes a mitjà termini.

35 L'abast d'aquesta informació es descriu a la pàgina 62 de l'informe.

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

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

38 Les dades de codad, sabsa i Orlando no estan incloses. No es disposa de la dada corresponent al percentatge de residus segregat per tipus de tractament final de cada un. Estem definint un sistema d'estimació d'aquesta informació i esperem publicar-la en futurs informes a mitjà termini. Així mateix, en el cas dels aeroports de Luton i sabsa no es disposa de dades en relació amb els residus generats en vols internacionals.

39 No és aplicable, ja que no s'han produït vessaments significatius.

40 No es disposa de dades per a tots els aeroports, ja que en cada un la gestió d'aquest aspecte varia; per això la informació inclosa és de caràcter qualitatiu. Estem treballant en la manera de presentar aquesta informació de forma representativa i propera per a les parts interessades. Esperem publicar aquesta informació en futurs informes a mitjà termini.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
	tones.					
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 ⁴¹			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 ⁴¹			NV
PRODUCTES I SERVEIS						
EN26 (P)	Iniciatives per reduir els impactes ambientals dels productes i serveis, i el grau de reducció d'aquests impactes.	57-59, 70-73, 76-77, 80-81, 83-84	●	9	7	✓ ^(a)
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la vida útil, per categories de productes.		NA ⁴¹	9	7	NV
COMPLIMENT NORMATIU						
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	51	●	8	7	✓
TRANSPORT						
EN29 (P)	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de les persones treballadores.		NA ⁴¹			NV
GENERAL						
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	51; 161 CCAA	●		7	✓
SOROLL						
A07	Nombre i percentatge de canvi de persones que resideixen en àrees afectades pel soroll.	83	● ⁴²			✓
ACTUACIÓ SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)						
Informació sobre l'enfocament de gestió de pràctiques laborals i ètica del treball		36-39, 43-45, 48-49				
OCUPACIÓ						
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió, desglossats per sexe.	36-37	●			✓
LA2 (P)	Nombre total i contractació de nous empleats, i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	36-37	▶ ⁴³	6		✓ ^(c)
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.	47	▶ ⁴⁴	6	3	✓ ^(a)
LA15 (P)	Tornada a la feina i taxes de retenció després d'un permís de paternitat, desglossat per gènere.	44	● ⁴⁵			✓
RELACIONS EMPRESA/TREBALLADORS						
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	37	●	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.	37	● ⁴⁶	3		✓
SALUT I SEGURETAT EN EL TREBALL						
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de seguretat i salut conjunts de direcció i empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina.	48	●		5,6	✓

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

42 Les dades de Stockholm Skavsta, Luton i Sabna no han estat incloses.

43 S'ha avançat en la publicació de la dada per gènere i categoria professional, i esperem publicar la dada desglossada per regió en futurs informes a curt termini.

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

45 La dada de codad no ha estat inclosa, ja que no disposem d'aquesta informació.

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

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió i gènere.	49	▶ ⁴⁷			✓ ^(d)
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.		● ⁴⁸		6	✓
LA9 (A)	Temes de seguretat i salut coberts pels acords formals amb els sindicats.		ND ⁴⁹			NV
FORMACIÓ I EDUCACIÓ						
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per gènere i categoria d'empleat.	38	● ⁵⁰		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.	38	▶ ⁵¹		3	✓
LA12 (A)	Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de rendiment i de desenvolupament professional, desglossat per gènere.	38	● ⁵²		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.	36, 43-45; 16-19 IA	● ⁵³	1,6	3	✓
IGUALTAT DE REMUNERACIÓ ENTRE DONES I HOMES						
LA14 (P)	Relació entre el salari base i la remuneració de les dones respecte a la dels homes, desglossada per categoria professional, en llocs on es desenvolupen operacions significatives	43	▶ ⁵⁴	1,6	3	✓ ^(a)
ACTUACIÓ SOCIAL (DRETS HUMANS)						
Informació sobre l'enfocament de la gestió de drets humans		15, 28, 41, 43-45, 88-90				
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.		● ⁵⁵	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.	90	● ⁵⁶	1,2,4 5,6		✓ ^(e)
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.	38, 40-41	▶ ⁵⁷			✓ ^(e)
NO DISCRIMINACIÓ						
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		● ⁵⁸	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		● ⁵⁹	1,3	3	✓

47 Pel que fa al desglossament per regió, actualment estem consolidant la dada i esperem publicar-la en informes futurs a mitjà termini. La segregació per gènere de la informació sobre les hores treballades de Belfast, les xarxes Gencat i aumar, i rutes del pacífic i elqui ha estat estimada a partir de la distribució de la plantilla. Les jornades perdudes desglossades per gènere d'elqui s'han estimat tenint en compte la distribució del nombre d'hores no treballades.

48 No hi ha constància de malalties greus significatives que necessitin la creació de programes específics.

49 Actualment aquesta informació no es recopila.

50 Les xarxes AP7/AP2 accesa i Gencat, i abertis autopistas no disposen d'aquesta informació segregada per gènere. De la mateixa manera, la dada de rutes del pacífic i elqui no han estat incloses, ja que no es disposa d'informació verificada.

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

52 Les dades de codad, rutes del pacífic i elqui no han estat incloses, ja que no es disposa d'aquesta informació.

53 Considerant la naturalesa i la ubicació de les activitats d'abertis, la dada relativa a les minories no es considera material, d'acord amb les expectatives de les parts interessades.

54 Els salaris d'abertis s'estableixen a partir de categories professionals i del programa de direcció per objectius. La retribució és informació confidencial.

55 En l'exercici 2012 no s'han firmat acords d'inversió o contractes significatius que hagin inclòs clàusules de drets humans.

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

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

58 No s'han produït incidents d'aquesta mena durant el 2012.

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

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
	d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer riscos importants i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.					
EXPLOTACIÓ INFANTIL						
HR6 (P)	Operacions i proveïdors importants identificats que comporten un risc potencial d'incidents d'exploració infantil i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.		● ⁵⁹	1,5		✓
PREVENCIÓ DE TREBALLS FORÇATS						
HR7 (P)	Operacions i proveïdors importants identificats com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a eliminar-la.		● ⁵⁹	1,4	3	✓
PRÀCTIQUES DE SEGURETAT						
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat format en polítiques organitzatives o procediments relatius a aspectes de drets humans rellevants per a la seva activitat.		ND			NV
DRETS INDÍGENES						
HR9 (A)	Nombre d'incidents en què s'han violat els drets dels indígenes i les accions adoptades.		● ⁵⁸			✓
AVALUACIÓ						
HR10 (P)	Percentatge i nombre total d'operacions que han estat objecte d'una revisió dels drets humans i/o avaluació d'impacte.	15	● ⁶⁰			✓(a)
REMEI						
HR11 (P)	Nombre de queixes relacionades amb els drets humans presentades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixes.	41	●			✓
ACTUACIÓ SOCIAL (COMUNITAT)						
Informació sobre l'enfocament de gestió en relació amb la societat		15, 19, 23, 51, 93-94, 97				
COMUNITAT						
SO1 (P)	Percentatge d'operacions que incloguin compromisos amb la comunitat local, avaluacions d'impacte i programes de desenvolupament.	94-102	●	1	8	✓(e)
SO9 (P)	Operacions amb potencial significatiu o impactes negatius reals sobre les comunitats locals.	94	●			✓
SO10 (P)	Mesures de prevenció i mitigació implantades a les operacions amb un potencial significatiu o impactes negatius reals sobre les comunitats locals.	35, 50, 93	●			✓
A08	Nombre de persones físicament o econòmicament desplaçades, voluntàriament o involuntàriament, per l'operador de l'aeroport o en el seu nom per un govern o una altra entitat, i les indemnitzacions concedides.	82	●			✓
CORRUPCIÓ						
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa a riscos relacionats amb la corrupció.	15	●	10		✓(a)
SO3 (P)	Percentatge de treballadors formats en les polítiques i els procediments anticorrupció de l'organització.	15, 40-42	●	10		✓(a)
SO4 (P)	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.		● ⁶¹	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".	94	● ⁶²	10		✓(a)
SO6 (A)	Valor total de les contribucions a partits, polítics i institucions relacionades al país.		● ⁶³			✓(a)
COMPORAMENT ANTICOMPETITIU						

60 Els mapes de riscos i les anàlisis periòdiques corresponents comprenen riscos vinculats a drets humans. Esperem publicar la dada sobre percentatge d'operacions subjectes a una revisió de drets humans en futurs informes a mitjà termini.

61 No s'han identificat incidents d'aquesta mena durant el 2012.

62 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, honestat i respecte. Hi ha països en què el posicionament en polítiques públiques té lloc en un marc de relació proactiva amb l'Administració pública.

63 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.

GRI	Descripció	Pàgina	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificació
SO7 (A)	Nombre total d'accions legals per comportament anticompetitiu, antimonopoli i pràctiques de monopoli, i els seus resultats.	23; 153-155 CCAA	●			✓
COMPLIMENT NORMATIU						
SO8 (P)	Valor monetari de les sancions i les multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	23, 51, 94; 149, 153-155 CCAA	●			✓
ACTUACIÓ SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE ELS PRODUCTES)						
Informació sobre l'enfocament de la gestió de la responsabilitat sobre els productes		23-25, 27-34				
SALUT I SEGURETAT DEL CLIENT						
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis durant les quals s'avaluen per, si escau, millorar-los; els impactes d'aquests en la salut i la seguretat dels clients; i el percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	28-34	●			✓
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.		● ⁶⁴			✓
A09	Nombre total de xocs amb animals salvatges a l'any per cada 10.000 moviments d'aeronaus.	79	●			✓
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.	23-28	●			✓ ^(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.		● ⁶⁵			✓
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	23-28, 33-34	●			✓
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.		● ⁶⁴			✓
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.		● ⁶⁶			✓
PRIVACITAT DEL CLIENT						
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	26	● ⁶⁷			✓
COMPLIMENT NORMATIU						
PR9 (P)	Cost de les multes significatives resultants de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	23; 154-155 CCAA	●			✓

Notes de verificació:

✓ Indicador verificat

NV No verificat

(a) Es reporta qualitativament

(b) No s'informa sobre el tractament dels residus

(c) No es desglossa per grup d'edat i regió i no es detallen els nous contractes

(d) No es desglossa per regió

(e) No s'informa del percentatge

(f) No es desglossa segons el destí dels abocaments

64 No s'han identificat incompliments en aquest sentit.

65 No s'han identificat incidents significatius, ni abertis ha adoptat codis voluntaris en aquest sentit.

66 No s'han identificat incidents d'aquesta mena el 2012.

67 No 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 2012" 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, 15 Marzo 2013



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada 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 4 Marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.