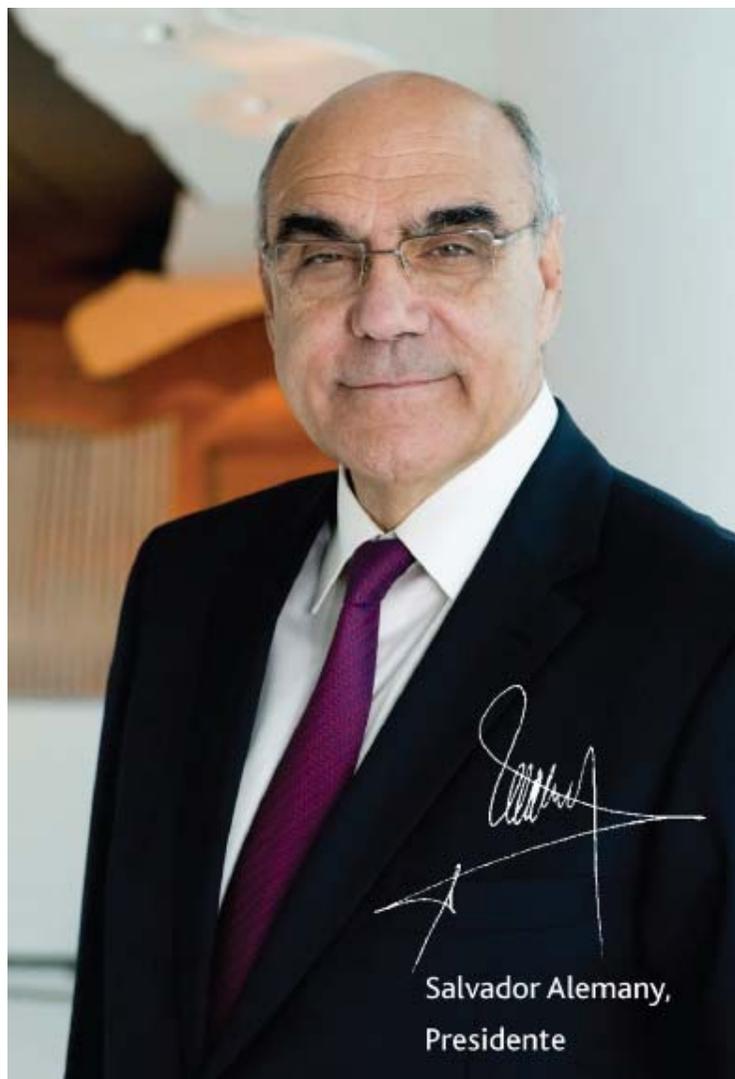


Informe de responsabilidad social corporativa 11

ÍNDICE

1. Carta del Presidente	3	8. Proveedores	81
2. Principales características del informe.....	5	9. Agregando valor a la comunidad	85
3. El triple balance: una visión de conjunto	10	9.1. Consolidar la relación con la comunidad local	87
4. abertis y la responsabilidad social corporativa.....	13	9.2. Acción social y patrocinios	92
5. La actividad de abertis, un servicio para los clientes y la sociedad.....	20	10. Informe de verificación	95
6. El equipo humano de abertis	31	11. Índice de contenidos e indicadores de GRI	97
6.1. El equipo humano.....	32	12. Informe de revisión de GRI.....	105
6.2. Gestión del talento y desarrollo profesional.....	34		
6.3. Generando cultura común	36		
6.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	39		
6.5. Extensión de los beneficios sociales	43		
6.6. Fomento de la salud y la seguridad laboral	44		
7. Adaptándonos a las necesidades de nuestro entorno	47		
7.1. La mitigación del cambio climático.....	56		
7.2. La gestión de los residuos y las aguas residuales.....	67		
7.3. Gestión de la biodiversidad	71		
7.4. La gestión del ruido	75		
7.5. La extensión del compromiso medioambiental.....	78		

1. CARTA DEL PRESIDENTE



Apreciados lectores,

Tras la formalización en el año 2003 de nuestro plan estratégico de RSC, presentamos hoy la novena edición del informe anual de RSC que recoge los hechos relevantes y el balance de los indicadores ambientales, sociales y de buen gobierno de la organización. El objetivo de este informe es completar la imagen de **abertis** que ofrecen el informe anual, el informe de gobierno corporativo, las cuentas anuales y la memoria de la fundación.

La RSC ha madurado considerablemente durante el año 2011, prueba de ello son algunos de los acontecimientos que se han sucedido. La publicación de la tercera comunicación europea sobre RSC, que marca la estrategia de la Unión Europea en esta materia, establece, entre otras cuestiones, una definición de RSC simple y reveladora: la responsabilidad por los impactos de la actividad sobre la sociedad. Plantea un futuro marco regulatorio vinculado a la publicación de información ESG (ambiental, social y de buen gobierno) por parte de todo tipo de organizaciones, sin despojar a la RSC de la voluntariedad que siempre la ha caracterizado.

La organización *Global Reporting Initiative*, estándar internacional de elaboración de informes de RSC, ha publicado la nueva versión G3.1 de su guía, junto con la versión definitiva del suplemento sectorial de aeropuertos. Este informe es el primero que elaboramos bajo estas directrices, avanzando de forma paralela a la evolución del contexto en RSC. Finalmente, cabe destacar el primer año de vida de la reciente ISO 26000, el primer documento que plantea un consenso internacional acerca de lo que es la RSC y los aspectos a considerar, junto con diferentes herramientas, para gestionar de forma integrada la RSC en una organización.

Un año de madurez de la RSC que ha coincidido con un año de reinención en **abertis**. La especialización y la simplificación del modelo de negocio han dado lugar a dos nuevos proyectos, dos árboles que tendrán un alto crecimiento. Una **abertis** reinventada y dotada de mayor foco y concentración, que le permita dar mayor respuesta a las potenciales demandas relacionadas con la gestión de infraestructuras al servicio de la movilidad y las telecomunicaciones, y una nueva sociedad, **saba**, que disponga de la estructura organizativa y accionarial necesaria para fortalecer un recorrido de crecimiento que le permita avanzar hacia un potencial liderazgo internacional en el sector de aparcamientos y logística.

Es por ello que el informe de RSC de **abertis** del año 2011 ha sido adaptado a esta nueva estructura, con el objetivo de permitir a los grupos de interés comparar el desempeño de la organización en su composición actual. Un desempeño que ha consolidado grandes avances alineados con el nuevo plan

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

de eficiencia para los años 2011-14 de **abertis**, cuyo objetivo es mantener un elevado nivel de competitividad adecuado a la progresión de la actividad en el Grupo.

La evolución de las emisiones de CO₂, que han disminuido un 15% en términos relativos a la actividad, muestra cómo hemos logrado incrementar la eficiencia energética, reduciendo los consumos más de lo que ha variado la actividad. De igual modo, los consumos de recursos hídricos y de materiales han disminuido, y la capacidad de innovación del Grupo vinculada a nuevas oportunidades de negocio se ha plasmado con la culminación de proyectos como OASIS y las autopistas del futuro, el trabajo continuado alrededor de las ciudades inteligentes o los nuevos sistemas de calorifugación en las autopistas que además de suponer ahorros en el consumo de materiales y alargar la vida operacional de las infraestructuras, permiten reducir su impacto ambiental.

Nuevas herramientas como el portal de homologación de proveedores han avanzado en su implantación, permitiendo evaluar a más de 3.000 proveedores y homologar a un total de 200 en un proceso exhaustivo de valoración de sus políticas y procedimientos de RSC. De una forma adaptada al nuevo contexto, hemos continuado desarrollando las relaciones con las comunidades en las que operamos, tanto a través de la acción social y los patrocinios, como mediante la participación activa en más de cien asociaciones, y hemos trabajado para mantener la formación, los beneficios sociales y el desarrollo profesional de las personas trabajadoras, enfocado a la retención del talento y la potenciación de uno de los intangibles más estratégicos para la organización.

La permanencia e inclusión en diferentes índices de inversión socialmente responsable, como el Dow Jones Sustainability Index World, el Carbon Disclosure Leadership Index, los índices ECPI y ASPI, y otros ránquines de sostenibilidad, reflejan la evolución del desempeño y los avances de **abertis** en este sentido, de una forma comparada con otras organizaciones.

La visión de continuidad de **abertis**, capaz de generar beneficios tanto a corto como a largo plazo, junto con la capacidad de avanzarse a las circunstancias y adaptarse a los nuevos entornos, constituyen la base de un modelo virtuoso que nos permite identificar nuevas oportunidades de negocio enfocadas a continuar creciendo. Nuevos retos en diferentes ámbitos, económicos, sociales y ambientales, que abren la puerta a nuevos modelos de negocio y de colaboración, como por ejemplo la colaboración público-privada, que ha demostrado ser una opción viable y sólida para continuar con la creación y gestión de infraestructuras que potencien el desarrollo de la sociedad y a la vez gestionar nuevas necesidades como pone de manifiesto el programa "Paquet Verd" promovido por el Gobierno Francés para dar respuesta a las demandas ambientales de las autopistas.

La experiencia acumulada en la trayectoria del Grupo nos permite disponer de cimientos sólidos a la hora de avanzar desde un nuevo punto de partida, construyendo un sentido para la actividad que llevamos a cabo mediante la progresión en el camino que de ahora en adelante debemos recorrer. Se presentan nuevas oportunidades de negocio, países en los que cabe realizar inversiones en infraestructuras con un elevado nivel de rentabilidad socioeconómica, y nuevas expectativas tanto sociales como ambientales y de buen gobierno, de diferentes grupos de interés. Ambas realidades forman parte de un mismo todo, al que queremos dar respuesta desde la innovación y la eficiencia, de un modo sistémico.

Muestra de ello es la información contenida en el presente informe, que manifiesta cómo además de generar resultados económicos positivos, **abertis** tiene potencial para incrementarlos mediante la gestión de los impactos positivos en los ámbitos social, ambiental y de buen gobierno, creando valor compartido con todos los grupos de interés.

2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

El informe de RSC del año 2011, la novena edición en la trayectoria del Grupo, responde al compromiso de rendición de cuentas anual recogido tanto en la política como en el Plan estratégico de RSC de la organización.

La imagen completa del desempeño de **abertis** a nivel económico, social y ambiental del año 2011 se compone de la información recogida en el Informe Anual, las Cuentas Anuales, el Informe de Gobierno Corporativo y la memoria de la **fundación abertis** junto con la información recogida en el presente informe.

Además de los canales de comunicación a disposición de los diferentes grupos de interés, la dirección de correo electrónico sostenibilidad@abertis.com está habilitada para recibir comentarios y dudas vinculadas directamente al contenido y la elaboración del informe de RSC.

Contenidos y principios del informe de RSC

Los contenidos del informe han sido adaptados a los nuevos estándares publicados por la organización Global Reporting Initiative (GRI) durante el año 2011: la nueva versión de la Guía de elaboración de informes de sostenibilidad G3.1 y el suplemento sectorial de aeropuertos AOSS. Estos documentos establecen recomendaciones sobre el proceso mediante el que deben llevarse a cabo los informes de RSC, así como el contenido que deben incluir. La versión del suplemento sectorial de telecomunicaciones, todavía en fase piloto, ha sido también incluida en el presente informe.

De igual modo, se han considerado las recomendaciones del estándar de AccountAbility, AA1000AS (2008), junto con los principios del Pacto Mundial y la información solicitada por la iniciativa Carbon Disclosure Project.

Metodología de recopilación, presentación y verificación de la información

abertis dispone de una base de datos corporativa formada por más de 200 indicadores clasificados en base a las líneas estratégicas del plan de RSC. A partir de la información que depositan en ella todas las unidades de negocio y los servicios corporativos, junto con las demás herramientas operacionales que dispone la organización, se analiza el desempeño en diferentes aspectos sociales, ambientales y económicos.

Esta base de datos, que constituye la principal herramienta de medición y gestión de la responsabilidad social en la organización, ha sido adaptada durante el año 2011 a la nueva estructura organizativa y los nuevos requerimientos especificados por GRI:

- Las autopistas españolas han modificado su sistema de información y rendición de cuentas de acuerdo con la nueva estructura operacional basada en gerencias. La base de datos ha sido adaptada para permitir la rendición de cuentas de acuerdo con esta nueva estructura.
- Incorporación de todos los nuevos indicadores del suplemento sectorial de aeropuertos de GRI. Este suplemento persigue adaptar los indicadores y la información publicada en los informes de RSC a la actividad aeroportuaria. En este sentido, se han añadido indicadores principales y adicionales, además de solicitar información cualitativa que permita contextualizar la actividad aeroportuaria de **abertis**.
- Modificación de los indicadores existentes de acuerdo con los nuevos requerimientos de la guía G3.1. La nueva versión de la guía G3.1 de GRI solicita el desglose por género de muchos de los indicadores existentes hasta el momento. Además, incluye nuevos indicadores laborales y de comunidad, que han sido también incorporados a la base de datos.
- Adaptación del Manual de gestión de indicadores de RSC a los cambios realizados en la base de datos, que desarrolla los protocolos de los

nuevos indicadores. Este manual ha sido publicado en formato web, de modo que directamente desde la base de datos sea posible acceder a cada uno de los protocolos de indicadores que se están informando.

A partir del análisis de la información y su agregación y valoración, se elabora el informe de RSC cuyos contenidos han sido revisados por PwC tal y como indica el informe de revisión incluido en el capítulo 10 del informe. La revisión externa llevada a cabo por una tercera parte persigue incrementar el grado de exhaustividad de los datos, además de detectar potenciales mejoras en la recopilación y gestión de la información incluida. Esta base de datos dispone de un apoyo documental que permite a cada una de las unidades adjuntar documentación de soporte del dato publicado, facilitando así el proceso de auditoría, revisión y análisis de datos.

En el mismo sentido, la organización internacional GRI ha revisado el presente informe con el objetivo de valorar si cumple con los requisitos establecidos en la guía G3.1 y el suplemento sectorial de aeropuertos (AOSS). La conclusión del ejercicio de revisión de GRI es que el presente informe cumple con los requerimientos establecidos para un nivel de aplicación A+, tal y como consta en el informe de revisión incluido en el capítulo 12 del informe.

La estructura del informe se ha mantenido constante, incluyendo para cada una de las líneas estratégicas la política y los principales resultados del año, junto con ejemplos de buenas prácticas. Las buenas prácticas persiguen plasmar de una forma explícita las acciones llevadas a cabo durante el año 2011, sin ser una colección exhaustiva de todas las acciones implantadas por el Grupo, sino un ejemplo de las más destacadas.

El análisis presentado en el informe de RSC incluye por segundo año consecutivo los datos relativos a la actividad, además de incluir la valoración de datos en base a la cifra de negocio. De este modo permite valorar el desempeño de la organización en términos relativos, en base a la cifra de negocio y los datos de actividad, ambos indicadores de actividad.

El alcance del informe de RSC es distinto al alcance del resto de publicaciones del Grupo, por lo que la cifra de IMD no coincide con la publicada en el informe anual del año 2011. Por otro lado, se han modificado las cifras de IMD de los años 2009 y 2010, ya que en el informe de RSC del año anterior estas cifras fueron intercambiadas. Se han ajustado los datos relativos a la actividad de acuerdo con las cifras de IMD publicadas en el presente informe.

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

Datos de actividad			
	2009	2010	2011
IMD (ajustado al alcance del informe)	22.636	22.518	22.186
Miles de pasajeros	22.589	21.517	23.089
Centros técnicos	55.406	63.076	74.709

El número de pasajeros no incluye la actividad del aeropuerto de Colombia, puesto que esta actividad se mide en número de vuelos debido a que **abertis** gestiona el mantenimiento de dos de las pistas en dicho aeropuerto.

Cobertura

La cobertura del informe refleja los cambios organizativos que se han producido en el año 2011. Así, las líneas de negocio de aparcamientos y logística han sido excluidas del informe pues forman parte de una nueva organización en cuyo accionariado **abertis** no tiene presencia.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Dada la dificultad de comparar los datos históricos, en los que sí estaban incluidas estas dos líneas de negocio, se han recalculado todos los datos de los años 2009 y 2010 excluyendo las aportaciones de las líneas de negocio de aparcamientos y logística. De este modo, la información incluida en el presente informe permite comparar el desempeño de la composición actual del Grupo en el periodo 2011 y los dos años anteriores.

Los modelos de gestión de los aeropuertos inciden sobre la cobertura de la información así como sobre la gestión de los impactos derivados de dichas actividades. En este sentido, tres de los aeropuertos incluidos en el informe (Belfast, Cardiff y Skavsta) son propiedad de **abertis**, mientras que el resto son de propiedad estatal y están operados por **abertis** bajo un contrato de concesión en el que el Grupo dispone de capacidad de control sobre los planes de negocio, acordando la estrategia con el propietario de la infraestructura.

Las actividades aeroportuarias sobre las que **abertis** tiene capacidad de control incluyen:

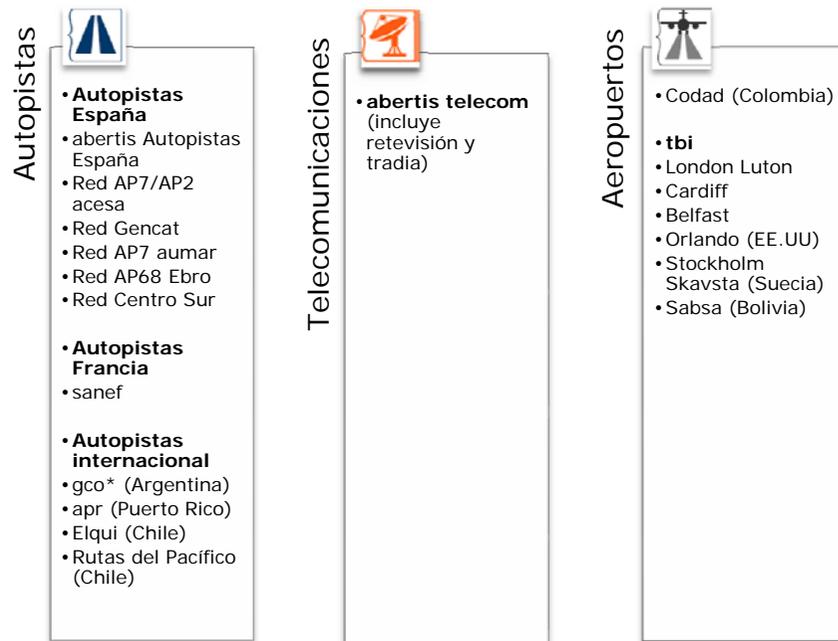
- La operación y mantenimiento del aeropuerto y los servicios de tierra en el caso de Suecia. En el caso de Luton se añaden a éstos los servicios de seguridad, técnicos y de aparcamiento. Ocurre igual en el caso de Belfast y Cardiff, aunque en este último gran parte de las actividades se llevan a cabo mediante concesiones, lo que implica que **abertis** tiene capacidad de influencia a partir de los contratos establecidos.
- La operación de la terminal, el mantenimiento de la infraestructura, la administración de las áreas comerciales y la facilitación en los aeropuertos de Bolivia. Los equipos de Servicio de Asistencia en Tierra también se incluyen en los casos de El Alto y Viru-Viru, mientras que la seguridad se incluye en los casos de Viru-Viru y Jorge Wilstermann.
- El mantenimiento de dos pistas y sus alrededores en el aeropuerto de Bogotá.
- La gestión de la terminal incluyendo los servicios de alimentación y venta a través de concesiones, la gestión del aparcamiento, de los servicios de cargo y de aprovisionamiento de combustibles en Orlando.

En total, el informe del año 2011 incluye a 21 empresas de las que **abertis** dispone de un control mayoritario y capacidad de gestión, lo que equivale a un 94% de la cifra de negocio del Grupo.

Servicios centrales

- abertis infraestructuras
- serviabertis
- fundación abertis

Líneas de negocio



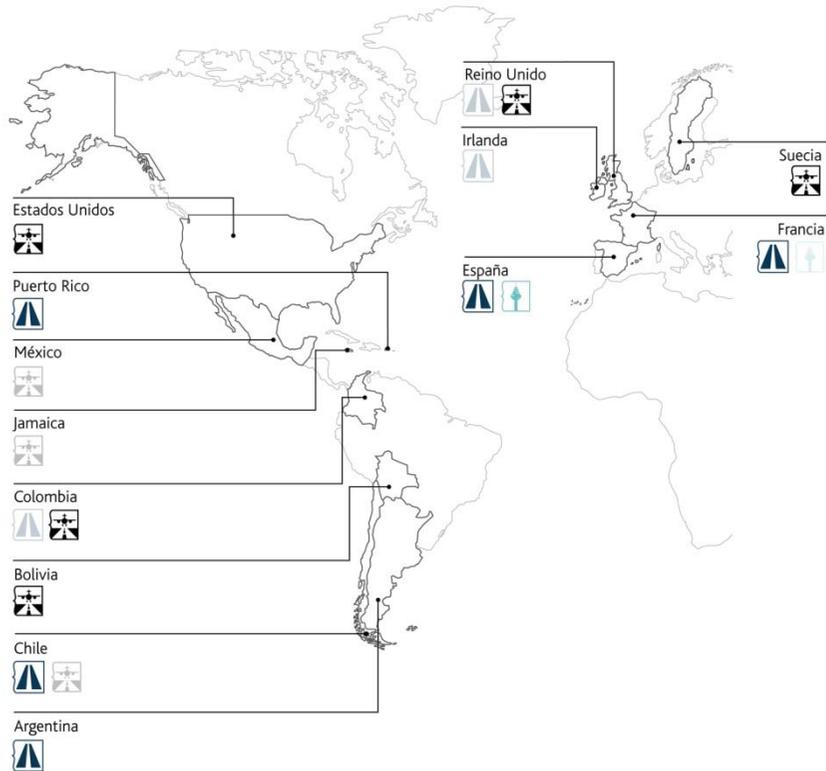
*gco gestiona la Autopista del oeste

Alcance y contexto de sostenibilidad

El alcance del informe incluye un total de 10 países en Europa y América. Este carácter internacional de la organización implica la consideración de un contexto de sostenibilidad global a partir de las contribuciones locales de cada una de las unidades de negocio. Por esta razón se analiza el desempeño tanto en función del plan de RSC corporativo como en función de las características específicas de cada uno de los países y sus propios contextos de sostenibilidad.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

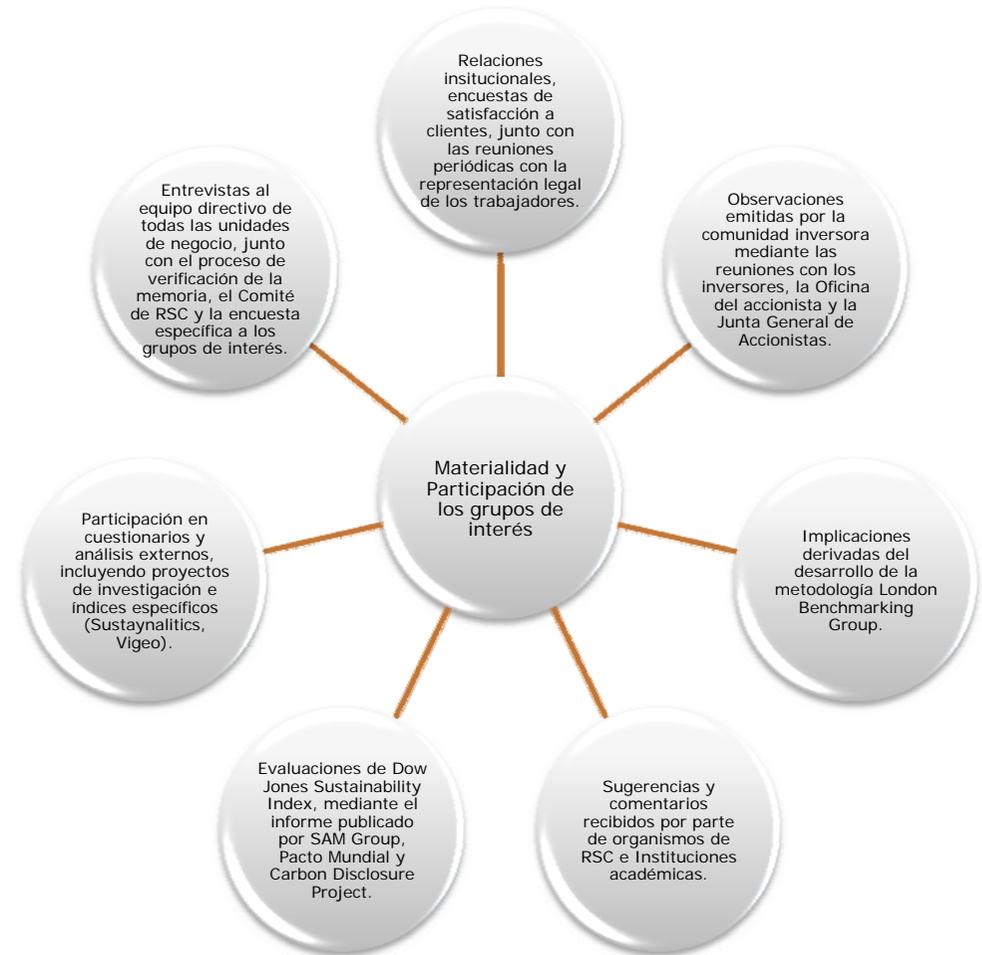
La implantación de acciones y el establecimiento de objetivos se llevan a cabo a nivel local, mientras que el análisis persigue agregar esta información y presentar el desempeño de **abertis** como actor global en un contexto de sostenibilidad, considerando las contribuciones de la organización a la sostenibilidad tanto a nivel local como global.



Las actividades destacadas con una mayor intensidad de color son las que se encuentran en el alcance de este informe.

Materialidad y participación de los grupos de interés

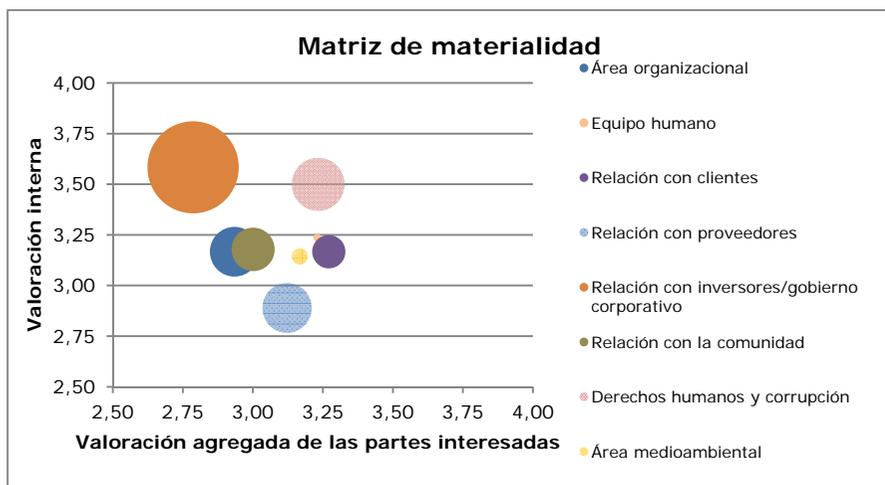
Mediante los canales de comunicación disponibles con los diferentes grupos de interés, la organización detecta aquellos temas relevantes que deben ser incluidos en el informe de RSC, siguiendo las recomendaciones establecidas por la organización AccountAbility. A su vez, las entrevistas realizadas a las diferentes personas directivas, junto con el seguimiento que lleva a cabo el Comité de RSC durante todo el ejercicio complementan los factores internos que definen la materialidad de los temas.



El análisis de materialidad específico llevado a cabo para la realización del informe de RSC del año 2010, se ha mantenido vigente para el informe del año 2011. Considerando los cambios organizativos que se han producido durante el año 2011 y la incorporación de los nuevos estándares de rendición de cuentas, la encuesta de materialidad específica se llevará a cabo tras la publicación del presente informe con el objetivo de identificar expectativas de los grupos de interés vinculadas a la nueva información publicada.

Los comentarios cualitativos más relevantes identificados en la encuesta específica de materialidad realizada el año 2010 incluyeron:

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



Resultados del análisis de materialidad

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

3. EL TRIPLE BALANCE: UNA VISIÓN DE CONJUNTO

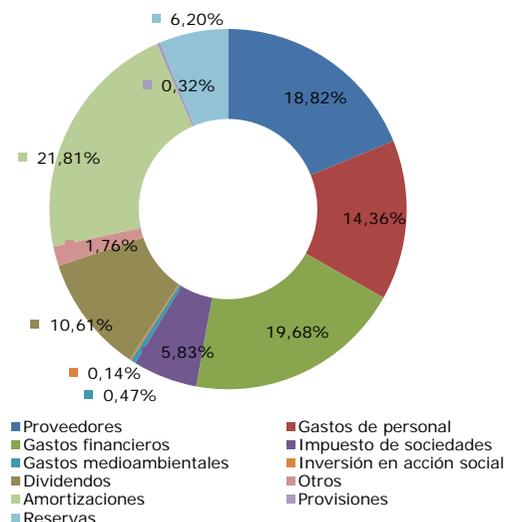
		LA ACTIVIDAD DE ABERTIS	EL ENTORNO SOCIAL – EQUIPO HUMANO
Ejemplos de las mejores prácticas	Plan estratégico RSC	<p>Líneas estratégicas 2, 4, 5, 7 y 8</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener la transparencia con la comunidad inversora Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas Fomentar y sistematizar canales de diálogo Garantizar el seguimiento y control del Plan de RSC 	<p>Líneas estratégicas 3 y 7</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa Fomentar y sistematizar canales de diálogo
	2010	<p>Modelo de procesos corporativos La diplomacia institucional Social guide: las redes sociales en abertis Los índices Dow Jones y la comunicación ESG para inversores La red de cobertura híbrida en España Mejora de la capacidad de respuesta en autopistas Portal de homologación de proveedores</p>	<p>Catálogo corporativo de puestos de trabajo “talent” sistema de gestión por competencias Programas de desarrollo directivo Nace Linking Corresponsales en abertis Formación para la gestión de conflictos en peajes Evaluaciones de riesgo en comunicaciones</p>
2011	<p>Las nuevas guías de rendición de cuentas de Global Reporting Initiative Índices de inversión socialmente responsable y otras herramientas Comunicación responsable Nuevos servicios en autopistas La seguridad vial en autopistas Televisión conectada –TDTcom abertis telecom recibe el sello 500+ otorgado por el club excelencia en gestión (EFQM) La atención a los clientes en los aeropuertos Registro de proveedores</p>	<p>Catálogo corporativo de puestos de trabajo “talent” sistema de gestión por competencias Programas de desarrollo directivo Intrabertis 2.0 se abre al mundo abertis HUB “Sharing knowledge” Cooperante viario Planes de incentivos a largo plazo La gestión de la salud y la seguridad laboral en abertis</p>	

LA ACTIVIDAD DE ABERTIS

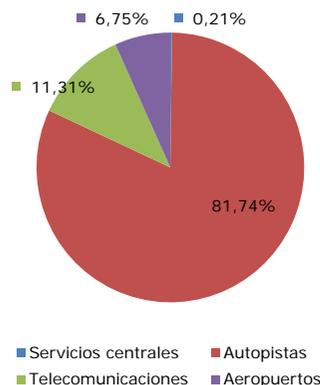
EL ENTORNO SOCIAL – EQUIPO HUMANO

Principales indicadores

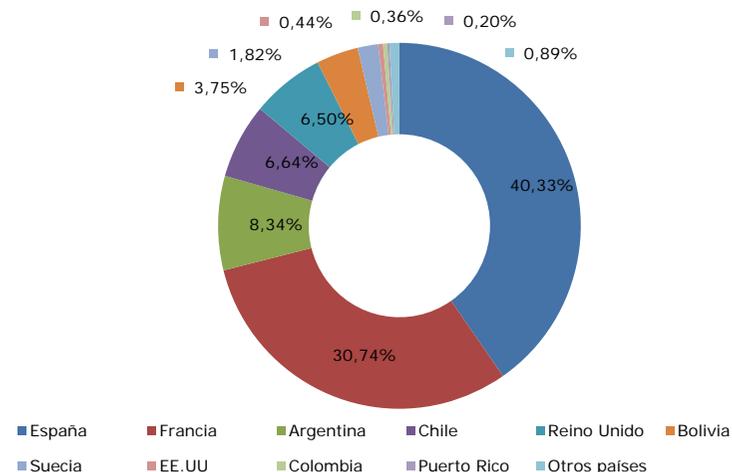
Distribución del valor económico creado¹



Cifra de negocio



Plantilla a 31/12



Intensidad Media Diaria (IMD) en autopistas²: 22.186

Km de autopistas gestionados: 3.758

Centros de telecomunicaciones: 74.709

Pasajeros que han transitado los aeropuertos: 23.089.200

82% de mujeres con contrato indefinido

7.431 hombres y 3.642 mujeres en plantilla a 31/12

Tasa de retención: Mujeres 65% Hombres 100%

415 reuniones con 57 comités de empresa

Sistema de gestión de la calidad implantado en un 91% de la cifra de negocio

Valoración global de la satisfacción de los clientes: 7,62³

8.602 consultas y opiniones gestionadas por la Oficina del accionista

3.475 empresas proveedoras evaluadas

88% de hombres con contrato indefinido

Índice de rotación: Mujeres 5 Hombres 5,19

1.271.683€ invertidos en actividades extra-laborales

Sistema de seguridad y salud implantado en un 92% de la cifra de negocio

17 horas de formación por empleado hombre⁴

21% de mujeres en cargos directivos y jefaturas

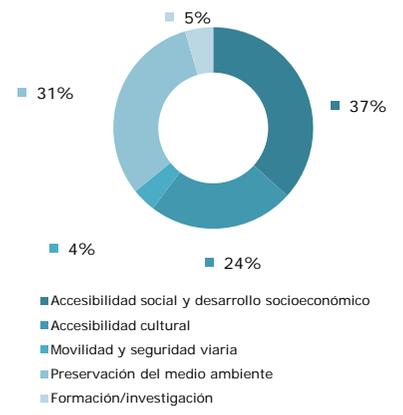
13 horas de formación por empleado mujer⁴

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

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

3 Las autopistas españolas, junto con servicios centrales y los aeropuertos de Bolivia no han llevado a cabo encuestas de satisfacción del cliente durante el año 2011. Para este cálculo se han considerado vigentes los datos correspondientes al año 2010.

4 El dato de formación desglosado por género cubre a un 73% de la plantilla, puesto que no se dispone del dato desglosado para el resto. La distribución del dato excluido es de un 21% de mujeres y 79% hombres.

EL ENTORNO MEDIOAMBIENTAL					EL ENTORNO SOCIAL – LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD			
Plan estratégico RSC	Líneas estratégicas 1 y 7 <ul style="list-style-type: none"> Minimizar el impacto ambiental Fomentar y sistematizar canales de diálogo 					Líneas estratégicas 6 y 7 <ul style="list-style-type: none"> Implicarse con la comunidad y con el tejido social Fomentar y sistematizar canales de diálogo 		
	95% de la cifra de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado	19,9 millones de euros invertidos en medio ambiente	42,19 tn de CO2 por cada millón de euros de cifra de negocio	295 m3 de consumo de agua por cada millón de euros de cifra de negocio	105 MWh de consumo eléctrico por cada millón de euros de cifra de negocio	384 reuniones mantenidas con un total de 140 asociaciones de la comunidad	6,2 millones de euros invertidos en acción social, un 0,9% del beneficio neto consolidado	
Principales indicadores	3.045 litros de consumo de combustibles líquidos por cada millón de euros de cifra de negocio	553.679 tn de residuos generados, un 70% de los cuales ha sido valorizado	2.522 km han sido objeto de estudio acústico	37% de transacciones realizadas con Via T	Aportación LBG por tipos 		Aportación a la comunidad por ámbitos de actuación 	
	Indicadores relativos en base a la actividad	Autopistas (IMD)	Telecomunicaciones (Centros técnicos)	Aeropuertos (Mil Pasajeros)				
	Emissiones de CO2 por actividad (tn)	2,08	0,69	2,15				
	Consumo de agua (m3)	27,94	0,11	17,63				
	Consumo de electricidad (MWh)	5,22	2,17	3,79				
	Consumo de gas natural (MWh)	0,241	0,002	0,962				
	Consumo de combustibles líquidos (litros)	350,69	15,58	81,11				

Ejemplos de las mejores prácticas	2010	“Smart cities”, ciudades inteligentes El segundo año del foro ambiental de aeropuertos “Paquet Vert”, colaboración público privada a favor del medioambiente Plan de movilidad 2011-2014 Plan de ahorro y eficiencia energética Las instalaciones de aguas residuales en autopistas Protección de la biodiversidad en autopistas francesas El observatorio del ruido en autopistas ARISTOS amplía sus horizontes	Los aeropuertos y la comunidad local “Te queda una vida” en Madrid Voluntaris: Otra manera de hacer las cosas Las cátedras abertis La fundación abertis y la biodiversidad La metodología LBG y la clasificación de la acción social
	2011	Balance del primer año de Paquet Vert Proyecto OASIS Caminando hacia las “Smart cities” Tercer año del foro ambiental de aeropuertos Estrategia 2009-2011 de acceso en superficie del aeropuerto de Luton Plan de ahorro y eficiencia energética: reducción de los consumos y de la huella de carbono Innovación en autopistas al servicio del medioambiente Mejoras en la gestión de los residuos Mejoras en el tratamiento y la gestión de las aguas residuales en autopistas Auditoria de biodiversidad de Sanef Inventario de las zonas protegidas de autopistas España Biodiversidad en los entornos de los aeropuertos Preservación de la biodiversidad local El ruido en los aeropuertos Acciones de gestión del impacto acústico en autopistas Aristos continua su expansión Plataforma on-line de formación	Plan de voluntariado corporativo Las cátedras abertis El aeropuerto, un integrante más de la comunidad 1% cultural: Conservación del patrimonio histórico Premios “Paisaje y entorno” abertis y Cáritas

4. ABERTIS Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

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

El plan estratégico de RSC se asienta en la misión, la visión y los valores de **abertis**, y de él fluyen procedimientos que extienden la responsabilidad social entre los diferentes grupos de interés.

La política de RSC incluye los diferentes compromisos de la organización, y es un documento de carácter público disponible en la página web. El Código ético y la norma y el procedimiento de gestión de fraude y corrupción son documentos internos cuya difusión se lleva a cabo entre grupos de interés internos. El proceso de homologación de proveedores solicita diversas acreditaciones alineadas con la política y el plan de RSC, y el manual de patrocinios establece criterios de selección y adjudicación de proyectos.

El compromiso de llevar a cabo acciones que promuevan cada uno de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas constituye el eje de gestión de los derechos humanos y la corrupción en **abertis**. Durante el año 2011, **abertis** participó en una jornada sobre empresa y derechos humanos promovida por la Fundación Onuart en Ginebra. En esta jornada compartió su experiencia de gestión de los derechos humanos junto con algunos mecanismos existentes en la organización.

Los derechos humanos se encuentran presentes de una forma transversal en todo el plan estratégico de RSC de **abertis**, así como en las diferentes acciones y herramientas que la organización dispone vinculadas con cada uno de los grupos de interés. A nivel sectorial, los derechos humanos implican acciones específicas, como por ejemplo el tráfico de personas en los aeropuertos. En este sentido, la gestión de este aspecto en los aeropuertos gestionados por **abertis** se encuentra centralizada en la autoridad pública. Los aeropuertos colaboran en todo aquello que la autoridad pública les solicita con el objetivo de evitar los casos de tráfico de personas.

Durante el año 2011, se ha trabajado en la incorporación de la gestión de riesgos penales en el mapa de riesgos corporativo, desarrollando mecanismos y herramientas de gestión, entre las que se encuentran la mejora del canal de denuncias, la difusión del reglamento de desarrollo del código ético en los diferentes países, la elaboración de un análisis de riesgos penales y de la normativa existente en la organización enfocada a prevenir este tipo de incidentes y el mapeo y elaboración del informe de riesgos penales. Estos trabajos continuarán durante el año 2012, con la participación de la Comisión del Código ético, que se ha reunido un total de tres ocasiones durante el año 2011, año en el que no se han producido incumplimientos del código ético.



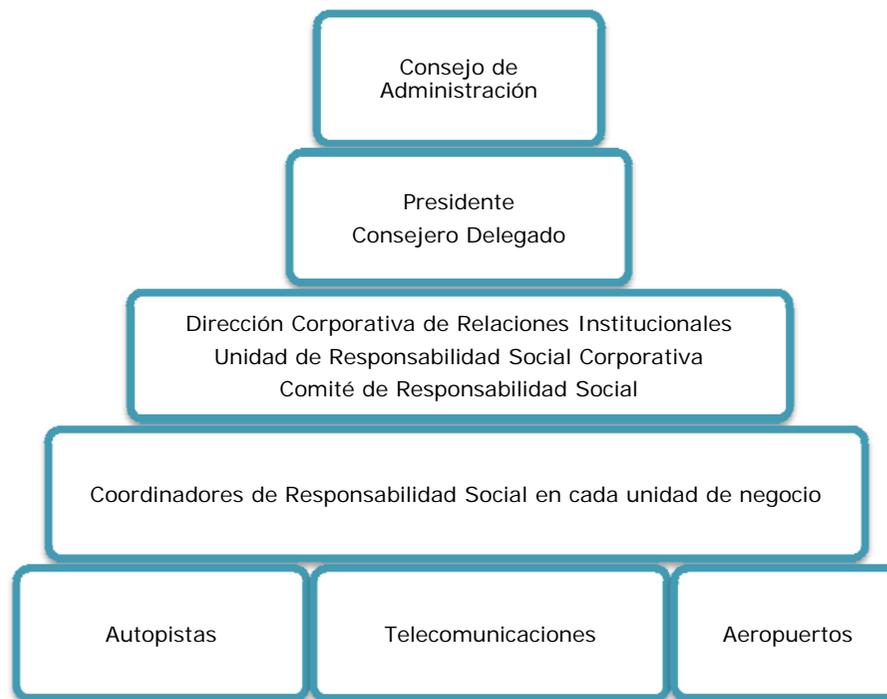
Estructura de gestión y concepción de la RSC

El órgano de gestión corporativa de la RSC en **abertis** es el Comité de RSC formado por personas representantes de las unidades de negocio, incluyendo los servicios corporativos.

Durante el año 2011, se han formalizado dos reuniones del Comité de RSC en las que se han tratado cuestiones relativas a la incorporación de los nuevos estándares de RSC de GRI y otras propuestas en el seno del ciclo de mejora continua. De igual modo, en el primer comité que se lleva a cabo tras la realización del informe de RSC se analizan las evoluciones plasmadas en el informe, identificando nuevas oportunidades de mejora. La base de datos de RSC es una herramienta que permite a las unidades de negocio consultar los datos informados y utilizarlos en cualquier momento, siendo así otra herramienta más a su disposición.

El establecimiento de objetivos cuantitativos y específicos se lleva a cabo a nivel de unidad de negocio. Esta es la razón por la que a nivel agregado resulta complejo establecer objetivos concretos. El análisis anual que lleva a cabo el comité de RSC contempla la comparación del desempeño de la organización en relación a los objetivos generales establecidos en el plan estratégico de RSC.

El informe de gobierno corporativo y el informe anual publicados por **abertis** incluyen información acerca de la estructura de gestión de la organización y el seguimiento de las recomendaciones del Código Conthe en materia de buen gobierno. Durante el año 2011 los consejos de administración de cada una de las autopistas españolas de las que **abertis** dispone un 100% de control han sido modificados por un administrador único y tres órganos asesores territoriales localizados en Madrid, Barcelona y Valencia, de carácter consultivo para las funciones institucionales. De este modo las siete sociedades de autopistas, exceptuando **avasa** que conserva el consejo de administración propio, involucrarán a un total de 21 miembros que se reunirán de forma trimestral.



Principales canales de comunicación y diálogo con los grupos de interés.

abertis dispone de diferentes canales de comunicación e implicación con los grupos de interés.

<p>Accionistas y comunidad inversora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sesiones informativas / reuniones - Notas de prensa - Oficina del accionista - Portal web - La revista del accionista - Junta de accionistas
<p>Personas trabajadoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna - Intranet 2.0 - Publicaciones internas - Corresponsales - Comités de empresa y representación legal - Canal ético
<p>Ciudadanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a las demandas de los clientes a través de las direcciones de marketing y comerciales. - Diálogo y servicios de asistencia al pasajero en las terminales de aeropuertos. - Oficinas de información y teléfono de atención al cliente 24 horas. - Puntos específicos de atención al cliente tanto interactivos como presenciales en autopistas - Encuestas específicas de calidad - Libros de reclamaciones y quejas - Comunicación vía radio, prensa escrita e internet - Revistas y portales específicos

<p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenencia a distintas asociaciones y colectivos de la comunidad (comerciantes, vecinos...). - Participación en los foros de RSC nacionales e internacionales. - Promoción de la accesibilidad cultural en el conjunto de la comunidad. - Coordinación de un centro de atención ciudadana en materia de telecomunicaciones. - Diálogo y colaboración activos con organizaciones, asociaciones, federaciones y gremios. - Colaboración con ONGs. - Gestión y desarrollo de patrocinios - Fundación abertis
<p>Empresas proveedoras</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación para fomentar la extensión del código de conducta y las buenas prácticas a los proveedores. - Sistema de homologación de proveedores.
<p>Administraciones públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local). - Relación con ayuntamientos. - Diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y el desarrollo de infraestructuras.
<p>Medios de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones y comunicaciones a los medios. - Atención bidireccional permanente

La comunicación con la comunidad inversora

La Dirección de Relaciones con Inversores de **abertis** diseña y lleva a cabo la estrategia de comunicación con la comunidad inversora, con el objetivo de responder a las cuestiones planteadas por este grupo de interés y que éste pueda mantener un elevado nivel de accesibilidad y contacto directo con la organización.

La política de comunicación con la comunidad inversora incluye reuniones con inversores institucionales y analistas financieros, *conference calls*, reuniones con accionistas y la revista del accionista además de un *call center* y una página web que se actualizan de forma permanente. La relación con accionistas no institucionales está centralizada mediante la oficina del accionista

En el año 2011, la oficina del accionista ha recibido un total de 8.602 comunicaciones por parte de la comunidad inversora, un 17% superior a las recibidas en el año 2010. Cabe destacar que una proporción muy elevada de las consultas fueron recibidas vía telefónica (51%) y vía correo ordinario (44%).

La junta de accionistas, el principal punto de encuentro de los accionistas, contó con la participación de un total de 6.184 socios concurrentes, representando el 71,14% del capital social y fue celebrada el 21 de junio.

La demanda de información sobre el desempeño social y ambiental de **abertis** por parte de la comunidad inversora está cobrando notoriedad. Estas peticiones se canalizan mediante la participación de la organización en evaluaciones llevadas a cabo por instituciones que participan en la elaboración de índices de inversión socialmente responsable. En este sentido, **abertis** ha participado en los cuestionarios de evaluación del Carbon Disclosure Project, siendo incluido en el índice de reciente creación Iberia 125. De igual modo, ha sido incluida por sexto año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index World, y ha recibido el reconocimiento Bronze en el sector de transporte industrial en el anuario de sostenibilidad 2011-12 publicado por SAM Group.

Puede consultarse información específica relativa al desempeño financiero y al gobierno corporativo de **abertis** en el Informe Anual, las Cuentas Anuales y el Informe de Gobierno Corporativo del año 2011.



Relaciones institucionales: favoreciendo los procesos de creación de valor

Las actividades de relaciones públicas y protocolo atienden a las necesidades generadas por el contacto directo con entidades y públicos de interés ya sean internos o externos, propiciando los mejores escenarios de intercambio y colaboración, así como oportunidades para reforzar la notoriedad y la imagen del Grupo y la presencia de marca.

Los procesos de internacionalización acometidos por **abertis** van a menudo de la mano de una intensa actividad relacional, que se canaliza en parte a través de las vías diplomáticas tanto de los gobiernos de destino como de los de origen. Las actividades de diplomacia corporativa desplegadas por **abertis** en este entorno tienen como objetivo posicionar al Grupo en los países donde desarrolla sus actividades y, a su vez, promover el contacto directo con sus administraciones y centros de decisión para que sea reconocido como un socio de referencia en sus campos de actividad.

En este sentido, la intensa colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación español así como con su red de embajadas en los distintos países, son una buena muestra de estos planteamientos que se han traducido en numerosas actividades y viajes institucionales propiciados desde **abertis**.

Organizaciones externas y reconocimiento

La vinculación de **abertis** con la comunidad en la que opera se refleja en parte en la participación de la organización en asociaciones y organismos, tanto sectoriales como transversales, vinculados a la actividad del Grupo.



Red Pacto Mundial
España



Dow Jones
Sustainability Indexes
Member 2011/12

CARBON DISCLOSURE PROJECT



El Castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis** albergó durante el año 2011 la reunión de Organizational Stakeholders de España de GRI, y durante este mismo año **abertis** ha firmado el **chárter** para la diversidad, una iniciativa que persigue promover la diversidad en las organizaciones, sensibilizando y extendiendo el compromiso entre los diferentes grupos de interés de las organizaciones firmantes del **chárter**.

Durante el año 2011, las unidades de negocio de **abertis** han recibido los siguientes premios y distinciones:

- Distinción *Bronze* a **abertis** en el anuario de sostenibilidad 2011-12 elaborado por SAM Group en el sector del Transporte Industrial.
- Inclusión en el CDP Leadership Index de la muestra Iberia 125, índice de nueva creación promovido por la organización Carbon Disclosure Project.
- **sanef** ha sido reconocida en el congreso de comunicación Top Com Corporate Business 2011, con el primer premio y un premio especial del Jurado, ambos en la categoría de diseño global.
- El aeropuerto de **Belfast** ha sido reconocido como el mejor aeropuerto del Reino Unido por parte de los consumidores a través del portal Holidays Extras.
- El aeropuerto de **Cardiff** ha recibido el galardón de embajador en el programa Business Language Champions promovido por el centro nacional de lenguas (CILT Cymry). Cabe destacar su selección como finalista en los premios Golden Service Award en la categoría de sensibilización ambiental.
- **abertis telecom** ha recibido el reconocimiento de Excelencia Europea 500+ del modelo EFQM, el más elevado, en reconocimiento a la excelencia en la gestión.
- La campaña publicitaria "Te queda una vida, no la pierdas en la carretera" promovida por la **fundación abertis** ha recibido el Premio Rombo de Acción Social de La Vanguardia (periódico de referencia nacional e internacional español nacido en Barcelona el año 1881).

Ejemplos de las mejores prácticas

Las nuevas guías de rendición de cuentas de Global Reporting Initiative

La organización internacional Global Reporting Initiative (GRI) constituye el referente internacional de elaboración de informes de responsabilidad social y sostenibilidad. Mediante la publicación de diferentes herramientas, GRI ha desarrollado una metodología vinculada al proceso de rendición de cuentas que permite a las organizaciones informar sobre su nivel de desempeño económico, social y ambiental bajo unos criterios comunes. Todos los estándares promovidos por esta organización sin ánimo de lucro se elaboran a partir de procesos *multistakeholder*, en los que participan personas representantes de los diferentes grupos de interés, además de incluir siempre un proceso de consulta pública en el que cualquier persona puede hacer llegar sus comentarios.

abertis utiliza los estándares de GRI desde el año 2003, momento en el que estaba vigente la versión de la guía G2. Las guías de GRI son actualizadas periódicamente, con el objetivo de adaptarse a los cambios que se producen en la sociedad, así como a los comentarios que recibe la organización tras el uso de los estándares por parte de diferentes grupos de interés. Durante el año 2011 GRI publicó la guía G3.1 y el suplemento sectorial de aeropuertos basado en la nueva generación de guías G3.1. La transparencia en la elaboración de los nuevos estándares ha permitido a **abertis** ir adaptándose progresivamente durante un periodo de dos años de forma que pueda dar respuesta a los nuevos requerimientos una vez los estándares son aprobados en su versión definitiva.

De este modo, durante el año 2011 se han formalizado los nuevos indicadores del suplemento sectorial de aeropuertos y de la guía G3.1 en la gestión de la RSC de **abertis**, con la estrecha colaboración de los diferentes aeropuertos que han seguido de cerca este proceso desde sus inicios. Las principales modificaciones del suplemento sectorial incluyen una descripción concisa de los aeropuertos, permitiendo su dimensionamiento en el territorio en el que operan junto con la descripción de los límites operacionales, la inclusión de dos nuevos aspectos, el ruido y el transporte intermodal, y ocho nuevos indicadores específicos además de matices específicos en los indicadores ya existentes. La nueva versión de la guía G3.1 incluye como principales novedades la segregación de muchos de los indicadores ya existentes por género y la inclusión de nuevos indicadores en los ámbitos laboral y de comunidad.

Esta actualización ha requerido de un esfuerzo importante por parte de muchas partes implicadas tanto a nivel de preparación como de rendición de cuentas. La base de datos ha sido íntegramente adaptada para dar respuesta a todos los nuevos requerimientos, tanto cualitativos como cuantitativos, y por extensión el manual de gestión de los indicadores. Asimismo, se han realizado acciones para segregar todos los nuevos indicadores y adecuar el alcance de la base de datos a la composición actual de la organización.

El nivel de rendición de cuentas relacionado con los nuevos indicadores ha sido muy elevado, reflejando así el grado de implicación que existía por parte de los aeropuertos previo a la publicación del estándar definitivo junto con unos sistemas de gestión de la información sistematizados que han facilitado la existencia de datos segregados entre otros factores.

Índices de inversión socialmente responsable y otras herramientas

La presencia en índices de inversión socialmente responsable es uno de los mecanismos de mercado que permite distinguir aquellas organizaciones cuyo desempeño a nivel social y ambiental es superior a la media, de forma que la comunidad inversora pueda incorporar criterios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) a la toma de decisiones de inversión que lleva a cabo. La elaboración de índices no es la única herramienta, sino que existen también ránquines que permiten posicionar a organizaciones y cada vez más también a productos, en función de sus impactos sociales y ambientales, además de los económicos. Por esta razón la homogenización de la información sobre desempeño social y ambiental, y la cuantificación y comparación de la misma se convierte en un punto crítico a la hora de permitir que estos mecanismos de diferenciación se desarrollen.

Los índices de inversión Dow Jones Sustainability Indexes incluyen este tipo de valoración, mediante una metodología "Best in class", es decir el índice siempre considerará a las mejores organizaciones de una forma relativa. **abertis** ha mantenido su presencia por sexto año consecutivo en el índice DJSI World, que reúne al 10% de las empresas con mejores criterios de sostenibilidad de una selección entre 2.500 empresas de todo el mundo. Asimismo, **abertis** ha sido incluida en el Iberia 125 un índice promovido por Carbon Disclosure Project en el ámbito de la gestión de la huella de carbono, y también en los índices ECPI y ASPI que se alimentan de información de Bloomberg y Vigeo, junto con la clasificación de inversión socialmente responsable por parte de Triodos.

Comunicación permanente

En su voluntad por llevar a cabo una política de comunicación más próxima a sus grupos de interés, **abertis** ha puesto en marcha durante 2011 una estrategia de presencia en las redes sociales, abriendo nuevos canales de comunicación online entre la compañía y sus diferentes públicos. De esta manera, **abertis** acerca a sus grupos de interés y a la sociedad en general mayor información y mayores recursos, en aras de ofrecer una mayor transparencia.

En el caso de los medios de comunicación, se ha puesto a su disposición un canal corporativo específico en la red social Twitter. A este perfil pueden acceder periodistas, profesionales de los medios y otros líderes de opinión, de modo que se pone a disposición de este público un espacio reservado donde interactuar, comunicarse y compartir información.

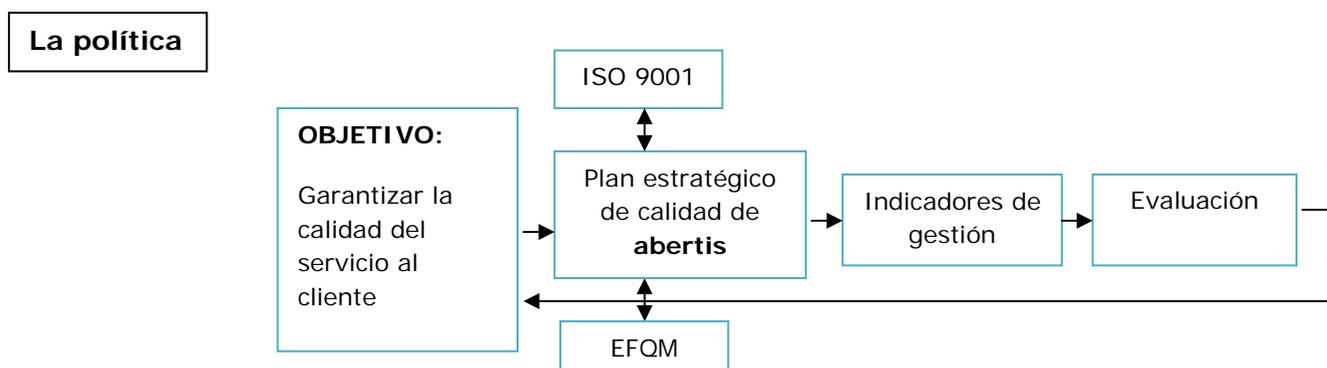
Asimismo, **abertis** pone a disposición de los medios de comunicación y la sociedad en general otros canales de comunicación, como la web corporativa y la revista Link, desde donde se efectúa una difusión constante de la actividad de la compañía en materia de responsabilidad social corporativa, los avances y mejoras que se llevan a cabo en este ámbito, los compromisos adquiridos y los reconocimientos obtenidos, así como las diversas actividades de índole cultural y social promovidas por la **fundación abertis**.

5. LA ACTIVIDAD DE ABERTIS, UN SERVICIO PARA LOS CLIENTES Y LA SOCIEDAD

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

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2011
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.	Mejora del servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos servicios en autopistas España La seguridad vial en autopistas Televisión conectada –TDTcom abertis telecom recibe el sello 500+ de EFQM La atención a los clientes en los aeropuertos



Nivel de certificación ISO 9001

		Año 2009	Año 2010	Año 2011
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas Francia ⁽²⁾	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	gco (autopistas del Oeste)	✓	✓	✓
	Rutas del Pacífico		→	→
	Elqui		✓	✓
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽³⁾	→	→	→
% cifra de negocio*		✓ 92,67 %	✓ 91,14 %	✓ 90,51 %
		→ 6,22 %	→ 8,15 %	→ 8,68 %
		98,9 %	99,3 %	99,2%

- (1) Autopistas España incluye todas las autopistas gestionadas por **abertis** en España. Se ha completado la implantación del sistema integrado de gestión, que incluye aulesa, la única concesionaria que hasta el momento no disponía de certificación, y actualmente se está realizando la certificación del sistema integrado.
- (2) La parte certificada de Autopistas Francia no incluye todas las actividades del Grupo.
- (3) Dos aeropuertos de tbi disponen de un sistema de gestión de calidad implantado pero no certificado: Cardiff-International y Stockholm Skavsta.

* Respecto al total del alcance del informe

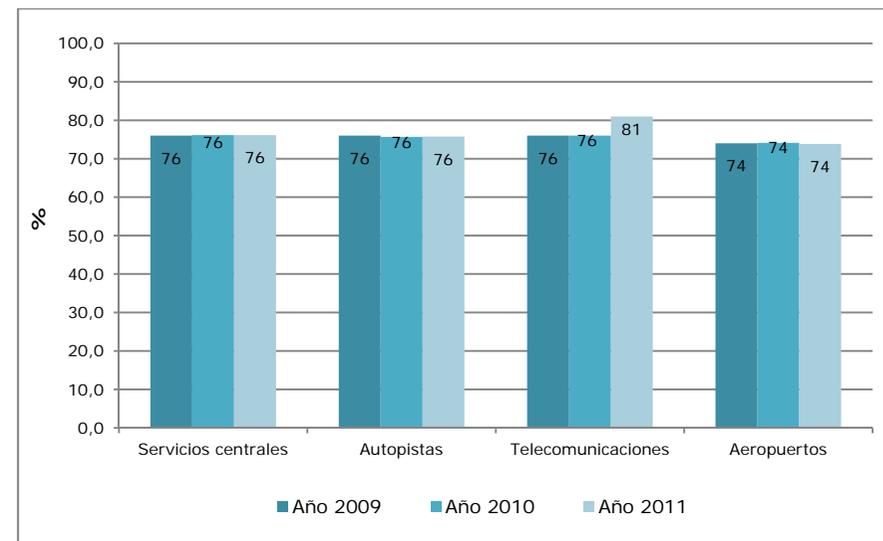
✓ Implantado y certificado
→ En proceso de implantación

Los sistemas de gestión de la calidad implantados en **abertis** están basados en la norma ISO 9001 y el modelo de excelencia EFQM, ambos estándares de referencia a nivel global. Estos sistemas permiten evaluar la satisfacción de los clientes y trabajar en un ciclo de mejora continua que incorpora progresivamente las comunicaciones recibidas por parte de los clientes, avanzando así hacia la gestión de la calidad total.

Índice de satisfacción del cliente de abertis ⁵			
escala de 0 a 10			
	2009	2010	2011
Índice de satisfacción general de los clientes	7,30	7,56	7,62

El índice de satisfacción general se calcula a partir de la ponderación en base a la cifra de negocio de la valoración hecha por los clientes de cada unidad de negocio.

Índice de satisfacción del cliente por línea de negocio



⁵ Las autopistas españolas, junto con servicios centrales y los aeropuertos de Bolivia no han llevado a cabo encuestas de satisfacción del cliente durante el año 2011. Para este cálculo se han considerado vigentes los datos correspondientes al año 2010.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

El establecimiento de objetivos permite evaluar las acciones implantadas durante el año, focalizando dichas acciones hacia metas concretas. El desarrollo de nuevos servicios en autopistas, la consecución del nivel EFQM 500+ en telecomunicaciones y la implantación de nuevas páginas web en aeropuertos enfocadas a potenciar la comunicación con el cliente, son algunas de las acciones que han permitido a **abertis** avanzar en los objetivos que se establecieron para el año 2011. Para el periodo 2012, las unidades de negocio han definido nuevos objetivos:

• Autopistas:

- o La centralización de procesos que permitan unificar y controlar las actividades de todas las redes en España, gestionar los indicadores de una forma global e integrar todas las vías de peaje en un mismo sistema operativo. En este sentido, durante el año 2011 se ha trabajado en los requerimientos y el diseño de aplicativos informáticos comunes de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes, de gestión de mantenimiento y de gestión centralizada del almacén, que serán implantados en 2012.
- o La mejora del índice de satisfacción de los clientes, mediante procesos de gestión de no conformidades y la capacitación del personal operativo en herramientas de mejora del sistema de gestión de la calidad.
- o El desarrollo de nuevos servicios.
- o La potenciación de la seguridad vial.
- o La mejora de la calidad de los servicios en las áreas de servicio.

• Telecomunicaciones:

- o Trabajar en la cadena de provisión del servicio y el modelo de explotación de los sistemas de información.
- o Inventariar la red y los servicios disponibles.
- o Continuar con la mejora de servicios de TDT.
- o Potenciar y mejorar el modelo de explotación y la seguridad de la información.

• Aeropuertos:

- o Mejorar tanto la cantidad como la calidad de las comunicaciones con el cliente, así como de la página web y de los servicios asociados a ella.
- o Potenciar reuniones de seguimiento de la gestión de la calidad con las empresas proveedoras y contratadas.
- o Incrementar la satisfacción de los pasajeros del aeropuerto e incrementar el conocimiento local de los servicios del aeropuerto.

La actividad del año

abertis gestiona infraestructuras de movilidad entre las que se encuentran autopistas y aeropuertos, además de proveer servicios de telecomunicaciones mediante la gestión de centros técnicos.

Durante el año 2011, la actividad en las autopistas españolas ha sufrido un ligero descenso que ha sido compensado por las autopistas internacionales y francesas. En el caso de aeropuertos, el número total de pasajeros ha incrementado un 7%, de igual modo que el total de centros técnicos gestionados por **abertis telecom** que ha incrementado también 18%.

Indicador de actividad		
Intensidad media diaria (IMD)		
	Autopistas España	20.938
	Autopistas Francia	23.575
	Autopistas Internacional ⁶	20.893
Centros técnicos		
	abertis telecom	74.709
Pasajeros		
	Total aeropuertos ⁷	23.089.200
Vuelos nacionales	Origen (aeropuerto)	3.936.339
	Destino (aeropuerto)	3.967.096

⁶ Este indicador no incluye Autopista Central, puesto que queda fuera del alcance del Informe de RSC. Esta es la razón por la que el dato de IMD no coincide con el publicado en el Informe Anual de **abertis**.

⁷ Codad no está incluido en el alcance de este indicador, pues al gestionar sólo la pista no dispone de datos sobre pasajeros, sino sólo sobre vuelos.

Pasajeros		
Vuelos internacionales	Origen (aeropuerto)	7.562.393
	Destino (aeropuerto)	7.623.372
Vuelos ⁸		
Total aeropuertos		445.024
Comerciales (pasajeros)	Día	292.787
	Noche	37.299
Comerciales (carga)	Día	22.558
	Noche	4.109
Aviación general	Día	55.666
	Noche	5.300
Vuelos institucionales	Día	34.626
	Noche	2.679
Carga transportada (toneladas)		
Total aeropuertos		91.556
Vuelos comerciales ⁹	Entrada	2.259
	Salida	1.622
Vuelos de cargo ¹⁰	Entrada	49.275
	Salida	38.400

Un total de 525.945 pasajeros han utilizado los aeropuertos gestionados por **abertis** como enlace para otros destinos.

Principales canales de comunicación y diálogo con el cliente

abertis dispone de diversos canales para potenciar la comunicación con sus clientes. A lo largo de 2011 se han invertido 2,2 millones de euros en actuaciones relacionadas con la comunicación con el cliente. Entre los principales canales de comunicación y diálogo se incluyen:

⁸ En el aeropuerto de Orlando no se realizan vuelos nocturnos, y Codad no dispone del dato referente a vuelos nocturnos.

⁹ En este indicador no se incorpora Sabsa ya que no dispone de este dato. Los vuelos comerciales de Stockholm Skavsta no transportan carga.

¹⁰ Orlando no opera vuelos de carga. Belfast no dispone del dato segregado de carga en vuelos comerciales y en vuelos de carga, por lo que toda la carga está imputada a vuelos de carga.

- Teléfonos de información
- Puntos presenciales de atención al usuario
- Páginas web en las que se incluye información online, además de formularios para la adhesión a descuentos
- Revistas informativas
- Gestor de cuenta por clientes
- Impresos de reclamación y sugerencias
- Redes sociales y servicios de comunicación mediante telefonía móvil y tecnología bluetooth
- Servicios de información por radio y paneles variables en autopistas

En cuanto a las comunicaciones recibidas a lo largo del 2011, se han recibido un total de 601.174, lo que representa un 23% más que el año anterior. En la tabla siguiente se detalla el objetivo de la comunicación y el porcentaje de respuesta a éstas.

Consultas, quejas y sugerencias		
	2011	
	Recibidas	Atendidas
Consultas	585.680	99%
Quejas	15.112	100%
Sugerencias	382	94%

Servicios al cliente

Además de prestar los servicios principales al cliente, **abertis** lleva a cabo actuaciones para promover y valorar los espacios en los que se ubican o discurren sus infraestructuras. Ejemplo de ello son la continuación de los *Passion Weekends* en **sanef**, las guías turísticas en autopistas España.

Servicios adicionales que se ofrecen a los clientes	
Autopistas	<ul style="list-style-type: none"> - Plataforma electrónica para acceder a las facturas, duplicado de las mismas y envío de justificantes de paso por peaje vía e-mail a clientes de Vía T. - Información continua sobre el tiempo de recorrido y la ruta, las posibles perturbaciones y el estado de la circulación. - Servicio telefónico de atención al cliente 24 horas y canal de atención a empresas personalizado. - Portales y publicaciones especializadas: Portal autopistas.com, revista Link autopistas y revista Link Truckers. - Tótems interactivos en áreas de servicio con información de interés y descargas. - Ludoteca en el área de servicio de Sagunto durante los meses de verano. - Descuentos por frecuencia, recorrido y zonas rurales y por el uso de Via-T. - Atención en caso de accidente o avería en menos de 30 minutos y asistencia sanitaria. - Passion week-ends - Comunicaciones y acciones en materia de seguridad vial. - Servicio de carpooling (coche compartido) en la web. - Guías turísticas de las principales ciudades españolas y europeas, descargables para smartphones.

Garantizar el funcionamiento de las infraestructuras gestionadas por **abertis** es un punto clave para la organización, teniendo en cuenta los impactos indirectos sobre la comunidad en general, del funcionamiento de estas infraestructuras. Por esta razón, tanto los aeropuertos como las autopistas y los servicios de telecomunicaciones han desarrollado medidas formales de seguridad que garanticen la continuidad del servicio en caso de emergencia o de alguna otra contingencia.

Todos los aeropuertos disponen de procedimientos operacionales de actuación en caso de emergencia definidos en manuales y planes de emergencia, que cubren los diferentes departamentos y funciones. Excepto en el aeropuerto de Codad, en el que abertis no lleva a cabo la gestión de las emergencias.

Servicios adicionales que se ofrecen a los clientes	
Aeropuertos	<ul style="list-style-type: none"> - Punto de información para pasajeros. - Servicios de traducción en 150 idiomas. - Señalización y anuncios por megafonía multilingües. - Servicio de objetos perdidos. - Primeros auxilios a pasajeros. - Instalaciones adaptadas para un fácil uso en el caso de personas con movilidad reducida (mostradores especiales, personal de ayuda, reserva de asientos, salas de espera, disponibilidad de silla de ruedas, etc.). - Disponibilidad de una guía para pasajeros con discapacidades. - Programa de ayuda a viajeros con dificultades económicas. - Servicio lanzadera desde todos los aparcamientos hasta la terminal. - Disponibilidad de sala de oraciones.

El objetivo de estos planes es evitar la interrupción del servicio y prever la respuesta, mitigar los efectos y recuperar el servicio en el caso de que se produzca un fallo, para así evitar que éstos se vean interrumpidos. En el caso del manual de emergencia del aeropuerto de Stockholm Svaksta, se describen los procedimientos a llevar a cabo por el servicio de rescate del aeropuerto en caso de accidente, así como la primera actuación de la policía, el servicio de rescate local y los servicios médicos regionales. Cardiff dispone de un Plan de emergencia en el que se definen las responsabilidades y las acciones a desarrollar por cada uno de los agentes implicados en un incidente, entre los que contempla accidentes de aviones, enfermedades infecciosas, incendios, etc. De manera periódica se realizan ejercicios de simulación para evaluar la eficacia de los procedimientos establecidos. El aeropuerto de Belfast ha realizado una formación relativa a la gestión de crisis al personal responsable y a partir de ellos se está realizando formación en cascada al resto de la plantilla. Asimismo, el aeropuerto de Luton ha llevado a cabo un simulacro de prueba de todos los procedimientos de emergencia actualizados en 2011, y tiene prevista una revisión de los planes de gestión de crisis durante el año 2012.

De igual modo, autopistas y telecomunicaciones también tienen definido el modo en el que se debe actuar en el caso de que se produzca una emergencia, ya sea

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

en un plan de emergencia, en procedimientos de actuación o en instrucciones técnicas.

Autopistas España y **abertis telecom** disponen de un Plan de continuidad del negocio y diversos documentos relacionados que permiten obtener la información necesaria para la recuperación de los procesos críticos afectados por una interrupción grave en la actividad. Durante el año 2011, **abertis telecom** ha revisado estos planes de continuidad.

Autopistas Francia también tiene definidos procedimientos para la gestión del tráfico y la gestión de crisis que permitan garantizar la continuidad del servicio en la autopista. Asimismo, las autopistas internacionales disponen de manuales de emergencia, instrucciones, reglamentos y planes de emergencia que incluyen las acciones que las personas trabajadoras deben llevar a cabo en caso de desastres naturales y otras contingencias que pudieran afectar la continuidad del servicio.

Acceso a los aeropuertos

Todos los aeropuertos cuentan con acceso en transporte privado, ya sea en vehículo privado o taxi, así como de transporte público a través de un sistema de autobuses, exceptuando el aeropuerto de Orlando que no dispone de ningún medio de transporte público. Cabe destacar que en el caso del aeropuerto de Cardiff y de Luton también se dispone de una línea de tren.

London Luton con el objetivo de fomentar el uso del transporte público ha desarrollado una estrategia definida de acceso en superficie que será aprobada en 2012, tras ser sometida a consulta pública. Además ha llevado a cabo acciones para fomentar los desplazamientos de manera sostenible entre su personal mediante tarjetas de descuento para el tren, un sistema gratuito de préstamo de bicicletas para empleados y familiares, y un aparcamiento cubierto para bicicletas en la terminal.

Seguridad vial

Uno de los compromisos adquiridos por **abertis** es trabajar para mejorar la seguridad vial. Además de las inversiones llevadas a cabo en las infraestructuras para mantener los estándares de calidad, durante el 2011 se han desarrollado un total de 17 campañas con el objetivo de incrementar la seguridad en las vías de comunicación y reducir la siniestralidad. Parte de estas campañas se han desarrollado conjuntamente con instituciones públicas.

- Autopistas España: ha realizado envíos de correos electrónicos de manera periódica a los clientes con consejos para mejorar la seguridad en función de las condiciones meteorológicas estacionales y de las circunstancias de la pista; ha elaborado ocho vídeos con buenas prácticas para la conducción que han sido difundidos a través del portal web, puntos de información interactivos, y la revista Link autopistas; y ha colaborado con las administraciones públicas en la operación "Paso del Estrecho", mediante la elaboración de mapas y puntos de asistencia sanitaria.
- Autopistas Francia: ha desarrollado cuatro campañas mediante la elaboración de carteles y el uso del correo electrónico, la página web o la radio informativa de autopistas como medios de comunicación.
- Autopistas internacionales: En el caso de Argentina, Autopistas del oeste ha llevado a cabo campañas de educación vial en colegios de la zona, así como campañas de seguridad vial de manera conjunta con organismos de prevención. De igual modo, las autopistas chilenas de Rutas del Pacífico y Elqui han desarrollado diversas actividades dirigidas a las escuelas para difundir entre las familias la necesidad de una conducción segura.

Confidencialidad y seguridad del cliente

Todas las unidades de negocio llevan a cabo las acciones necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos personales de los clientes de acuerdo con la normativa vigente de cada país. En 2011 no se han producido incidentes en este ámbito.

Los aspectos de seguridad en aeropuertos se encuentran definidos en procedimientos de seguridad que cumplen con la legislación vigente de cada país. En el caso de los sistemas de seguridad por grabación de imágenes dentro del aeropuerto, su acceso está restringido sólo al personal de seguridad, y se requiere una orden policial para poder extraer información relacionada.

Ejemplos de las mejores prácticas

Nuevos servicios en autopistas España

A lo largo del 2011 **abertis** ha puesto en funcionamiento diversos servicios en las autopistas con el objetivo de mejorar la atención ofrecida al usuario, así como facilitar su viaje. Entre estos nuevos servicios destacan:

- **Sistema de información del tiempo de recorrido.** Este sistema, instalado en el tramo Salou Vinaròs de la AP7, permite al usuario conocer el tiempo del trayecto restante hasta su destino final o hasta una localidad próxima. El sistema, que funciona mediante sensores de tráfico ubicados en diversos puntos de la vía, y que detectan todos los dispositivos bluetooth que están en movimiento en ésta, permite identificar las condiciones del tráfico en cada momento y así calcular en tiempo real los tiempos medios de recorrido de los vehículos desde su posición hasta otros puntos de la autopista. Esta información, que aparece en los paneles de mensajería variable, permite al usuario planificar mejor su viaje y anteponerse a situaciones de tráfico denso o demás incidencias que puedan registrarse en la vía.

- **autopistas.com.** En abril entró en funcionamiento el nuevo portal web autopistas.com, en el que **abertis** proporciona información en tiempo real y diferenciada para particulares y transportistas. Mediante un mapa proporcionado por Google Maps, los usuarios disponen de información relativa al estado y previsión del tráfico, tiempos de recorrido en los desplazamientos, alertas de todas las incidencias que puedan producirse en la red de autopistas y niveles de servicio de los distintos tramos de la red, y permite visualizar más de mil cámaras que muestran el estado del tráfico en tiempo real. Los profesionales del transporte además disponen de un simulador de tacógrafo digital, las principales novedades del sector y consejos de seguridad vial, entre otros. El portal recibe 70.000 visitas mensuales aproximadamente, de las que un 60% son particulares y el 40% restante profesionales. Las secciones más visitadas son el mapa y la información del tráfico en tiempo real, seguido de contenidos de descuentos y e-factura.

- **Truck park.** Durante el año 2011 se han inaugurado un Truck park en el área de servicio del Montseny y otro en el área de Porta Barcelona con el objetivo de facilitar el cumplimiento de la normativa de descanso de los profesionales del transporte en un espacio seguro. Se trata de una nueva área de servicio específica para estos profesionales, que cuenta con 56 plazas de aparcamiento vigilado las 24h, además de una amplia oferta comercial y de servicios (wifi, lavandería, duchas, sala de juegos, televisión, etc.) completamente orientada al colectivo del transporte por carretera. Entre noviembre y diciembre se realizaron 1.207 estancias en el Truck Park del Montseny y 816 en el de Porta Barcelona.

- **Link Truckers.** La revista Link Truckers se crea con el objetivo de ampliar la comunicación con los clientes de **abertis** y responder a las necesidades de colectivos específicos. Esta revista está dedicada a los profesionales del transporte, combina texto, imágenes y vídeos, e incorpora información relativa a los Truck Park, consejos para ahorrar combustible al volante, recomendaciones de seguridad vial, novedades del sector, propuestas de ocio, reportajes y entrevistas. Se ha diseñado en formato digital que permite por un lado una lectura dinámica y cómoda, y por otro lado una reducción de su impacto ambiental derivado del ahorro de papel y tinta. La revista se envía por correo electrónico a 40.000 clientes (clientes profesionales, empresas y asociaciones de transportistas), así como a medios de comunicación especializados de transporte. La tasa de lectura actual alcanza un 60%.

- **Carpooling.** **abertis** ha puesto a disposición de los usuarios de autopistas este servicio que permite contactar con otras personas para compartir el vehículo en los trayectos destinados a trabajar, estudiar o viajar. Esta modalidad para compartir el vehículo privado permite reducir gastos, reducir la contaminación atmosférica y mejorar la movilidad en las carreteras. Desde su puesta en marcha en abril de 2011 y hasta el 15 de diciembre de 2011, se registraron 2.374 personas en el servicio. La mayoría de clientes son de Barcelona y alrededores (Mollet del Vallès, Mataró, etc.), pero también cuenta con usuarios de Madrid, Valencia y Bilbao.

Nuevos servicios en autopistas España

- **Cinco años de ludoteca en el área de servicio de Sagunto.** Ya hace cinco años que se puso en funcionamiento la ludoteca infantil ubicada en el área de servicio de Sagunto (Km 478 de la AP- 7), fruto de un convenio entre Cruz Roja y **abertis** con la colaboración de la empresa concesionaria que gestiona el área de servicio. La ludoteca ofrece sus servicios a los clientes de autopistas durante los meses de verano, al ser este periodo el de mayor tráfico en la autopista debido en parte a la operación "Paso del Estrecho". El objetivo de este proyecto es contribuir a la seguridad de los usuarios de la autopista, proporcionando una opción de descanso tanto para los padres como para los niños/as y demás familiares.

Este servicio permite a los padres descansar del viaje y a los niños descansar y divertirse mediante juegos. La ludoteca cuenta con una zona de juego libre, en la que hay disponibles diversos juegos y juguetes que permiten desarrollar las capacidades creativas e imaginativas de los niños/as, y también un espacio en el que se realizan manualidades o juegos dirigidos por parte de los monitores, personas voluntarias de Cruz Roja. Asimismo, la ludoteca colabora en la difusión de campañas informativas como "La ola de calor" (consejos para prevenir los efectos de las altas temperaturas), "Este verano quiérete mucho" (comunicaciones acerca de los riesgos que entraña el verano, sus consecuencias, y medidas a adoptar para prevenirlos), el proyecto Dembaya de sensibilización y educación al desarrollo sobre los derechos del niño y la lucha contra la explotación infantil, así como la entrega de información y mapas editados por **abertis** que incluyen información sobre la localización del personal médico, gasolineras, teléfonos de auxilio, áreas de servicio e información de acceso a los puertos de destino. Durante estos 3 años de servicio se ha incrementado el número de niños/as que ha hecho uso de este servicio, pasando de 1.011 niños/as en 2009 a 1.750 en 2011.

Televisión conectada –TDTcom

La ciudad de Barcelona acogió el mes de mayo el encuentro "Connected TV", organizado por **abertis telecom**, y promovido por la asociación Broadcast Networks Europe (BNE), entidad que agrupa a radiodifusores y operadores de toda Europa y que trabaja en el desarrollo del ecosistema tecnológico del Audiovisual. El principal objetivo de la reunión ha sido el intercambio de experiencias y conocimientos para encontrar sinergias que contribuyan al desarrollo común de servicios y soluciones en el entorno de la "Televisión Conectada" en la Unión Europea, en un escenario de cambio tecnológico del Audiovisual.

En esta línea, **abertis telecom** presentó en la edición de Broadcast IT celebrada en octubre en Madrid, su propuesta de televisión conectada, TDTcom, alineada con el estándar europeo lanzado en 2009 por el consorcio HbbTV (Hybrid Broadcast-Broadband TV), del que forma parte **abertis telecom**. TDTcom permite la recepción doméstica en un televisor conectado, o mediante decodificador, de los contenidos creados por los radiodifusores para el entorno Internet, con otras funcionalidades añadidas como la recepción bajo demanda, la elección de horarios y la programación o televisión a la carta, sin perturbar la recepción de la programación TDT habitual.

La seguridad vial en autopistas

La seguridad en las autopistas es una de las prioridades de **abertis**, por lo que continuamente lleva a cabo diversas actuaciones en colaboración con las administraciones públicas (incluyendo Dirección General de Tráfico, Servei Català de Trànsit y otras), para mantener y mejorar la calidad de las autopistas y los sistemas de seguridad instalados, y promueve campañas de concienciación. Durante el año 2011, se han instalado 345.986 metros lineales de barreras metálicas de seguridad en márgenes derechos de la vía, medianas, protección de estructuras, etc. para la reducción de la siniestralidad en autopistas.

Estas actuaciones han contribuido positivamente a superar el objetivo de reducción del 50% de víctimas mortales establecido en el Libro Blanco de política europea de transportes para el período 2001-2010. Algunas de las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2011 en el ámbito de la seguridad vial han incluido:

- El envío periódico a los clientes de **abertis** mediante correo electrónico de información relativa a la seguridad vial de acuerdo con las condiciones meteorológicas estacionales y las circunstancias de la pista (obras en determinadas zonas, etcétera). En el año 2011 se enviaron un total de 50.000 comunicaciones vía correo electrónico, cuya tasa de lectura alcanzó un 50%.

Asimismo, se ha incorporado en la revista link autopistas un apartado titulado "Viaja seguro" en el que mediante contenidos narrativos y en algunos casos audiovisuales, se proporcionan consejos a los conductores para llevar a cabo un viaje seguro. En las revistas publicadas en 2011 se han tratado diversas temáticas, entre ellas el mantenimiento del vehículo, los elementos de seguridad necesarios en el coche, las distracciones al volante, la conducción con viento, niebla y nieve o cómo actuar en caso de pinchazo. Estas tareas de formación e información han continuado también mediante los programas de sensibilización y educación vial a estudiantes de las comunidades Chilenas en las que opera **abertis**.

- La realización de simulacros en las autopistas con el objetivo de entrenar este tipo de situaciones mejorando así la capacidad de respuesta y la seguridad vial en caso de accidente. Durante el año 2011, destaca la colaboración en la realización de un simulacro de rescate de personas atrapadas en un vehículo en las autopistas vascas y el simulacro a escala real de accidente en los túneles de Guadarrama con la colaboración del Ministerio de Fomento, la Dirección de Protección Civil de la Comunidad de Madrid y la de Castilla y León.

- La creación por parte de la **fundación abertis** y **sanef** de la página web *Auto-Route Academie*. Su creación contó con la colaboración de las asociaciones de aprendizaje de conducción o relacionadas con la seguridad vial. Se trata de una página web dedicada a los jóvenes entre 15 y 25 años, el grupo de edad que mayor número de accidentes presenta en las autopistas. El objetivo es enseñar a los jóvenes que están aprendiendo a conducir o que acaban de obtener el permiso de conducción, las especificidades de la conducción en autopista y darles así una mejor preparación como conductores.

El site pretende complementar la formación impartida por las autoescuelas, y éstas a su vez se benefician de un acceso gratuito a las autopistas en el marco del aprendizaje de la conducción. La página web se divide en tres bloques: un módulo que mediante cuatro videos pone a prueba la conducción en autopista de seis jóvenes, una prueba formada por 15 preguntas mediante la que el participante puede ganar 1.000 km gratuitos en autopista, y un módulo que permite evaluar el comportamiento de un familiar o amigo.

- La firma de un acuerdo de colaboración con la Heltzen Fundazioa (Fundación Vasca de Seguridad Vial), cuyos objetivos son la ayuda para la creación de un ambiente de movilidad más seguro y sostenible y la concienciación de la sociedad en la prevención de accidentes de tráfico. Entre las actuaciones previstas se incluye la realización de foros, jornadas, concursos, actividades formativas y el apoyo a asociaciones de víctimas de accidentes de tráfico.

La seguridad vial en autopistas

- La colaboración con el Consorcio Provincial de Valencia y con la Asociación Profesional de Rescate en Accidentes de Tráfico, para el patrocinio del VII Encuentro Nacional de Rescate en Accidentes de Tráfico celebrado en abril en Cullera (Valencia). El objetivo del encuentro, en el que participaron equipos de diferentes nacionalidades, era perfeccionar la intervención de los servicios de rescate, ampliando y compartiendo conocimientos entre diferentes cuerpos de rescate, para mejorar así la calidad de actuación y la asistencia a las víctimas.

- La participación en el proyecto europeo SafeTRIP basado en la premisa de que la ciudadanía europea debería disfrutar de un sistema de transporte capaz de satisfacer las necesidades y expectativas en materia de seguridad, confort y eficiencia. Este proyecto persigue combinar la información de los vehículos y de los usuarios de la infraestructura aprovechando los beneficios de la tecnología vía satélite con el objetivo de explorar servicios de nueva generación que enriquezcan la seguridad y el confort de los clientes mediante la recogida y comunicación de datos.

Dentro de este mismo ámbito de la seguridad vial, cabe destacar el Informe de Siniestralidad del transporte pesado en España, elaborado por la Fundación Española para la Seguridad Vial en colaboración con **abertis** autopistas, en el que se considera que la utilización de las autopistas reduce el riesgo de accidente para el transporte pesado. El estudio destaca la evolución positiva de los datos de siniestralidad en este tipo de transporte, que ha visto reducidos tanto el número de accidentes con víctimas como la gravedad de los mismos.

abertis telecom recibe el sello 500+ de EFQM

abertis telecom recibió el sello de excelencia Europea 500+, otorgado por el Club Excelencia en Gestión, representante en España de la European Foundation for Quality Management (EFQM). Este sello, que constituye el máximo rango posible del modelo EFQM, reconoce el sistema de gestión de la compañía, su capacidad en la consecución y mantenimiento de resultados en el tiempo para todos los grupos de interés, y el modo en el que dichos resultados han sido logrados.

El acto de entrega del Sello de Excelencia Europea 500+ al director general de **abertis telecom** por parte del presidente ejecutivo en Cataluña del Club Excelencia en Gestión, fue celebrado en la sede de **abertis** en Barcelona y contó con la presencia del presidente de **abertis** Salvador Alemany. El Sello de Excelencia Europea 500+ reconoce a aquellas empresas que desarrollan la gestión de su negocio con un alto grado de excelencia empresarial, tanto a nivel interno como externo.

La atención a los clientes en los aeropuertos

abertis está presente en nueve aeropuertos, localizados en Cardiff, Belfast, Luton, Estocolmo, Orlando, Bolivia y Colombia que concentran un total de 26.000 personas trabajadoras, tanto directa como indirectamente. Las características de estos aeropuertos definen parte de los servicios y actividades que en él se llevan a cabo.

Descripción y características de los aeropuertos						
		Superficie total del aeropuerto (km ²)	Número y longitud de las pistas	Tiempo mínimo de conexión de los vuelos	Número de aerolíneas servidas	Número de destinos servidas
tbi	London Luton (UK)	2,35	1 pista (2,160 km)	40 minutos	17	95
	Belfast International (UK)	3,97	2 pistas (2,78 km y 1,89 km)	No opera vuelos de conexión	16	Más de 70
	Cardiff International (UK)	2,06	1 pista (2,39 km)	De 30 a 50 minutos	14	Más de 50
	Orlando Sanford (EEUU)	12,14	4 pistas (2,93 km, 2,13 km, 1,83 km y 0,3 km)	No opera vuelos de conexión	11	Más de 50
	Stockholm Skavsta (Suecia)	4,40	2 pistas (2,88 km y 2,04 km)		4	61
	El Alto (Bolivia)	6,00	2 pistas (4 km y 2 km)	De 30 a 90 minutos	11	32
	Viru-Viru (Bolivia)	2,30	1 pista (3,50 km)	De 30 a 90 minutos	10	30
	Jorge Wilstermann (Bolivia)	2,91	2 pistas (3,8 km y 2,65 km)	De 30 a 90 minutos	5	25
	Codad (Colombia)	10	2 pistas (3,8 km y 3,8 km)	No disponible	78	

Con el objetivo de mejorar los servicios que el aeropuerto ofrece a sus pasajeros, los aeropuertos gestionados por el Grupo han continuado durante el 2011 con su participación en el ASQ Survey. Se trata de un programa de satisfacción de pasajeros en el que participan más de 190 aeropuertos. Mediante una encuesta realizada a los pasajeros de todos los aeropuertos participantes, cada aeropuerto puede conocer su valoración respecto al resto de participantes, así como aquellos aspectos susceptibles de mejora y en los que concentrar los recursos. Otra acción destacable desarrollada en 2011 por los aeropuertos europeos gestionados por **tbi** ha sido el rediseño de manera unificada de sus páginas web con el objetivo de ofrecer una mayor información, un contenido 2.0 y un servicio personalizado a sus usuarios. Las principales mejoras del nuevo diseño son:

- la posibilidad de planificar el viaje directamente desde la página de inicio
- información de los vuelos tanto de salida como de llegada
- la reserva de vuelos, vacaciones, alojamientos, alquiler de coches o de plazas en el aparcamiento del aeropuerto
- la posibilidad de seguir la actividad del aeropuerto a través de las redes sociales de twitter y facebook
- compartir contenidos en la web 2.0

Otra de las mejoras es la posibilidad de personalizar la web por parte de los usuarios habituales, ya que dispone de un menú de personalización que permite seleccionar las secciones más consultadas y guardar estas preferencias. Durante 2011 los aeropuertos también han incrementado el uso de los *social media* como un medio de comunicación con los pasajeros. Los *social media* permiten una comunicación más informal con los pasajeros, mejorar el nivel de servicio al cliente, proporcionar información sobre la oferta comercial del aeropuerto, y facilitar información sobre eventos relacionados con el aeropuerto.

6. EL EQUIPO HUMANO DE ABERTIS

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

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2011
Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora continua de la empresa	El equipo humano	
	Gestión del talento y desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • "talent": sistemas de gestión por objetivos • Programas de desarrollo directivo
	Generando cultura común	<ul style="list-style-type: none"> • Intrabertis 2.0 se abre al mundo abertis • HUB "Sharing Knowledge"
	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperante viario
	Extensión de los beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de incentivos a largo plazo
	Fomento de la salud y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad laboral en abertis



6.1. El equipo humano

La política

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

Los resultados

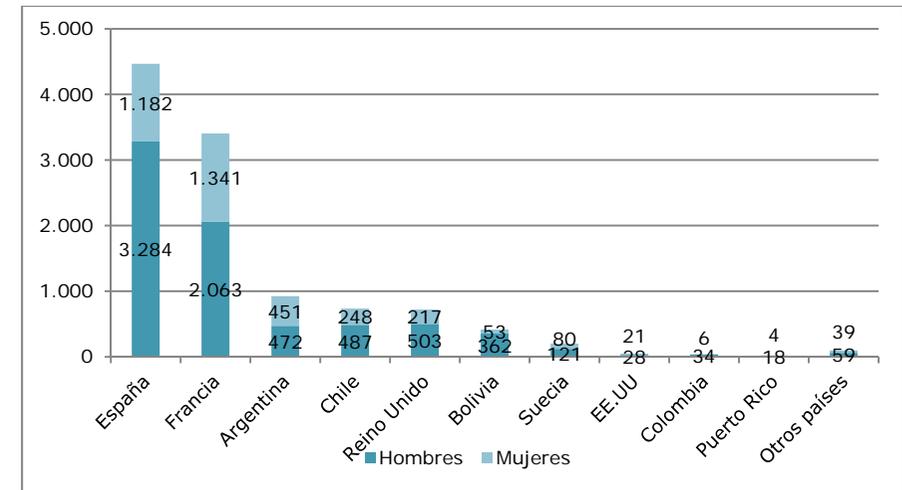
Perfil de la plantilla

	Total abertis	Alcance informe RSC
Número de trabajadores a 31 de diciembre	11.952	11.073
Plantilla media equivalente	10.995	10.191

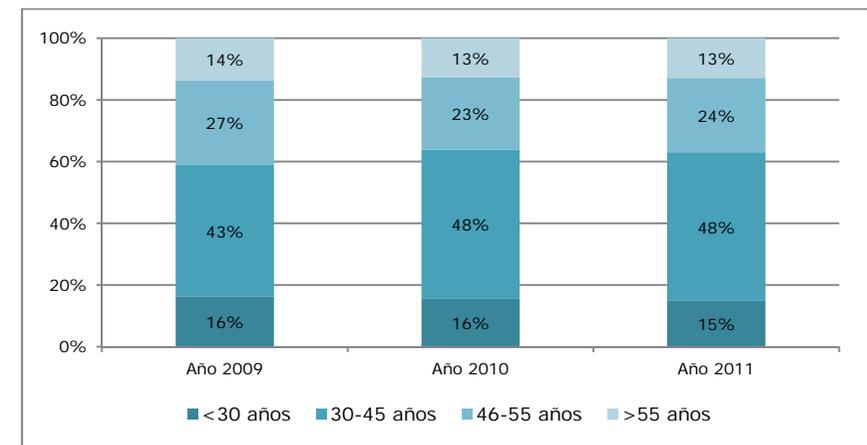
La plantilla total de **abertis** refleja los cambios organizativos que se han producido. En este sentido, los análisis de datos presentados a continuación se realizan en base a los datos recalculados de años anteriores, de acuerdo con la composición actual del Grupo.

Actualmente, el alcance del informe incluye el 93% de la plantilla media equivalente del Grupo. Tanto la plantilla a 31 de diciembre como la plantilla media equivalente incluidas en el informe se han mantenido prácticamente constantes en relación al año 2010. El 86% de la plantilla media equivalente dispone de un contrato indefinido, un 4% inferior al año 2010, siendo este porcentaje un 88% para el caso de los hombres y un 82% para el caso de las mujeres.

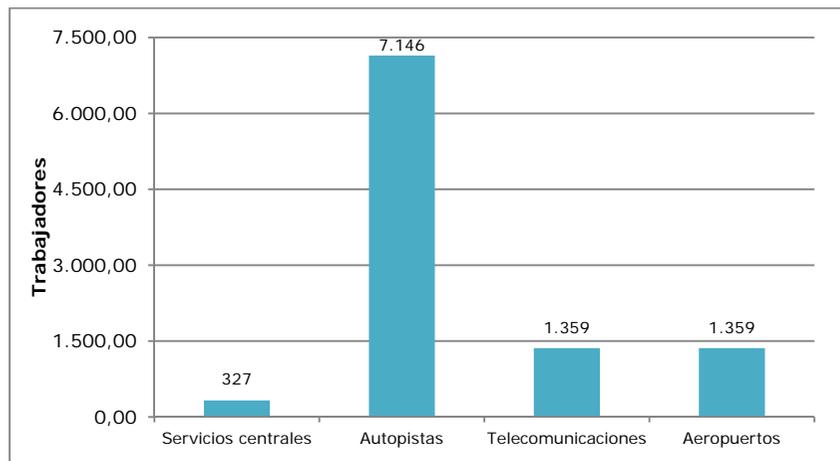
Número de trabajadores por país (plantilla a 31/12)



Distribución de la plantilla por grupos de edad



Plantilla media equivalente por línea de negocio



La distribución de la plantilla concentra un 70% de personas trabajadoras en la línea de negocio de autopistas. La tasa de rotación del año 2011 ha disminuido un 22% estabilizando el dato en un total de 5,6, que muestra variaciones considerables en función de la categoría profesional, sin que entre géneros se produzcan variaciones significativas.

Tasa de rotación en relación a la plantilla a 31 de diciembre

	Hombres	Mujeres	Total
Rotación plantilla	5,19	5	5,13

	Hombres	Mujeres	Total
Cargos directivos	9,09	0	7,96
Jefaturas	3,54	2	3,19
Resto de personal	5,26	5,15	5,22

El catálogo corporativo de puestos de trabajo establece una clasificación profesional basada en la metodología Hay, que permite clarificar y validar la correcta distribución de las funciones dentro de las distintas áreas y direcciones, evitando duplicidades o vacíos de actividad. De igual modo, el sistema permite la normalización de los puestos de trabajo, con el objetivo de asegurar la coherencia dentro de las diferentes empresas del Grupo.

Relaciones entre empresa y trabajadores

El 93% de la plantilla está cubierta por convenios colectivos, quedando fuera del mismo un grupo personas trabajadoras de categorías profesionales directivas, así como las personas trabajadoras en **codad**, **Sabsa**, **apr** y el aeropuerto de Orlando. En los casos en los que no se dispone de convenio colectivo, **abertis** despliega un marco de relaciones laborales corporativo que ejerce sus mismas funciones.

Los comités de empresa o las representaciones legales de los trabajadores permiten al equipo humano disponer de un canal de coordinación y comunicación con la organización de representación colectiva. En este sentido, todas las unidades de **abertis**, excepto **codad**, **apr** y el aeropuerto de Orlando, disponen de uno o varios comités de empresa, que totalizan 57 a nivel corporativo con los que se han llevado a cabo un total de 415 reuniones.

Durante el año 2011 se ha concretado el acuerdo que debe conformar el funcionamiento del Comité de Información y Consulta Europeo. Está previsto el inicio de funcionamiento de este Comité en el año 2012.

El proceso de constitución del Comité de Información y Consulta Europeo se ha visto retrasado debido a que por un lado se han producido cambios regulatorios (ley 10/2011 de 19 de mayo) que han supuesto el replanteamiento y reajuste de algunas de las cuestiones tratadas en el marco de la negociación y, por otro lado, los cambios organizativos que se han producido en el Grupo durante el año 2011 han requerido también, la adaptación de algunos de los contenidos del acuerdo. No obstante, y tras las reuniones de trabajo planificadas entre la Dirección Central y la Comisión Negociadora - con la presencia de sus distintos representantes internacionales -, se ha llegado a un principio de acuerdo que deberá ratificarse a inicios del año 2012.

6.2. Gestión del talento y desarrollo profesional

La política

abertis consolida su apuesta por la formación, un aspecto fundamental para el desarrollo profesional del equipo humano, y despliega programas de desarrollo profesional para potenciar y garantizar el talento de su equipo humano. Es voluntad de abertis, según expresa el Plan Estratégico, contribuir al bienestar de los empleados.

Los resultados

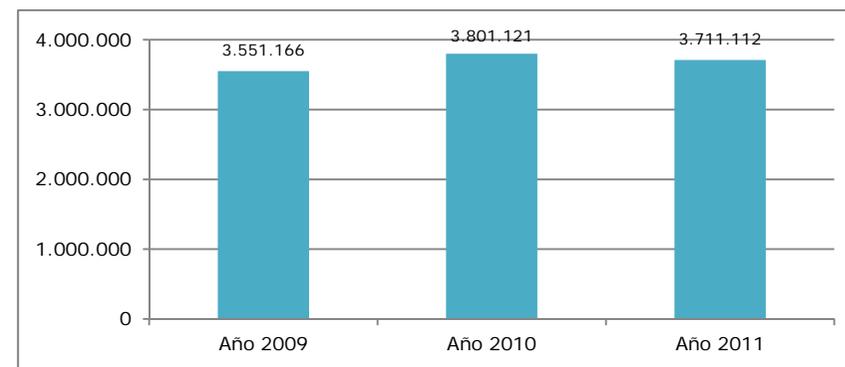
La formación y la gestión del desarrollo profesional son dos factores clave que inciden sobre la satisfacción de las personas trabajadoras. Durante el 2011 se ha continuado el proceso de implantación de las acciones de mejora identificadas en la I Encuesta de Opinión de Empleados. Asimismo, se ha estado trabajando en una nueva encuesta de forma conjunta al Grupo, con la intención de evolucionar el modelo utilizado hasta el momento, tanto en su distribución (mayor número de respuestas online) como en los informes que se obtienen.

Los planes de formación permiten a las diferentes unidades de negocio identificar aquellas áreas en las que las personas trabajadoras necesitan nueva formación, y estructurar una propuesta de formación coordinada. El 68% de la plantilla ha recibido formación, siendo la media de horas de formación por persona trabajadora durante el año 2011 de 17 horas.

	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de empleados
Media de horas de formación por categoría profesional	25,24	22,85	15,13
Hombres	22,75	23,67	16,75
Mujeres	40,73	20,33	12,56
Porcentaje de cobertura del indicador ¹¹	64%	80%	72%

¹¹ Este porcentaje hace referencia al porcentaje de plantilla del que se dispone este dato desglosado por categoría profesional y género.

Evolución de la inversión en formación



Los modelos de dirección por objetivos permiten identificar las contribuciones individuales a los objetivos de la organización, facilitar la consecución de objetivos estratégicos definidos y potenciar el estilo de dirección orientado al desarrollo de las personas. Durante el año 2011, se ha ajustado el modelo de acuerdo con el contexto actual.

Personas trabajadoras incluidas en el modelo de dirección por objetivos

Porcentaje sobre el total de personas en cada categoría	
Cargos directivos	94%
Hombres	94%
Mujeres	93%
Jefaturas	84%
Hombres	83%
Mujeres	89%
Resto de empleados	13%
Hombres	13%
Mujeres	13%

Ejemplos de las mejores prácticas

"talent": sistema de gestión por competencias

El sistema de gestión del desarrollo profesional en **abertis**, "talent", permite realizar una auto-evaluación, consensuarla con la persona responsable y definir conjuntamente un plan de desarrollo personalizado. De este modo, el sistema permite a personas que ocupan cargos directivos y mandos intermedios gestionar el desarrollo de los equipos de trabajo.

Tras la primera evaluación de la herramienta realizada en el año 2010 en diferentes unidades de **abertis infraestructuras** y **abertis telecom**, durante el 2011 se han puesto en marcha las iniciativas derivadas de dicha evaluación. Así, durante el primer año de implantación del sistema, ya se han introducido acciones individuales fruto del proceso de evaluación de competencias, tales como formación, análisis de las divergencias con los directivos para diseñar planes para su equipo, etc. Este proceso de alineación de los procesos de formación y entrenamiento a las competencias se irá asentando y optimizando de forma progresiva.

De igual modo, se ha continuado el diseño de la herramienta para extender el sistema a **sanef** y se han adaptado todos los perfiles profesionales y documentación durante el año 2011 para poder realizar el testeo y prueba piloto durante el 2012.

Programas de desarrollo directivo

El programa de desarrollo directivo "**abertis Executive Program**", un programa de alto nivel impartido en gran parte por los directores generales del Grupo y directivos corporativos, que pretende desarrollar profesionales más polivalentes, con mejor visión de grupo y del sector de infraestructuras y con un alto nivel competencial, ha finalizado dos ediciones durante el año 2011.

Para fomentar el entrenamiento continuo y posterior de los participantes en el programa, se ha diseñado una página web que incluye herramientas colaborativas, en las que se prolongará el entrenamiento recibido y se facilitará a las personas participantes del programa diferentes recursos (artículos, herramientas de desarrollo, videos formativos y foros) que les permita estar mejor preparados para las oportunidades que puedan surgir en el Grupo.

Aquellos *abertis* (colectivo de mandos medios) que cubren el ciclo completo del *Executive Program*, tienen acceso a la segunda fase de desarrollo del programa directivo, la *Oficina de proyectos*. Durante este 2011 se han acabado diferentes proyectos que deben ser presentados a la dirección. Uno de estos proyectos ya presentados es la implantación de una plataforma *e-learning* común a todo el Grupo. Ha sido aprobado como uno de los proyectos que favorecerá el desarrollo de los empleados, a la vez que también favorecerá eficiencias en el contexto de la formación.

6.3. Generando cultura común

La política

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

Los resultados

Existen diferentes herramientas en la organización que potencian el desarrollo de una cultura organizativa, además de la elaboración y difusión de los manuales de bienvenida en los que se incluyen la misión, visión y valores de **abertis**, el código ético, las políticas corporativas, los manuales operacionales y de sistemas, tanto de calidad, como de seguridad y salud y otros documentos relevantes.

Destacan iniciativas participativas como los Corresponsales de **abertis**, que han continuado ejerciendo de periodistas internos, a través de la identificación de hechos relevantes, la búsqueda proactiva de oportunidades informativas y la auditoría de las acciones de comunicación corporativa, entre otras. Parte de los contenidos creados por los corresponsales se incluyen en la revista interna *linking*, un espacio de reciente creación que ha avanzado en su segundo año de implantación, proporcionando un nuevo canal de interacción entre las personas trabajadoras de la organización.

La intrabertis 2.0 ha iniciado su despliegue durante el año 2011, alcanzando en la fase inicial a servicios centrales, **abertis autopistas España** y **abertis telecom**. Esta nueva plataforma, que permite establecer una comunicación fluida con personas que se encuentran dispersas a nivel geográfico, incorpora funcionalidades que la hacen más participativa, y ha sido uno de los canales de referencia para la difusión y comunicación, durante el año 2011, del nuevo código ético elaborado el año 2010.

Asociado a esta plataforma, se ha desarrollado un nuevo directorio corporativo que incluye información sobre todas las personas conectadas a la intrabertis, un espacio común para la publicación de vacantes en todo el Grupo y un canal específico de comunicación para el Código Ético: el Canal Ético. De esta manera se completan los canales de comunicación bidireccional de la organización.

La plataforma intrabertis ha continuado dando voz durante el 2011 al programa de voluntariado corporativo, a través de la propuesta de participación en diferentes actividades voluntarias de carácter general ('voluntaris te propone'), o en acciones más concretas. De igual modo, ha sido el principal canal de difusión de las iniciativas organizadas en torno a la infancia para la celebración del 'III Día del Voluntariado', organizado por la **fundación abertis** y Voluntaris **abertis**, el 12 de diciembre, bajo el lema "Lleva un niño de la mano".

Finalmente, se ha desarrollado un nuevo formato online para la *newsletter* 'What's going on?', un compendio de las informaciones más relevantes publicadas en la intrabertis en los dos últimos meses, dirigido a todas las personas que ocupan direcciones y jefaturas con el objetivo de asegurar que la información relevante se distribuye entre estos colectivos independientemente de su acceso a la intranet.

Ejemplos de las mejores prácticas

Intrabertis 2.0 se abre al mundo abertis

La nueva intranet corporativa se ha desplegado de una forma progresiva entre los diferentes equipos corporativos, alcanzando en la primera fase un total de 6.000 personas, en cuatro lenguas distintas, de las unidades de autopistas España y **abertis telecom**.

El proyecto se inició en el año 2009, con la participación de todas las unidades de negocio implicadas en la primera fase, en la definición de los requerimientos funcionales, de la estructura de información, del diseño y funcionalidad, alineado con la imagen corporativa, y de unos criterios de gestión y publicación de contenidos que fueron recogidos en la 'Guía de estilo de intrabertis 2.0' que completa el manual técnico de publicación.

Aquellas personas trabajadoras que no disponen de un ordenador vinculado a su puesto de trabajo cuentan con unos puntos de acceso comunes (kioskos) que les permiten consultar el contenido de la web. Una vez implantada, se ha llevado a cabo una campaña de comunicación común, que combina elementos online y físicos, junto con la puesta a disposición de un tutorial diseñado para que las personas usuarias puedan familiarizarse fácilmente con los principales contenidos además de utilizar los diferentes elementos de personalización que tienen disponibles. Estos elementos incluyen aspectos como seleccionar el idioma de navegación, generar alertas sobre aquellos contenidos más interesantes, incluir contenidos internos y externos en una sección de favoritos, o seleccionar widgets de utilidad, y convierten a la intranet en una plataforma más amigable y útil para el trabajo diario. Además se ha mantenido un punto de resolución de consultas técnicas o incidencias vinculado al despliegue inicial.

Asociado a este nuevo entorno 2.0, y aprovechando la misma tecnología, se han lanzado durante el año 2011 diferentes entornos colaborativos, entre los que se encuentran mini sites funcionales, orientados a colectivos específicos o a proyectos concretos, en los que los usuarios pueden compartir documentación, foros de discusión, listas de contactos, enlaces interesantes, calendarios de eventos o seguimiento de tareas.

HUB "Sharing Knowledge"

La dispersión geográfica y la diversificación de negocios de **abertis** dificultan en la mayoría de los casos el intercambio de conocimientos y de experiencias entre directivos de diferentes líneas de negocio o ubicados en diferentes países. Para dar respuesta a esta problemática se ha creado HUB. HUB es una herramienta de uso interno que nace para dar respuesta a la necesidad de gestionar la información publicada por organismos e instituciones académicas, servicios de estudios y think tanks de referencia, así como sobre ponencias e intervenciones destacadas de directivos del Grupo en jornadas, conferencias y seminarios. También permite establecer discusiones acerca de la información y la documentación publicada.

La fase inicial del proyecto ha consistido en identificar las necesidades del Grupo y definir la mejor manera de organizar la información en un sistema que permita compartir conocimientos entre el "management" de **abertis** en todo el mundo, y que sirva de base de conocimiento para la toma de decisiones. Finalmente se ha creado una herramienta flexible y abierta para compartir, comentar y acceder a la información de forma transversal en todo el mundo. Esta herramienta diseñada en formato tipo blog, se basa en un gestor de contenidos que permite archivar e indexar documentos, acompañados de una ficha resumen y unos datos para facilitar su posterior localización (fecha publicación, tags, etc.). HUB está disponible en castellano, catalán, inglés y francés, y permite realizar una búsqueda tanto por texto libre como con la

navegación estructurada. La coordinación de actividades, y la supervisión y dinamización del uso de HUB se realiza desde la Unidad de Estudios de las oficinas centrales.

A partir de la información publicada en HUB se genera el boletín "Trends – Perspectivas sobre economía e infraestructuras". Este boletín se edita en castellano e inglés, y se distribuye electrónicamente a todo el equipo directivo. Trends incluye artículos y referencias sobre economía, gestión y tecnología en relación a las infraestructuras, así como una agenda de las ponencias de los directivos junto con información sobre actividades de las cátedras promovidas por **abertis** en distintas universidades. La coordinación de la edición de contenidos del boletín la realiza la Unidad de Estudios de la corporación.

Como resultado del éxito de esta herramienta así como del boletín Trends, se ha optado por hacerlo extensivo a todo el personal de las diferentes unidades de negocio. Actualmente todo el personal de las oficinas centrales tiene acceso a la herramienta on-line y recibe el boletín electrónico Trends.

6.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

La política

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

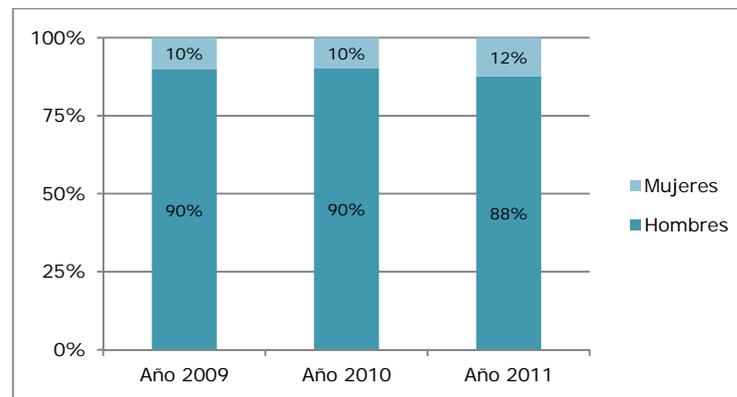
Los resultados

abertis se ha adherido al Chárter de la Diversidad, una iniciativa europea, que se enmarca dentro de las directivas anti-discriminación que la Unión Europea adoptó en el año 2000. Se trata de un código de compromiso voluntario al que se unen con carácter voluntario las empresas e instituciones para apoyar y promulgar los principios de la inclusión de la diversidad y la no-discriminación en su entorno laboral.

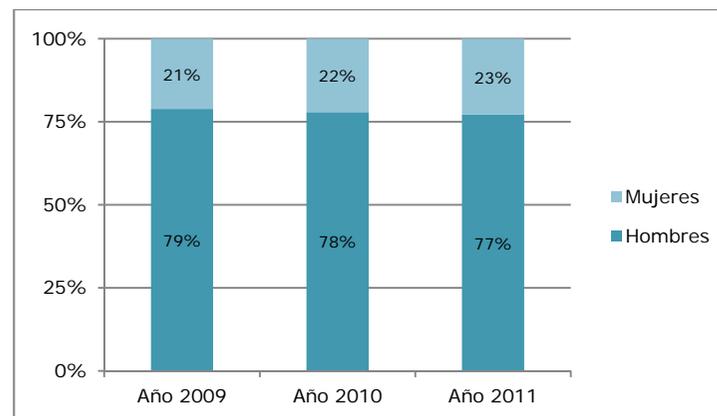
La legislación vigente en los países en los que opera **abertis**, excepto en Colombia, hacen referencia a aspectos de igualdad y derechos de la mujer, como ocurre con la Equality Act y la Sex Discrimination Act en el Reino Unido, la Equal Opportunities Act en Suecia, la ley de igualdad salarial en Francia, Chile y Orlando o la ley de no discriminación entre hombres y mujeres en Puerto Rico, Chile y Bolivia. En España, la ley de igualdad constituye el marco de gestión de estas cuestiones, incluyendo entre otras medidas, la elaboración de planes de igualdad por parte de las empresas públicas y privadas de cierto tamaño.

En este contexto, las diferentes unidades de negocio llevan a cabo actuaciones que promueven la igualdad entre hombres y mujeres, entre las que se encuentran acciones de sensibilización y formación a la plantilla, la neutralidad de los procesos de selección y la incorporación de la igualdad de la retribución en los acuerdos sobre salarios. En España, tienen implantado un plan de igualdad **abertis telecom**, y algunas de las unidades de negocio de **abertis autopistas España**, mientras que el resto se encuentra en fase de desarrollo del plan. Enmarcadas en los planes de igualdad, **abertis telecom** ha realizado acciones de sensibilización, ha difundido la guía de lenguaje no sexista, y ha formado a las personas que constituyen la comisión de igualdad.

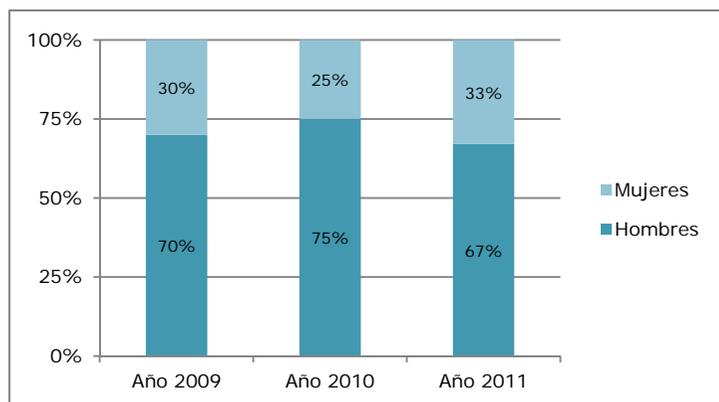
Evolución de la presencia de mujeres en cargos directivos



Evolución de la presencia de mujeres en jefaturas



Evolución de la plantilla según género



La política de contratación de **abertis** procura fomentar la contratación de personas de la comunidad local, siendo un 94% de las personas directivas procedentes de la comunidad local. De igual modo, la política salarial no discrimina entre géneros.

La tabla de diferencias entre el salario inicial y el salario mínimo local da como resultado los mismos porcentajes tanto si se trata de personas trabajadoras hombres como mujeres. Sólo en el caso de Cardiff este porcentaje es distinto, siendo un 166% para el caso de los hombres y un 178% para el caso de las mujeres.

	Salario inicial/ Salario mínimo
España	169%
Francia	108%
Inglaterra	133%
Gales	176%
Irlanda	123%
Suecia	121%
Estados Unidos	175%
Argentina	251%
Puerto Rico	104%
Chile	100%
Bolivia	245%

Tasa de retención

	Hombres	Mujeres
Personas que se han acogido a permisos parentales	111	125
Número de personas que ha vuelto a ocupar su puesto de trabajo tras el permiso	111	96
Número de personas que continua en la organización tras 12 meses	111	81

Integración de personas discapacitadas

Gran parte de los países en los que está presente **abertis** disponen de legislación vinculada a la integración de personas discapacitadas, excepto Chile, Bolivia y Suecia. Las implicaciones de esta legislación, entre la que se encuentra la Disability Discrimination Act, la Americans with disabilities Act o el sistema de protección de personas discapacitadas, varían aunque en general requieren procesos de contratación neutros y la adaptación de los puestos de trabajo.

España y Francia son dos países cuya legislación en este aspecto difiere considerablemente, puesto que establece unas cuotas mínimas de personas trabajadoras con discapacidad contratadas. **sanef** ha establecido un convenio con la organización AGEFIPH, organización francesa que promueve el empleo de personas con discapacidad, y **abertis** en España ha llevado a cabo tanto contratación directa como el uso de las medidas alternativas previstas por ley.

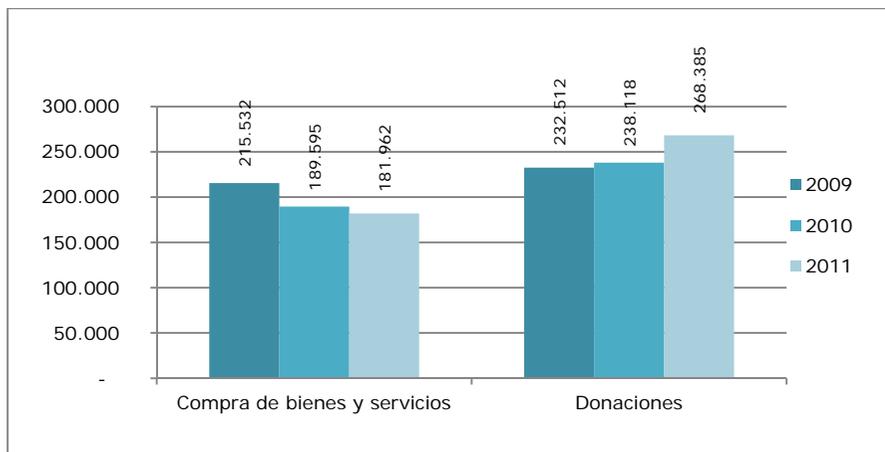
Los cambios organizativos que se han producido durante el año 2011 han incidido sobre el porcentaje de cobertura de la LISMI en España. Después de llevar a cabo una auditoría enmarcada en el Modelo EDC, se está trabajando para racionalizar las medidas alternativas.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

El Modelo EDC de gestión de excelencia en diversidad, promovido por la fundación Seeliger y Conde, constituye un proceso de mejora continua de la inclusión de la diversidad basado en una metodología de organización, gestión, seguimiento y mejora de la inclusión de la discapacidad en las organizaciones.

Trabajadores con discapacidad contratados directamente por abertis en España	1,05%
Trabajadores con discapacidad contratados en España, tanto directamente como mediante medidas alternativas	1,82%

Compra de bienes y servicios y donaciones a Centros Especiales de Trabajo (CET)



Gestión de impatriados y expatriados

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

En el año 2011 se han producido cambios en los movimientos de empleados y directivos en asignación internacional.

Por un lado, en cuanto a los expatriados de larga duración (son aquellas personas cuya asignación internacional es superior a 1 año), han retornado 2 expatriados de Francia y Chile, se han realizado nuevas asignaciones a Francia, USA y Puerto Rico. A finales de año, la presencia de personas expatriadas de larga duración se ha situado en torno a 11 profesionales.

Por otro lado, se han realizado nuevas asignaciones internacionales de corta duración (son aquellos desplazamientos de duración inferior a 1 año) cuya finalidad incluye la transmisión de conocimientos en algunas áreas específicas, así como parte del desarrollo profesional de los empleados. Las asignaciones internacionales de corta duración se han realizado en Francia, UK, Chile y Puerto Rico. El total de movimientos de expatriados de corta duración ha sido de 8 profesionales.

Por último, el dato de impatriados en el Grupo en España (profesionales de otros países que están asignados como expatriados en nuestro país por un periodo superior a 1 año) se ha situado en 2 profesionales.

Ejemplos de las mejores prácticas

Cooperante viario

La fundación **abertis**, conjuntamente con el Ayuntamiento de Barcelona y la Fundación Catalana de Síndrome de Down, han impulsado un proyecto para la integración de personas con síndrome de Down o con discapacidad intelectual con el objetivo de mejorar la seguridad viaria en los alrededores de los centros escolares a la vez que se trabaja para la integración de jóvenes con síndrome de Down en el mundo laboral. Se ha llevado a cabo una prueba piloto con 6 cooperantes viarios y 3 escuelas del distrito de Sarrià-Sant Gervasi, en Barcelona.

Los cooperantes viarios escogidos, procedentes del programa de iniciación al trabajo de la Fundación Catalana de Síndrome de Down, han recibido formación teórica y práctica por parte de la Guardia Urbana de Barcelona. Las tareas que desarrolla el cooperante viario incluyen la observación y anotación de los comportamientos de los conductores y viandantes en el momento de entrada y salida de los centros escolares, tanto relativos al uso de elementos de seguridad y el respeto de las señales de circulación y de los viandantes en el caso de los vehículos, como de la circulación de manera correcta y segura. Los datos recogidos por los cooperantes son revisados cada 15 días por un equipo de monitores de educación viaria de la Fundación Catalana de Síndrome de Down.

6.5. Extensión de los beneficios sociales

La política

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

Los resultados

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

En este sentido, se incluye el apoyo corporativo en casos de personas trabajadoras con menores o personas dependientes a su cargo, apoyo continuado en la formación especializada con programas de flexibilidad horaria en función de cada una de las tareas a realizar en la organización, y otro tipo de beneficios como por ejemplo la disposición de Vía T con un descuento corporativo.

Inversión total en actividades extra laborales

1.271.683 €

Durante el año 2011 se ha continuado con el desarrollo de la retribución flexible incluyendo nuevos colectivos en algunas de las unidades de negocio del Grupo, especialmente en **abertis telecom**, así como mejoras en algunos productos, como podría ser la inclusión del Plan de Pensiones. Mediante el Plan de Compensación Flexible el empleado tiene la opción de elegir una serie de beneficios sociales con ventajas fiscales y económicas, como ayuda de comida, ticket guardería, seguro de salud, seguro de vida y/o accidentes, alquiler de vivienda, Plan de pensiones etc.

Dentro del ámbito de la previsión social complementaria, se ha seguido trabajando con el grupo de trabajo constituido el año 2010 y compuesto por las personas representantes de los distintos promotores del Grupo en España, representantes de los partícipes de los distintos planes de pensiones, y con la participación de la Unidad de responsabilidad social y de las secciones sindicales más representativas, con el objetivo de definir y coordinar la Inversión Socialmente Responsable dentro del Mandato de Gestión del Fondo de Pensiones.

Ejemplos de las mejores prácticas

Planes de incentivos a largo plazo

En el 2011 se han focalizado esfuerzos en poner en marcha un nuevo Plan de entrega de acciones de **abertis** con las mismas características que los planes anteriores.

Esta política está dirigida inicialmente a unos 800 profesionales del Grupo cuyas posiciones abarcan desde puestos directivos hasta técnico experto. La adhesión a dicho plan es voluntaria y consiste en que éstos empleados puedan contratar parte de su retribución variable anual en acciones de **abertis** con el límite de 12.000 euros. Si el empleado mantiene estas acciones durante 3 años, al finalizar este periodo, la empresa le premia con una entrega adicional gratuita del 10% de las acciones inicialmente entregadas. El porcentaje de adhesión a este plan se ha situado en torno al 25%.

6.6. Fomento de la salud y la seguridad laboral

La política

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

Los resultados

La gestión de los riesgos laborales se canaliza a través de la implantación de sistemas de gestión de los riesgos laborales de acuerdo con el estándar internacional OHSAS 18001, en las diferentes unidades de negocio. Durante el año 2011, Rutas del Pacífico y el aeropuerto de Orlando, han implantado su sistema y Orlando lo ha certificado. Luton se encuentra en proceso de implantación, y dispone de un comité de salud además de gestionar los riesgos vinculados a la salud y la seguridad laboral.

Los Comités de Seguridad y Salud formados por personas representantes de los trabajadores y la empresa, están presentes en todas las unidades de negocio, excepto en **codad**, **apr** y **autopistas del oeste**. Estos comités, que cubren un 91% de personas trabajadoras, coordinan la gestión de los riesgos laborales en la organización y se apoyan en el sistema para poder trasladar la gestión de los riesgos en toda la organización.

Estos Comités hacen un seguimiento del cumplimiento de la legislación vigente, junto con las potenciales mejoras que se pueden llevar a cabo relacionadas con la gestión de los riesgos laborales. Durante el año 2011 se han invertido un total de 391.621€ en proyectos para mejorar el entorno, junto con 1.132.135€ en formación en seguridad y prevención de riesgos.

Nivel de implantación de un sistema de seguridad y salud, y certificación OHSAS 18001

		Año 2009	Año 2010	Año 2011
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	abertis infraestructuras	✓	✓	✓
	fundación abertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistas Francia	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	Rutas del Pacífico		→	✓
	Elqui		✓	✓
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽²⁾	→	→	→
	Codad		✓	✓
% cifra de negocio*		✓✓ 88,62% → 9,44 %	✓✓ 89,97 % → 8,15 %	✓✓ 91,68 % → 5,14 %

(1) Autopistas España ha completado la integración de los sistemas implantados previamente, y actualmente se está realizando la certificación del sistema integrado.

(2) Orlando dispone de un sistema certificado, Belfast y Cardiff tienen un sistema implantado y Luton está en proceso de implantación.

*Respecto al total del alcance del informe.

- ✓ Implantado y certificado
- ✓ Implantado
- En proceso de implantación

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Los índices de incidencia, frecuencia y gravedad se han visto afectados por el recálculo de datos derivado de la nueva composición organizativa, así como de la mejora en los registros de los datos de accidentes.

Las principales causas de los 374 accidentes producidos incluyen la manipulación de objetos pesados, daños sufridos durante la ejecución de acciones de formación, y manipulaciones en los aeropuertos; caídas y malas posturas, junto con accidentes in itinere (de camino hacia o desde el puesto de trabajo) y algún caso de sobre esfuerzo en autopistas y telecomunicaciones.

Evolución de los indicadores de riesgos laborales

	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Índice de incidencia	34,4	33,22	31,99
Índice de frecuencia	17,71	17,85	16,38
Índice de gravedad	0,38	0,38	0,52

Indicadores de riesgos laborales 2011

	Hombres	Mujeres	Total
Índice de incidencia	30,82	26,63	31,99
Índice de frecuencia	18,07	14,63	16,38
Índice de gravedad	0,62	0,36	0,52

Ejemplos de las mejores prácticas

Seguridad y salud en abertis

La protección de la salud y la prevención de riesgos laborales es un aspecto fundamental para **abertis**, por lo que las diferentes empresas del Grupo aplican medidas para reducir los riesgos y garantizar la seguridad de cada persona trabajadora en el desarrollo de sus actividades.

Autopistas

abertis autopistas tiene un índice de incidencia de la accidentalidad por debajo del sector servicios en España, concretamente, los resultados obtenidos en 2011 son un 33,8 % inferiores a dicho sector. Con el objetivo de continuar dando respuesta a las necesidades y continuar mejorando en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, así como para adaptarse a la nueva estructura en redes, en enero de 2011 se ha constituido el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Mancomunado.

Junto con la puesta en marcha de este nuevo servicio cabe destacar otras actuaciones llevadas a cabo durante el año:

- la aprobación de un procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales único para todas las autopistas en España. Mediante este procedimiento se garantiza que los proveedores cumplen tanto los requerimientos legales como otros aspectos recogidos en la política de responsabilidad social corporativa de **abertis**.
- la puesta en práctica del Manual de Actuación en pista, aprobado en diciembre de 2010 y actualizado en octubre de 2011, que constituye un elemento básico para la coordinación de la seguridad del personal que interviene en la calzada.

Telecomunicaciones

A lo largo de 2011 **abertis telecom** ha llevado a cabo una serie de actuaciones para reducir los accidentes laborales padecidos por su personal trabajador. Entre estas actuaciones está la realización de 93 evaluaciones de riesgos laborales, 13 simulacros y 2 planes de emergencia, 77 auditorías internas según OHSAS 18001, 10 evaluaciones higiénicas, y una campaña antigripal y otra de donación de sangre.

Aeropuertos

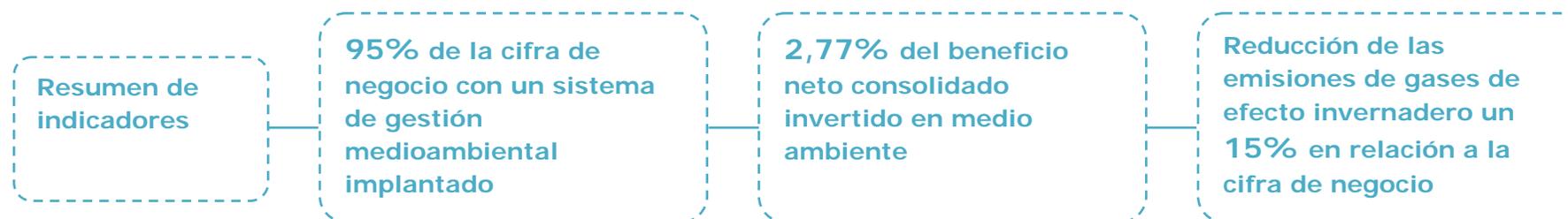
Los aeropuertos de **tbi** registran todos los accidentes e incidentes en un sistema de gestión on-line. Con el objetivo de mejorar la calidad de la información registrada, se han reunido los miembros de los equipos de operaciones para definir las mejoras que se implantarán en el sistema en 2012. Junto con esta información, trimestralmente se reportan Indicadores Clave de desempeño (KPIs), que son analizados para identificar las tendencias o áreas susceptibles de mejora. Además, los equipos de riesgo de negocio corporativo y de recursos humanos trabajan con el personal del aeropuerto para ofrecerles orientación y apoyo para reducir la incidencia y la gravedad de los incidentes relacionados con el trabajo.

7. ADAPTÁNDONOS A LAS NECESIDADES DE NUESTRO ENTORNO

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Minimizar el impacto ambiental

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2011
Minimizar el impacto medioambiental	Gestión medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Balance del primer año de "Paquet Vert" • Proyecto OASIS • Caminando hacia las "Smart cities" • Tercer año del foro ambiental de aeropuertos
	La mitigación del cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de ahorro y eficiencia energética: reducción de los consumos y de la huella de carbono • Innovación en autopistas al servicio del medioambiente • Estrategia 2009-2011 de acceso en superficie del aeropuerto de Luton
	Generación y gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la gestión de los residuos • Mejoras en el tratamiento y la gestión de las aguas residuales en autopistas
	Gestión de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de biodiversidad de sanef • Inventario de las zonas protegidas de autopistas España • Biodiversidad en los entornos de los aeropuertos • Preservación de la biodiversidad local
	Gestión del ruido	<ul style="list-style-type: none"> • El ruido en los aeropuertos • Acciones de gestión del impacto acústico en autopistas
	Sensibilización medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Aristos continua su expansión • Plataforma on-line de formación



La política

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

Los resultados

El compromiso de **abertis** con la protección y el respeto hacia el medio ambiente se canaliza mediante la implantación de sistemas de gestión ambiental en las diferentes empresas del Grupo. La gestión ambiental es un punto clave en la organización de la empresa, permite desarrollar la actividad reduciendo el impacto ambiental a través de la identificación de los aspectos ambientales más significativos y de la mejora continua. Esta mejora continua es posible gracias a la definición de objetivos, del control de su cumplimiento, y de la implantación de las acciones que de éstos se deriven.

En 2011 el aeropuerto de Belfast y los de Bolivia han finalizado la implantación de su sistema y las autopistas españolas han integrado el sistema de gestión ambiental, lo que representa que actualmente el 95% de la cifra de negocio incluida en el alcance de este informe dispone de un sistema de gestión ambiental implantado. Asimismo, se han invertido un total de 19,9 millones de euros en inversiones y gastos ambientales, lo que supone un 2,77% del beneficio neto consolidado.

El cumplimiento de la legislación ambiental es un aspecto que se encuentra integrado en un sistema de gestión ambiental, ya que éste requiere que se identifique la normativa que aplica a la organización, se evalúe el cumplimiento y se realice un seguimiento periódico. El 80% de las unidades de negocio de **abertis** dispone de un registro de normativa ambiental y de incumplimientos. Durante el 2011 la red AP68 Ebro ha recibido una sanción de importe 1.067,5 euros por incumplimiento de los parámetros de vertido en el Area de Servicio Sobradriel.

Nivel de implantación y certificación de un sistema de gestión ambiental según: ISO 14001

		Año 2009	Año 2010	Año 2011
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	fundación abertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistas Francia ⁽²⁾	✓	✓	✓
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽³⁾	✓	✓	✓
% cifra de negocio*		✓✓ 96,8%* → 2,07 %	✓✓ 94,5%* → 0,93 %	✓✓ 94,7%*

- (1) Autopistas España incluye todas las autopistas gestionadas por **abertis** en España. Se ha completado la implantación del sistema integrado de gestión, que incluye aulesa, la única concesionaria que hasta el momento no disponía de certificación, y actualmente se está realizando la certificación del sistema integrado.
- (2) La parte de sanef que dispone de un sistema implantado son sapn y sanef, pero no están certificados.
- (3) Todos los aeropuertos de tbi disponen de un sistema implantado excepto Orlando
*Respecto al total del alcance del informe.

- ✓ Implantado y certificado
- ✓ Implantado
- En proceso de implantación

Considerando las características de las líneas de negocio que operan en **abertis**, el establecimiento de objetivos cuantitativos se lleva a cabo a nivel de unidad de negocio. De una forma agregada, es posible establecer objetivos cualitativos y valorar su grado de cumplimiento en función del desempeño del Grupo.

Objetivos 2011	Grado de cumplimiento
Unificar los sistemas de gestión ambiental de autopistas España	Autopistas España ha integrado los sistemas de gestión ambiental, calidad y seguridad y salud.
Mejorar la recogida selectiva e incrementar el porcentaje de residuos segregados	Se han introducido mejoras relativas al almacenamiento y a la gestión de residuos.
Reducir los consumos de recursos naturales y materiales	Se han implantado medidas como sensores o reductores de flujo, y se han realizado actuaciones encaminadas a la concienciación del personal y de usuarios.
Mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono	Las emisiones totales de CO ₂ del Grupo se han reducido un 15% en relación a la cifra de negocio, respecto al año 2010. Se han implantado mejoras como la sustitución de lámparas por otras de mayor eficiencia energética, y la fundación abertis está realizando un estudio de las emisiones derivadas de las visitas a su sede en el castillo de Castellet.
Potenciar actuaciones de sensibilización del personal y homogeneizar las buenas prácticas ambientales a través del proyecto "Aristos"	Aristos se ha extendido a todas las autopistas de España, y se han realizado diversas actuaciones de sensibilización.

Los sistemas de gestión ambiental permiten la identificación de aspectos ambientales significativos, de modo que se puede catalogar el impacto ambiental y establecer medidas que permitan mitigar los impactos de cada uno de los aspectos identificados.

Las principales actuaciones llevadas a cabo durante el año 2011 para mitigar los aspectos ambientales significativos se detallan a continuación, clasificadas según las diferentes líneas de negocio de **abertis**.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2011
Servicios centrales	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de recursos Generación de residuos Contaminación atmosférica 	<ul style="list-style-type: none"> Aislamiento térmico de los conductos de distribución del agua caliente y fría de las bombas de calor. Sustitución de lámparas halógenas dicróicas por lámparas de alta eficiencia. Evaluación de los medios de transporte de los visitantes en fin de semana y de los asistentes a las actividades de la fundación abertis mediante encuestas, e inicio del estudio de las emisiones para su posterior compensación. Destinación del 1% de los ingresos del castillo para compensar las emisiones de CO₂.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2011
Autopistas	• Contaminación del agua	- Instalación de nuevas depuradoras en las áreas de servicio de Igay y San Asensio.
	• Generación de residuos	- Actuaciones para evitar episodios de contaminación accidental de las aguas (definición de un procedimiento, de un plan de acción y dotación de las herramientas necesarias en caso de accidente).
	• Consumo de recursos	- Mejora de las condiciones de los puntos limpios.
	• Contaminación atmosférica	- Incremento de las fracciones de residuos segregadas y mejora de las señalizaciones de los contenedores.
	• Contaminación acústica	- Campaña de sensibilización "Aristos".
	• Afectación del suelo	- Instalación de reductores del flujo eléctrico.
	• Emergencias	- Cambio de lámparas halógenas y fluorescentes por lámparas de led.
	• Impacto sobre la biodiversidad	- Disminución a 21° la temperatura de oficinas y despachos.
	• Afecciones a la salud	- Forestación de los laterales de la autopista e instalación de pantallas acústicas para reducir la contaminación acústica.
		- Mantenimiento del vallado perimetral y limpieza de los pasos de fauna y de los drenajes para evitar la entrada de animales en pista.
		- Sistema de archivo digital.
		- Continuación del Observatorio del ruido y definición de un plan de acción.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2011
Telecomunicaciones	• Impacto sobre la biodiversidad	- Instalación de medidas de contención de vertidos de gasoil en las operaciones de carga y descarga de depósitos en los centros, distribución de kits con material absorbente para la contención de vertidos e instalación de losetas de retención.
	• Afectación del suelo y sistemas acuáticos	- Distribución de tapones para muestreo de emisiones de gases de combustión en las instalaciones de grupo electrógeno en los centros que disponen de dicha instalación.
	• Emisiones atmosféricas	- Actualización y distribución de llaveros para los coches de la flota de vehículos, en los que figura el nuevo teléfono de emergencias ambientales 8005, así como el de prevención de riesgos en el reverso del mismo
	• Emergencias	

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2011
Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de recursos • Generación de residuos • Contaminación acústica • Emisiones atmosféricas 	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de una auditoría de Gases de Efecto Invernadero y agua, y elaboración de un estudio sobre Calificación Energética en un centro. - Instalación de placas solares para autoconsumo en un centro y ampliación de la instalación fotovoltaica de otro centro, y monitorización de las instalaciones ya existentes. - Instalación de balizas solares como sustitución de balizas estándares en el exterior de un centro. - Instalación de nuevos rectificadores de energía continua más eficientes y con mayor nivel de rendimiento energético. - Sustitución de balastro convencional por electrónico para la iluminación interior de un centro. - Reducción del consumo de agua a través de la instalación de dobles pulsadores y difusores de agua en los sanitarios y la habilitación de la instalación de una boca de agua para uso de bomberos para aprovechamiento del agua de los aljibes. - Mejora de la gestión de residuos mediante la distribución y habilitación en los puntos de almacenamiento de residuos de jaulas rodantes para almacenamiento de residuos voluminosos y/o electrónicos, la instalación de sistemas de aviso de sobrellenado de las fosas sépticas estancas, y la reutilización de residuos eléctrico-electrónicos para ensayos por parte de la Unión de Radioaficionados de Pamplona. - Insonorización de un centro. - Sustitución de equipos de clima que contienen gas refrigerante R22 en los centros por otros que contienen gas homologado.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2011
Aeropuertos	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación acústica • Consumo de recursos naturales • Contaminación atmosférica • Contaminación del agua • Contaminación del suelo • Generación de residuos • Emergencias • Afecciones a la salud • Impacto sobre la biodiversidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones para reducir la contaminación acústica: rutas preferenciales de ruido, planes de acción para el ruido y política nocturna de ruido. - Sustitución de contadores de energía e instalación de nuevos. - Mejoras del alumbrado para incrementar la eficiencia energética. - Plan de gestión del carbono para reducir las emisiones de CO₂. - Monitorización de parámetros de calidad del aire y seguimiento por terceras partes. - Incorporación de criterios ambientales en los pliegos de contratación relativos a la contaminación, la gestión de residuos, la eficiencia energética o el cumplimiento de la legislación ambiental. - Difusión de la guía verde para los empleados. - Recargo de los consumos y la gestión de los residuos generados a las empresas concesionarias en la terminal como medida de concienciación. - Desarrollo de un plan de gestión de aguas superficiales y de medidas para reducir el impacto de las operaciones sobre las aguas superficiales. - Elaboración de estudios de gestión de aguas residuales. - Desarrollo de una estrategia de acceso en superficie al aeropuerto.

Las unidades de negocio de **abertis** han establecido objetivos ambientales definidos en el marco del sistema de gestión ambiental, que incluyen:

▪ **Servicios centrales**

serviabertis se ha marcado como objetivos mantener el sistema de gestión ambiental y el nivel de consumo de recursos y de segregación de residuos, además de reducir el consumo de papel e incrementar su recogida selectiva. Por su parte la **fundación abertis** se ha establecido como objetivo la finalización del estudio sobre las emisiones derivadas de las visitas al castillo de Castellet, junto con un proyecto para su compensación, y la destinación del 1% del beneficio de la celebración del acto, en el caso de que el acto genere un beneficio económico, a la compensación de las emisiones generadas.

▪ **Autopistas**

Las autopistas de España han definido como objetivos la reducción en la medida de lo posible de un 5% en el consumo de agua, la implantación de una nueva aplicación y operativa común a todas las redes para la identificación, extracción y evaluación de requisitos legales, la mejora de la operativa para el seguimiento de los vertidos, la reducción del gasto destinado a la gestión de los residuos, la reducción del consumo de gasoil y de las emisiones atmosféricas derivadas de las calderas.

En el caso de las autopistas francesas, **sanef** se ha marcado dar continuidad a los proyectos ya iniciados relacionados con la reducción del impacto acústico y de las aguas residuales, además de calcular la huella de carbono de sus actividades, definir un plan de acción para la biodiversidad, realizar auditorías energéticas y llevar a cabo la primera actualización del observatorio del ruido.

Asimismo cabe destacar objetivos como el ahorro en consumo de energía y reducción de la huella de carbono en las autopistas internacionales de Argentina.

▪ **Telecomunicaciones**

La mejora del sistema de gestión ambiental y la minimización del impacto ambiental que genera la actividad derivado de los aspectos ambientales identificados como significativos. Concretamente seguirá apostando por el incremento de las energías renovables con una nueva instalación fotovoltaica para autoconsumo en uno de sus centros de telecomunicaciones, la incorporación de un contador de emisiones de CO₂ en la intranet corporativa que permitirá calcular las emisiones de manera personalizada y la formación en conducción eficiente del personal de la Dirección de Explotación.

▪ **Aeropuertos**

Los objetivos para el año 2012 en aeropuertos están relacionados con la reducción del consumo de agua y de energía, así como de la huella de carbono mediante la implantación de mejoras tecnológicas y el fomento de buenas prácticas, el incremento del porcentaje de residuos reciclados, y la implantación de la campaña de sensibilización ambiental "Aristos". Además, Luton tiene previsto el desarrollo de una nueva herramienta que proporcionará a través de la página web información sobre los movimientos de aeronaves en las pistas de vuelo, de forma que puedan monitorizarse posibles desviaciones o incidencias.

Ejemplos de las mejores prácticas

Balance del primer año de "Paquet Vert"

El año 2011 ha sido el primer año de ejecución de "Paquet verd", el programa de colaboración público-privada promovido por el Gobierno Francés en el que **sanef** invertirá 250 millones de euros con el objetivo de adaptar las infraestructuras gestionadas al entorno ambiental y mejorar el servicio ofrecido al cliente. El proyecto está basado en un modelo de colaboración público-privada para favorecer la inversión privada a corto plazo y facilitar su retorno en pocos años, y durante este primer año ha llevado a cabo actuaciones englobadas en cinco ámbitos:

- **Reducción de las emisiones de CO₂:** inversiones en telepeaje para vehículos ligeros, y actuaciones relacionadas con el *carsharing*.
- **Protección de recursos hídricos:** inversiones tanto en infraestructuras recientes como en las más antiguas.
- **Protección contra el ruido:** inversiones en las viviendas localizadas en los llamados puntos negros acústicos, donde el ruido se encuentra cercano a los límites legales.
- **Conservación de la biodiversidad:** inversiones para la protección de la biodiversidad como la realización de una auditoría de los espacios verdes de las autopistas, o acciones de sensibilización sobre protección del hábitat de especies protegidas.
- **Despliegue del ecodiseño:** **sanef** tiene el compromiso de diseñar edificios sostenibles (uso de materiales ecológicos, instalación de energías renovables, etc.). Por ese motivo está trabajando en la ambientalización de dos áreas de servicio que servirán como prototipo y que incluirán aspectos como el tratamiento de aguas residuales mediante filtros de caña, la gestión de las aguas pluviales del aparcamiento, la recogida selectiva de residuos, o la optimización de los equipos de energía. **sanef** también está invirtiendo en la construcción de un Eco-Pole, un edificio que incorporará criterios ambientales en su construcción, especialmente aspectos orientados a la reducción del consumo de recursos.

Proyecto OASIS

abertis autopistas España ha participado en el proyecto OASIS (Operación de Autopistas Seguras, Inteligentes y Sostenibles) desarrollado entre 2008 y 2011. El objetivo de dicho proyecto ha sido diseñar la autopista del futuro en todas sus fases (concepción, diseño, construcción, operación y finalmente deconstrucción) de forma que puedan alcanzarse los más altos niveles de seguridad, servicio al usuario y sostenibilidad. El Proyecto ha sido financiado a través del programa CENIT del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) del Ministerio de Ciencia e Innovación, y en él han participado las principales empresas del sector.

A lo largo de estos 4 años se ha trabajado sobre los siguientes aspectos relativos a las autopistas:

- **Modelos concesionales integrales.** OASIS propone un nuevo modelo concesional que integre los requerimientos y resultados observados en el proyecto. Para ello se considera necesaria la revisión y modificación del marco normativo actual y la definición de nuevos indicadores que mejoren la operación de la infraestructura.
- **Materiales y procesos de construcción, reparación y mantenimiento.** Se ha trabajado para mejorar algunos procesos constructivos y aumentar así la calidad de la infraestructura y reducir las afecciones al tráfico debidas a operaciones de mantenimiento, teniendo siempre presente la sostenibilidad, la seguridad y el confort de los

usuarios de la vía.

- **Métodos e instrumentos para la gestión dinámica de firmes.** La gestión dinámica de firmes consiste en vigilar de forma continua la calidad y el comportamiento del pavimento para garantizar su buen funcionamiento. Los resultados del Proyecto ponen de manifiesto que la tecnología necesaria para el desarrollo de sistemas de monitorización en tiempo real de los indicadores más relevantes para la gestión de la conservación de las autopistas está disponible y se espera confirmar, en los próximos años, la fiabilidad y el valor añadido de los sistemas instalados en la operación de autopistas.
- **La seguridad en las autopistas OASIS.** La evolución tecnológica de los sistemas inteligentes de transporte (ITS) hacia sistemas cooperativos, con comunicación infraestructura-vehículo, permite alcanzar niveles de seguridad y movilidad muy superiores gracias al desarrollo de nuevos servicios como los que se han desarrollado en el marco del proyecto.
- **Gestión inteligente de la movilidad y arquitectura integrada OASIS para el despliegue de servicios cooperativos.** Las estrategias y sistemas de gestión inteligente de la movilidad desarrollados en OASIS permitirán optimizar el uso de la infraestructura teniendo en cuenta las necesidades reales de los usuarios, atendiendo a criterios de eficiencia, sostenibilidad y seguridad. La gestión de la movilidad se ha centrado en cuatro líneas de investigación: gestión, detección y predicción de tráfico, sensorización y presentación de la información.
- **La huella energética de las autopistas y el tráfico asociado.** Uno de los resultados del proyecto es una nueva metodología para calcular el consumo energético de una autopista a lo largo de toda su vida, considerando la demanda de tráfico.
- **Interacciones de la autopista con su entorno natural.** El Proyecto OASIS ha contribuido al conocimiento científico de los procesos que se originan tras la construcción de las infraestructuras lineales. Mediante experimentos en escenarios reales y ensayos de laboratorio se ha contrastado científicamente y optimizado algunas de las prácticas de revegetación que habitualmente se desarrollan en el entorno afectado por estas vías.

Caminando hacia las “Smart cities”

Los ejes de actuación de las ciudades inteligentes giran alrededor de la economía, la movilidad, el medioambiente, las personas, el modo de vida y por último, la gestión inteligente. El objetivo es desarrollar servicios de más calidad de manera más eficiente, que tengan en cuenta los distintos colectivos de las ciudades, y disponer de una visión integrada de la ciudad y sus distintos ámbitos proporcionando sinergias, ahorros operativos y un menor impacto medioambiental. **abertis telecom** está llevando a cabo diversos proyectos, actuando como promotor y/o colaborador:

- **Smartzone.** **abertis telecom** ha desplegado alrededor de la sede corporativa de **abertis** en Barcelona la primera Smart Zone de España, donde se ubican los sistemas e infraestructuras necesarios para reproducir una ciudad inteligente a pequeña escala, con diversos servicios necesarios para la gestión municipal. A través de sensores de luminosidad, humedad, temperatura, aparcamiento y contaminación medioambiental, y cámaras de video gestión, se recogen los datos pertinentes y se transportan mediante redes de comunicación Wifi MESH y WIMAX hasta la Sala de Gestión ubicada en la sede de **abertis telecom**. Toda la información recibida es procesada de manera uniforme gracias a *airs*, una solución tecnológica desarrollada por el operador que permite unificar los lenguajes empleados en las distintas tecnologías de la Smart Zone con el objeto de procesar los datos recogidos y desencadenar las acciones necesarias. Desde la Sala de Gestión se realiza un seguimiento continuado de las actuaciones hasta su conclusión, se analiza la carga de trabajo de las distintas flotas (cuerpos de seguridad, servicios municipales) y los tiempos de respuesta con el fin de mejorar la prestación de servicios. Esta Smart Zone acoge a fabricantes y desarrolladores, con el fin de probar equipamiento y tecnologías para el desarrollo de soluciones que propicien la gestión integral de la ciudad.
- **Smart City Expo & World Congress de Barcelona.** **abertis telecom** ha presentado la primera Smart Zone instalada en España, un banco de pruebas en el que administraciones locales y empresas del sector han podido evaluar y compartir aplicaciones y sistemas vinculados a la gestión de las ciudades inteligentes en un espacio físico que emula una microciudad. El Smart City Expo & World Congress reúne a expertos nacionales e internacionales que trabajan en el sector de la innovación

tecnológica para desarrollar soluciones dirigidas a configurar ciudades inteligentes.

- **Proyecto Barcelona Ciudad Inteligente.** **abertis telecom** participa en este proyecto en el que se ha desarrollado una plataforma de gestión inteligente que recoge los datos de sensores instalados en el distrito barcelonés 22@, o el despliegue de una red WIFI en zonas de céntricas y turísticas de la ciudad.
- **2012 inicio de i-City.** El año 2012 se iniciará un proyecto europeo llamado i-CITY en el que participará **abertis telecom**. El objetivo de este proyecto es desarrollar un entorno europeo de pruebas en el ámbito de las "Ciudades Inteligentes", a través de la creación de "ciudades piloto" Smart City en Barcelona, Londres, Génova y Bolonia, que posibiliten la demostración de aplicaciones y servicios de claro interés para el ciudadano y las Administraciones Públicas.

Tercer año del foro ambiental de aeropuertos

El año 2011 ha sido el tercer año de funcionamiento del Foro ambiental de aeropuertos. El Foro, que se celebra entre 1 y 2 veces al año, se creó como plataforma para compartir experiencias a nivel ambiental entre los aeropuertos y poder aprovechar sinergias. Mediante este foro se mantienen unos criterios de gestión ambiental unificados entre los aeropuertos del Grupo.

En el ámbito de este foro se ha definido un Manual de Gestión Ambiental corporativo para todo el Grupo, que presenta el marco de actuación general, así como la elaboración de manuales individuales, donde cada aeropuerto identifica sus especificidades. A su vez, también se han definido 8 indicadores ambientales que permiten controlar los principales aspectos ambientales del aeropuerto y mejorar la gestión ambiental. El seguimiento de estos indicadores se realiza mensualmente, y permite hacer una comparativa entre los aeropuertos del Grupo. Otras actuaciones llevadas a cabo en el ámbito del Foro durante el 2011 han sido:

- La coordinación de un plan energético a nivel de los aeropuertos del Reino Unido, con el objetivo de reducir el consumo energético un 15% en tres años y adaptar así los aeropuertos a la nueva tasa ambiental que se aplica en 2012 y que grava las emisiones de CO₂ generadas por las fuentes de energía del aeropuerto (electricidad, gas y diesel).
- La actualización y estandarización de procedimientos de gestión ambiental. Concretamente los procedimientos de adaptación a la nueva legislación, gestión de residuos, gestión de quejas sobre el ruido, y actuaciones de prevención de contaminantes peligrosos.
- La introducción de la campaña de sensibilización ambiental de Aristos, mediante la que se han distribuido diversas fichas con información ambiental a los empleados de los aeropuertos.

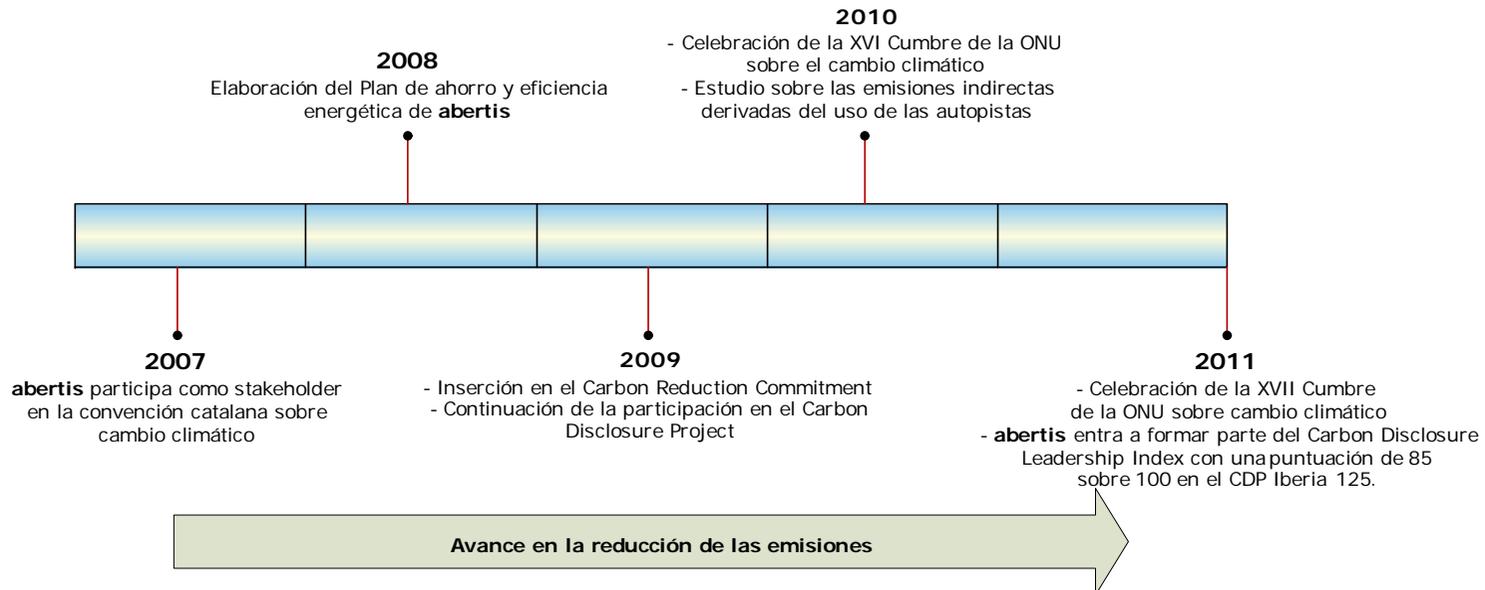
El foro está participado además por otros departamentos transversales con el objetivo de que todas las partes que trabajan en la gestión ambiental en **abertis** colaboren en el mismo, como por ejemplo el departamento ambiental de cada aeropuerto, el departamento ambiental corporativo de **abertis airports**, el departamento de RSC de **abertis** y el departamento de asesoría jurídica de la organización.

7.1. La mitigación del cambio climático

La política



Cronología de la respuesta al cambio climático



Los resultados

El año 2011 ha concentrado en la ciudad de Durban a multitud de personas expertas con motivo de la XVII Cumbre de la ONU sobre cambio climático. En ella se tomó la decisión de ampliar el Protocolo de Kyoto que expiraba en 2012. Las actividades de **abertis** no se encuentran incluidas en dicho protocolo, pero sí se ven afectadas por una legislación similar en el Reino Unido, el Carbon Reduction Commitment.

Partiendo de la estrategia de mitigación del cambio climático elaborada en el año 2005, las acciones que lleva a cabo el Grupo en este sentido se estructuran en tres pilares:

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

Resumen de actuaciones implantadas el año 2011

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

Las actuaciones desarrolladas en 2011 por las diferentes unidades de negocio en este ámbito se detallan en la tabla de principales medidas implantadas en 2011

del apartado 7.1, así como en la buena práctica de eficiencia energética localizada en la página 65.

De manera general las principales actuaciones desarrolladas han incluido medidas para reducir los consumos energéticos como la instalación de sensores y de reductores de flujo, o la sustitución de lámparas por otras más eficientes; la instalación o ampliación de instalaciones de energía solar, y campañas de sensibilización como *Aristos* o la elaboración de manuales/guías verdes para el personal laboral, y las empresas concesionarias.

Cabe destacar el estudio elaborado por el aeropuerto de Cardiff sobre la afectación del cambio climático en la actividad del aeropuerto. El estudio ha considerado tres escenarios temporales futuros: 2020, 2050 y 2080, y se han identificado los riesgos que se derivarán de los efectos del cambio climático, y las acciones que cada una de las actividades del aeropuerto deberá llevar a cabo para adaptarse a estos riesgos potenciales.

Evolución de las emisiones de CO₂

Emisiones de CO ₂ (Tn) *	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Directas (Scope 1)	33.703	36.429	34.331
Indirectas (Scope 2)	163.183	139.372	115.636
Totales	196.886	175.801	149.967
por millón de € de cifra de negocio	57,88	49,46	42,19

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

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

- **Scope 1:** Emisiones directas que provienen de los consumos directos de energía (gas natural, combustibles líquidos y gases licuados del petróleo).
- **Scope 2:** Emisiones indirectas derivadas únicamente del consumo de electricidad. El factor de conversión de las emisiones derivadas del

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

consumo de electricidad varía en función del país en el que se ha generado la electricidad, y por ende en función de las fuentes de energía que utilice el país para generar la electricidad. Además debido a la legislación vigente en el Reino Unido (CRC), deben utilizarse los factores de conversión establecidos por la organización Carbon Trust. Esta organización ha establecido nuevos factores de conversión para las emisiones de los años 2009 y 2010, razón por la que han sido recalculadas.

Las emisiones tanto directas como indirectas se han reducido respecto al año 2010, totalizando una reducción en valores absolutos del 15%. Esta variación es también del orden similar, un 15%, en el caso de las emisiones relativas a la cifra de negocio y la tendencia de reducción se mantiene en las cifras relativas a los datos de actividad.

Evolución de las emisiones totales de CO2 por sector de actividad

	Autopistas* (tn/IMD)	Telecomunicaciones (tn/Centros técnicos)	Aeropuertos (tn/Mil Pax)
2009	2,20	1,66	2,21
2010	2,17	1,16	2,37
2011	2,08	0,69	2,15

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

Las emisiones totales de servicios centrales en valores absolutos han disminuido un 12% respecto al año 2010, totalizando en el año 2011 2.562 toneladas. Servicios centrales no dispone de un indicador específico de actividad al tratarse de oficinas.

En la mayoría de países donde se encuentran instaladas las unidades de negocio de **abertis** se dispone de normativa que regula las emisiones atmosféricas y que afectan a éstas, ya sea en referencia a las emisiones de vehículos, de calderas, de grupos electrógenos, etc. Las unidades de negocio llevan a cabo un análisis y control de la normativa que les es de aplicación, de manera que se conocen los requisitos de las normas referentes a emisiones atmosféricas. Según la actividad desarrollada por la empresa, las emisiones atmosféricas son consideradas un impacto ambiental significativo. En determinados casos como Autopistas del Oeste y los aeropuertos de Sabsa, Luton, Stockholm y Belfast se realiza un monitoreo de ciertas sustancias emitidas a la atmosfera como por ejemplo NOx,

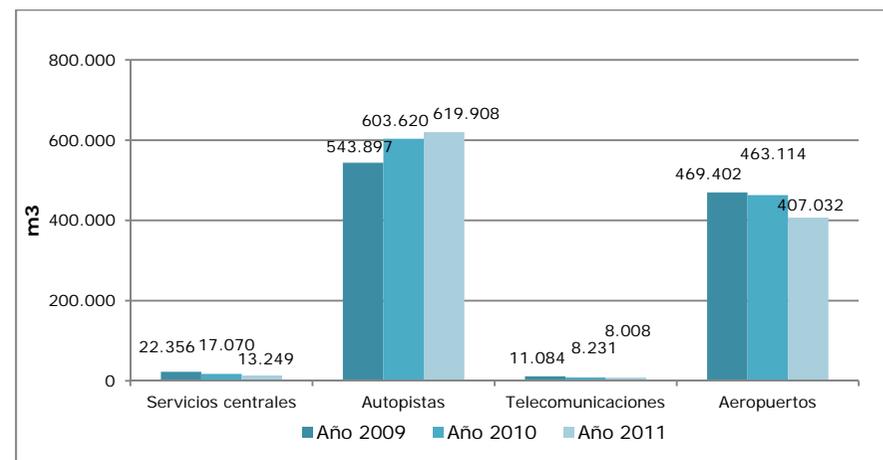
CO o las PM10, y en los dos últimos casos estos datos son reportados de manera periódica a la administración pertinente.

El consumo de agua

Los datos que se muestran a continuación corresponden al consumo de agua tanto procedente de fuentes propias como de compañía suministradora. Un 27% del agua consumida procede de pozos mientras que el 73% restante tiene su origen en la compañía suministradora. Los datos de consumo de agua no incluyen a Rutas del Pacífico y Elqui ya que no ha podido ser verificado. Los consumos relativos a los servicios centrales hacen referencia a las oficinas corporativas localizadas en el Parc Logístic de la Zona Franca.

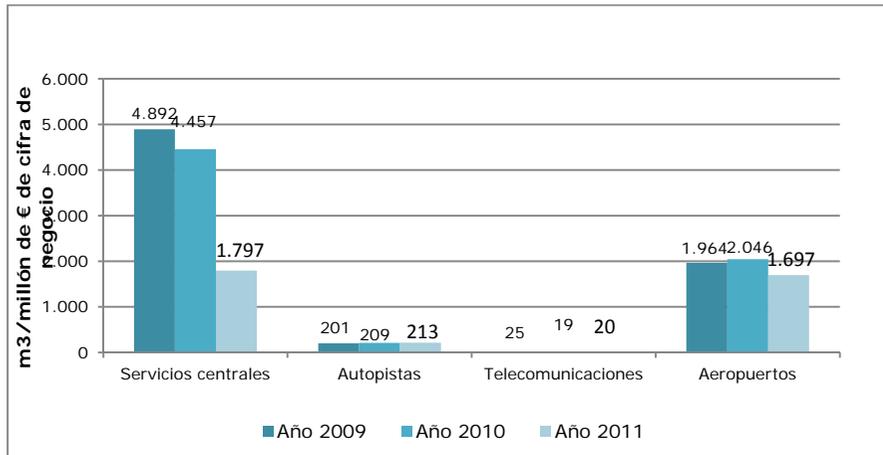
Servicios centrales, telecomunicaciones y aeropuertos han reducido su consumo total de agua y autopistas lo ha mantenido prácticamente constante, lo que ha generado un descenso del consumo total de agua de un 4%.

Consumo de agua por sector de actividad



El consumo agregado de agua en relación con la cifra de negocio ha experimentado una disminución del 4%, derivado principalmente de la elevada disminución de consumo en el caso de aeropuertos que ha sido superior a la variación que se ha producido en la actividad.

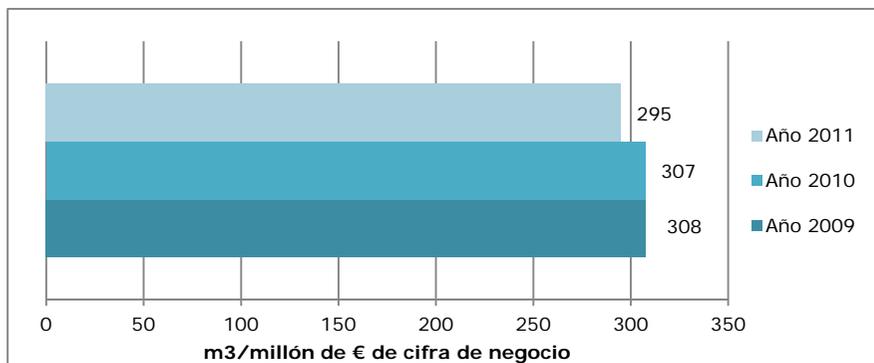
Consumo de agua en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



Consumo de agua en relación a la actividad

	Autopistas (m3/IMD)	Telecomunicaciones (m3/Centros técnicos)	Aeropuertos (m3/Mil Pax)
2009	24,03	0,20	20,78
2010	26,81	0,13	21,52
2011	27,94	0,11	17,63

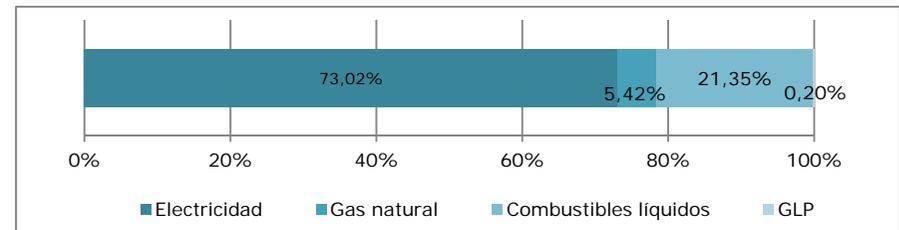
Evolución del consumo de agua en abertis



El consumo de energía

El consumo total de energía de la organización durante el año 2011 ha sido de 512.564 Mwh, un 11% inferior que el año 2010. La distribución de la energía consumida muestra algunas variaciones, concretamente el incremento del peso de combustibles líquidos y de gas natural en detrimento de los Gases licuados del Petróleo (GLP) y la electricidad.

Distribución del consumo de energía



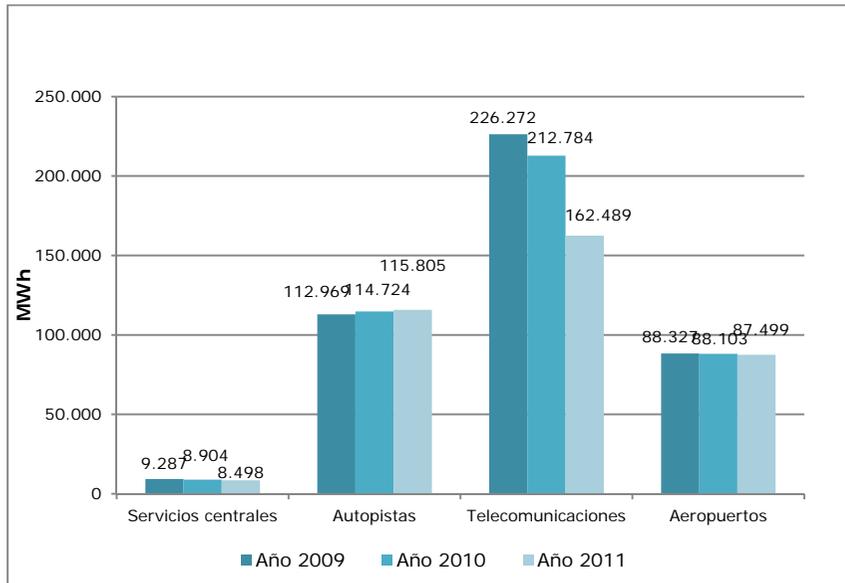
Tal y como se observa en el análisis de los datos, la intensidad energética e hídrica de las actividades de **abertis** ha disminuido durante el año 2011, puesto que las reducciones en los consumos han sido superiores a las variaciones producidas en la actividad.

Electricidad

Los datos sobre el consumo de electricidad en servicios centrales hacen referencia a las oficinas corporativas localizadas en el Parc Logistic de la Zona Franca. El cómputo del consumo de electricidad no incluye el consumo de Rutas del Pacífico al no disponer del dato verificado.

Cabe destacar que el consumo de electricidad en términos absolutos ha experimentado una reducción del 12% debido a las medidas implantadas en cada una de las unidades de negocio.

Consumo de electricidad por sector de actividad

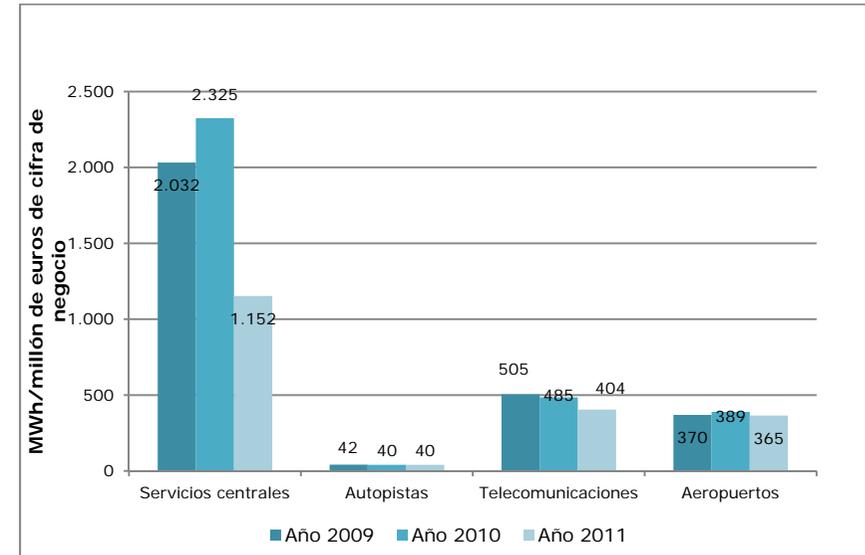


La variación de los datos relativos a la cifra de negocio muestra una reducción del consumo de un 12%. Las variaciones de la cifra de servicios centrales se deben a oscilaciones en su cifra de negocio, que ha incrementado considerablemente en relación a los dos años anteriores.

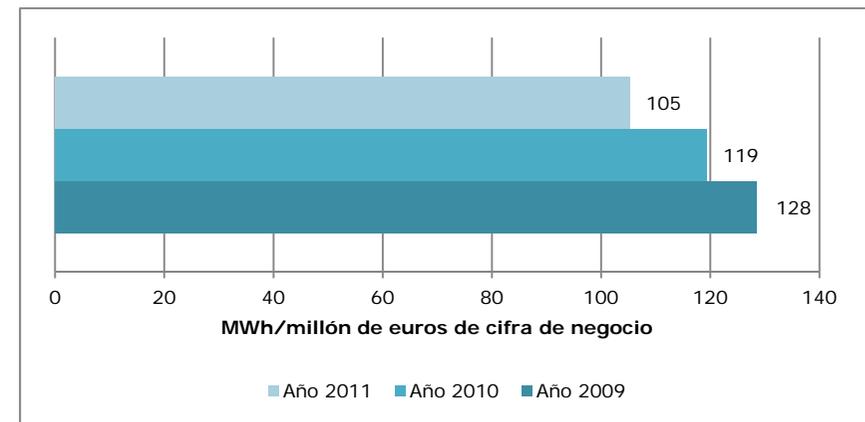
Consumo de electricidad en relación a la actividad

	Autopistas (MWh/IMD)	Telecomunicaciones (MWh/Centros técnicos)	Aeropuertos (MWh/Mil Pax)
2009	4,99	4,08	3,91
2010	5,09	3,37	4,09
2011	5,22	2,17	3,79

Consumo de electricidad en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



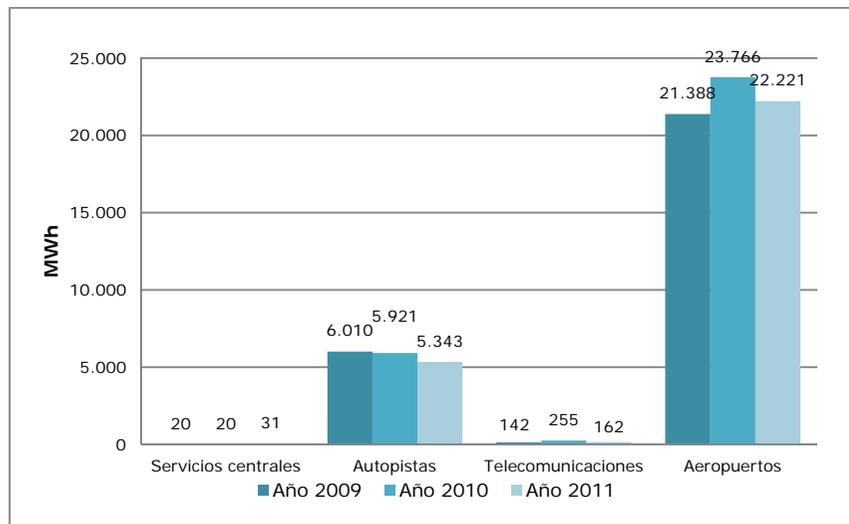
Evolución del consumo de electricidad en abertis



Gas natural

Todas las unidades de negocio han reducido el consumo de gas natural, lo que explica la reducción global de un 7% en relación con el consumo del año 2010. Además de esta reducción de consumo en valores absolutos, el consumo en relación a la actividad se ha reducido un 7%, lo que indica que el uso de este combustible se ha llevado a cabo de una forma más eficiente.

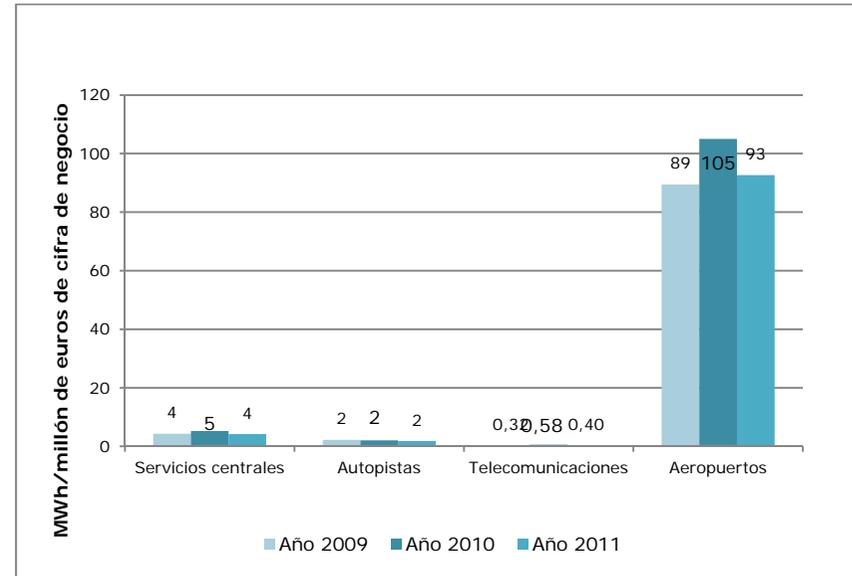
Consumo de gas natural por sector de actividad



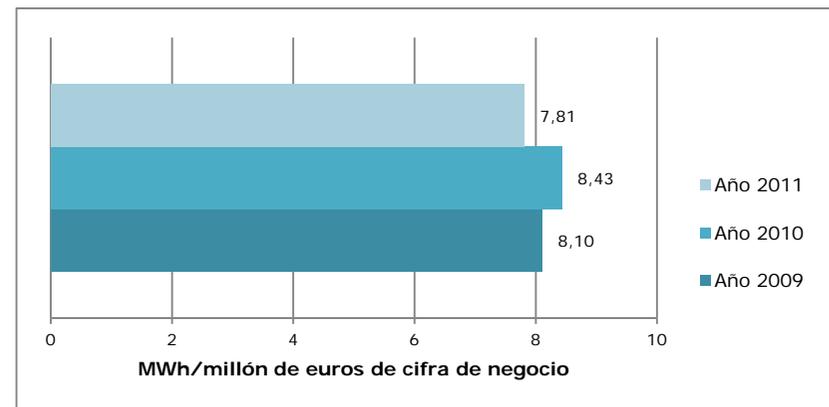
Consumo de gas natural en relación a la actividad

	Autopistas (MWh/IMD)	Telecomunicaciones (MWh/Centros técnicos)	Aeropuertos (MWh/Mil Pax)
2009	0,266	0,003	0,947
2010	0,263	0,004	1,105
2011	0,241	0,002	0,962

Consumo de gas natural en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



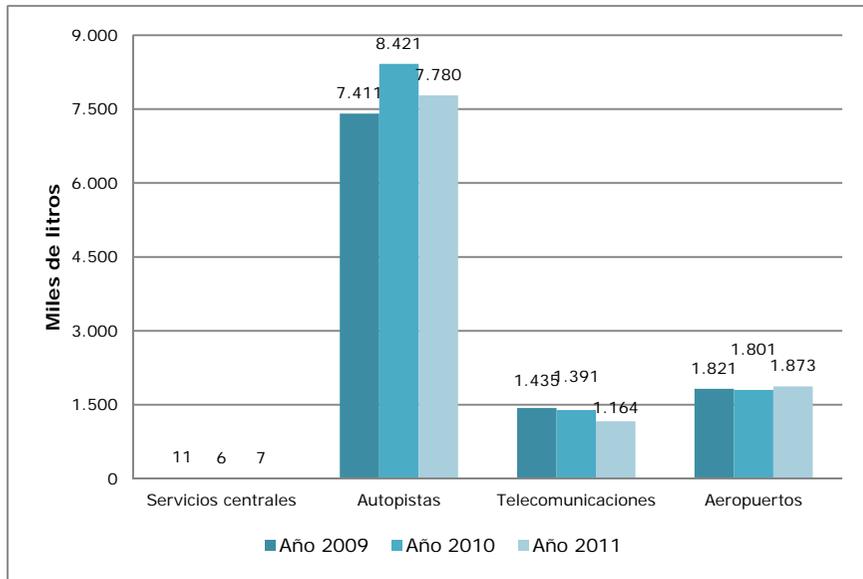
Evolución del consumo de gas natural en abertis



Combustibles líquidos

El 83% del consumo de combustibles líquidos se destina a la flota de vehículos de las diferentes unidades de negocio, mientras que el 17% restante se utiliza en otras instalaciones. El consumo agregado de combustibles líquidos ha disminuido un 7% debido a la reducción que se ha producido en los consumos de gasóleo, que ha alcanzado un 25%.

Consumo de combustibles líquidos por sector de actividad

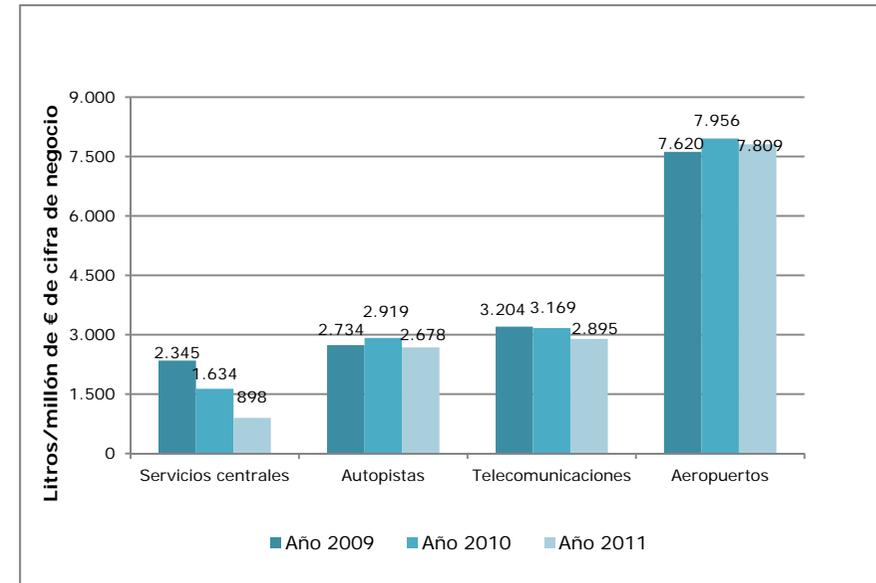


Consumo de combustibles líquidos en relación a la actividad

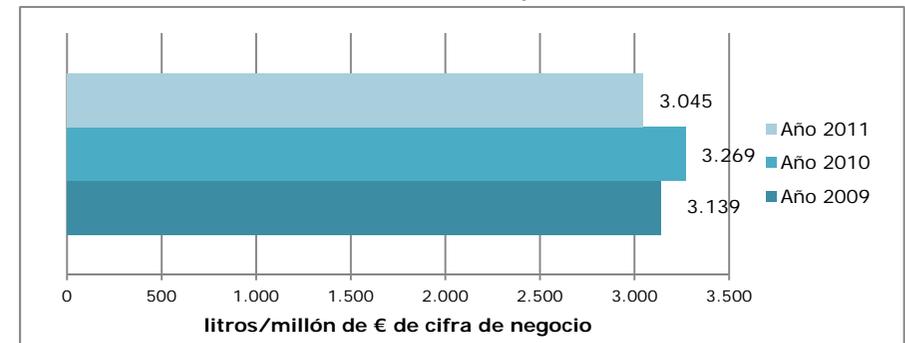
	Autopistas (litros/IMD)	Telecomunicaciones (litros/Centros técnicos)	Aeropuertos (litros/Mil Pax)
2009	327,38	25,90	80,63
2010	373,95	22,05	83,68
2011	350,69	15,58	81,11

Anlineado con la evolución del dato en términos absolutos, el consumo de combustibles relativo por cifra de negocio también ha experimentado una reducción, siendo ésta del 7%.

Consumo de combustibles líquidos en relación a la cifra de negocio por sector de actividad



Evolución del consumo de combustibles líquidos en abertis



El consumo de materiales

El volumen de consumo de materiales total ha disminuido un 6% en relación al año 2010. Los más consumidos el año 2011 han sido los granulados y el aglomerado asfáltico, empleados en el mantenimiento de autopistas y el hormigón. Estos consumos se han mantenido elevados debido a las obras realizadas en autopistas por parte de **sanef** y de la **Red AP7**.

El consumo de metales se ha mantenido elevado durante 2011 debido a la campaña de adecuación en altura de las barreras metálicas llevada a cabo por la autopista AP4.

Materiales consumidos (tn) ¹²	Año 2009	Año 2010	Año 2011	% material consumido de origen reciclado
Granulados	1.264.873	2.189.623	2.164.909	13,44%
Aglomerado asfáltico	1.113.702	866.396	788.079	1,02%
Hormigón	1.774.600	303.501	333.420	0,37%
Metales	8.575	27.225	19.722	0,00%
Pinturas	562	12.636	2.566	0,00%
Papel	220	261	262	13,40%
Sal	95.559	151.057	30.780	NA
Líquido anticongelante y descongelante	641	1.697	2.318	NA

El uso de la sal en las autopistas que permite evitar la formación de hielo en la vía, se ve afectado parcialmente por la climatología, siendo necesario utilizar mayor cantidad de este material cuanto más extremas son las temperaturas. La variación en la climatología que se ha producido en las autopistas francesas explica en parte la importante variación que se ha producido en el consumo de sal. **sanef** además del uso de sal para evitar heladas, en los casos en que la

¹² No ha sido posible incluir los datos de Rutas del Pacífico y Elqui debido a que no han podido ser verificados.

temperatura se sitúa por debajo de los -7°C, substituye el uso de sal por fluido anticongelante.

En cuanto a otros materiales consumidos, cabe destacar las 265.072 Tn de tierra vegetal consumidas por las autopistas francesas, así como las 137,83 Tn de riego de adherencia y las 2.352,4 Tn de fresado en las autopistas españolas.

Durante 2011 se ha consumido por parte de la Red AP4 un total de 5.065,46 Tn de mezcla de aglomerado asfáltico reutilizado fabricado a partir del caucho de neumáticos reutilizados, y 505,42 Tn de aglomerado asfáltico reutilizado extraído mediante fresado del firme en 2010 y utilizado para la reposición de caminos en 2011.

Uno de los materiales más consumidos en los aeropuertos, especialmente aquellos cuya climatología es extrema en cuanto a temperaturas bajas, son los fluidos descongelantes y anticongelantes. Los aeropuertos Bolivianos, junto con el aeropuerto de Orlando y el de Colombia no hacen uso de este tipo de materiales.

Consumo de fluidos descongelantes y anticongelantes de aeropuertos

Toneladas métricas	Aviones	Pistas	Total
Fluidos descongelantes tipo 1	528	467	995
Fluidos anticongelantes tipo 4	31	0	31
Total	559	467	1.026

Ejemplos de las mejores prácticas

Plan de ahorro y eficiencia energética: reducción de los consumos y de la huella de carbono

Dando continuidad a las acciones derivadas del Plan de ahorro y eficiencia energética desarrollado por **abertis** en 2009, durante el 2011 las diferentes unidades de negocio del Grupo han llevado a cabo una serie de actuaciones encaminadas a aumentar el uso de energías renovables, reducir los consumos energéticos e incrementar la eficiencia energética, y reducir así su huella de carbono. Las principales actuaciones realizadas han sido:

Autopistas

- **Autopistas España.** Extensión de la campaña de sensibilización ambiental "Aristos", instalación de reductores de flujo en las luminarias de los peajes, instalación de nuevas redes y disminución de la potencia instalada, instalación de reductores de flujo, cambio de lámparas halógenas y fluorescentes por lámparas de led en oficinas y túneles, adaptación de la eficiencia del alumbrado en los peajes y las áreas de servicio.
- **Autopistas Francia.** Instalación de detectores de presencia en varios edificios, e instalación de paneles fotovoltaicos en los peajes de A4 CSR y Dozulé de la autopista A13.
- Se ha continuado con la promoción del uso del VIA T como sistema de pago en los peajes (sistema de pago disponible en todas las autopistas gestionadas por **abertis**, exceptuando apr y Elqui).

	Año 2009	Año 2010	Año 2011
Promedio de pagos VÍA T (teletac) en autopistas	32%	32%	33%
Ingresos VIA T	36%	36%	37%

Telecomunicaciones

- Ampliación de la instalación de placas solares existente en el centro de Sant Benet TRD (Catalunya). El centro que no se encuentra conectado a la red dispone de un grupo electrógeno y de 16 paneles de placas fotovoltaicas. Se ha aumentado de 3,44 kW a 5,16 kW para la producción directa de energía eléctrica para autoconsumo en el centro y así reducir el consumo de gasoil necesario para el Grupo Electrógeno.
- Renovación del alumbrado exterior existente en el centro Sollube (Vizcaya) disminuyendo la potencia instalada y el consumo energético del mismo. Se han substituido 8 luminarias de HM 400 W por 16 proyectores tipo LED de 80 W, lo que supone un ahorro anual de 8.322 KW.
- Reconversión de la instalación fotovoltaica de venta para la red eléctrica existente en Bellmunt de Segarra TRD (Catalunya), por una instalación de autoconsumo formada por 27 paneles fotovoltaicos Suntech STP 170-20/Ac (170 Wpic) y con una potencia total instalada de 4,59 kWp. Esta instalación supone un ahorro de la energía suministrada por la compañía eléctrica.
- Instalación de 6 balizas solares tipo A650-SWITCH en el helipuerto del centro de La Higa de Monreal (Navarra) con un sistema de alimentación autónomo de células solares.
- Sustitución de los balastos electromagnéticos de los fluorescentes del alumbrado interior por balastos electrónicos en el centro de Jaizquibel (Guipúzcoa). Los balastos electrónicos de alta frecuencia permiten alcanzar una gran eficacia energética, un mayor factor de potencia, mejora del nivel de flujo luminoso y disminución de las averías como consecuencia de la eliminación del sistema de arranque. Esta medida permite un ahorro energético de 3.746 kWh/año.
- Instalación de rectificadores con mayor nivel de rendimiento energético en 14 centros. El proyecto ha consistido en la sustitución de rectificadores ferroresonantes con un rendimiento del 75% por rectificadores del 94% de rendimiento.

Aeropuertos

- **London Luton.** Actualmente, el Aeropuerto de Luton está trabajando con Carbon Trust para evaluar las emisiones de CO₂ derivadas de la actividad del aeropuerto. El Carbon Management Programme está compuesto por cinco pasos. Una vez este proceso haya concluido, el aeropuerto desarrollará e implementará un plan de acción dirigido a aquellas emisiones de CO₂ que están a su alcance. Este plan se verá reforzado por la publicación de una política de cambio climático. Por el momento se ha incrementado el control del sistema de gestión de los edificios de la terminal, se han substituido los transformadores por otros de mayor eficiencia, se ha renovado el sistema de sensores lumínicos de los aparcamientos de media y larga estancia, y se ha instalado iluminación de baja potencia en la entrada de la terminal. En el caso de las emisiones que se producen fuera del control del aeropuerto, como por ejemplo las emisiones de los aviones, se trabajará con las compañías aéreas y con la *Airport Operators Association* para facilitar la mejora continua del comportamiento ambiental de los aviones.
- **Belfast.** Sustitución de los contadores eléctricos de las empresas concesionarias, instalación de contadores de uso propio, instalación de detectores de presencia, unificación del suministro eléctrico para el alumbrado público y sustitución de las luminarias de salas.
- **Cardiff.** Actualmente una parte importante de los residuos generados en el aeropuerto son reciclados, se ha reducido la iluminación de la pista cuando no hay actividad y se han instalado controles de iluminación en diversos puntos de la terminal.
- **Orlando.** Implantación de mejoras para reducir el consumo energético y seguimiento y control del ahorro derivado de estas mejoras.
- **Stockholm Skavsta.** Puesta en marcha de un proyecto de instalación de un nuevo sistema de calefacción y refrigeración de los edificios del aeropuerto.
- **Sabsa.** Sustitución de lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo, e instalación de sensores de presencia para la iluminación.

Fundación abertis

- Aislamiento térmico de los conductos de distribución de agua caliente y fría de las bombas de calor, y sustitución conforme se acaba su vida útil de lámparas halógenas dicroicas por lámparas de alta eficiencia.
- Registro del transporte de los visitantes en fin de semana y de los asistentes a las jornadas de Castellet, con el objetivo de realizar en 2012 un estudio de las emisiones derivadas de los actos celebrados en la sede de la fundación.

Serviabertis

En 2009 se creó el Comité energético de Serviabertis que se reúne periódicamente para definir acciones de mejora en la gestión y el funcionamiento de las instalaciones del parque logístico de la Zona Franca, con el objetivo de reducir el consumo de recursos y así su impacto ambiental. A lo largo de 2011 se han implantado acciones como la instalación de sistemas de control horario de la climatización, aislamiento de conductos o la desconexión de enfriadoras durante la época hibernal. Estas acciones han supuesto el ahorro de 323.677 Kwh respecto a 2010, lo que equivale a 113,2 Tn de CO₂.

Estrategia 2009-2011 de acceso en superficie del aeropuerto de Luton

El aeropuerto de Luton ha adquirido el compromiso de conectar el aeropuerto a través de todos los medios de transporte, de manera que sea accesible para todos sus pasajeros y personal del aeropuerto. Para conseguir este objetivo está trabajando con grupos de interés tanto locales como regionales y nacionales.

Una elevada proporción de los pasajeros del aeropuerto ya utilizan el transporte público para acceder al aeropuerto gracias al excelente servicio de tren que conecta con Londres, Midlands y el norte. Los servicios de tren regionales se han mejorado en los últimos años debido a la apertura del *Onward Travel Centre* en la terminal.

El aeropuerto de Luton publicó su primera estrategia en el año 2000, cuyos objetivos se encaminaban al incremento de la proporción de pasajeros y empleados/as que utilizaban medios de transporte más sostenibles.

En 2009, se publicó la estrategia provisional para el período 2009-2011. El objetivo de esta estrategia es aumentar los enlaces de transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, así como fomentar el transporte público para conseguir beneficios sociales, económicos y ambientales para la comunidad local.

Innovación en autopistas al servicio del medioambiente

El viaducto de Sotillo, ubicado en el punto kilométrico 75,300 de la AP-6, es sometido a diferentes tratamientos de vialidad invernal como consecuencia de las condiciones climatológicas invernales (heladas y nevadas). Para minimizar el impacto derivado del uso de las sales fundentes, y aprovechando las obras de ampliación de la capacidad de la autopista AP-6 de tres a cuatro carriles por calzada en el tramo comprendido entre San Rafael y Villacastín, **abertis** ha apostado por una nueva forma de construcción de los viaductos basada en la implantación de un suelo radiante o "road heating" por vía de energía geotérmica de baja intensidad.

Este nuevo sistema permitirá reducir las sales que se vierten en la vía durante los episodios de heladas o nevadas, reduciendo así el consumo de éstas y las cantidades vertidas en el entorno, y a su vez mejorar la conservación de la infraestructura y por tanto alargar su vida útil.

En septiembre de 2011 fue aceptada la solicitud de este proyecto para la obtención de ayudas del subprograma INNPACTO del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011, que apoya proyectos de cooperación entre organismos de investigación y empresas para la realización conjunta de proyectos de I+D+i que ayuden a potenciar la actividad innovadora, movilicen la inversión privada, generen empleo y mejoren la balanza tecnológica del país.

7.2. La gestión de los residuos y las aguas residuales

La política

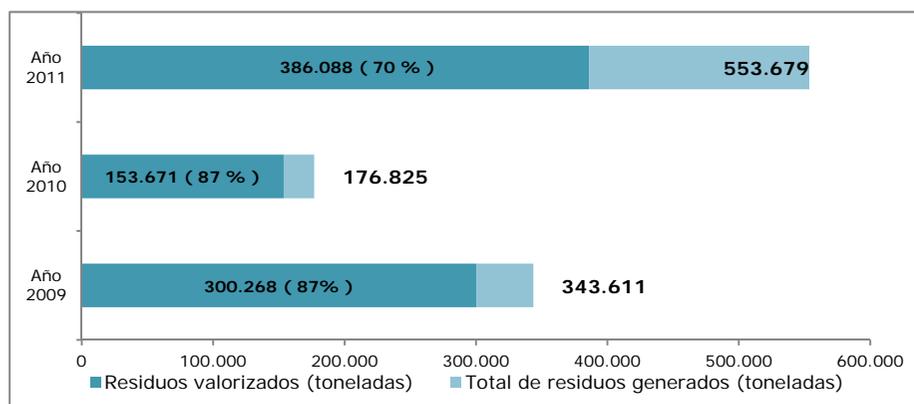
El principal objetivo de **abertis** en materia de residuos es reducir la generación de los mismos y mejorar su gestión, priorizando la reutilización y el reciclaje. En materia de aguas residuales, el objetivo es mejorar día a día su tratamiento y calidad.

Los resultados

Valorización de residuos

Durante el año 2011, se han generado un total de 553.679 toneladas de residuos, lo que supone un incremento considerable respecto al año 2010. Este incremento se ha producido debido a la campaña activa de limpieza de los lodos de las balsas de aguas residuales en las autopistas francesas y la generación de residuos de construcción y demolición de las obras realizadas durante el año por parte de las autopistas francesas y españolas. No ha sido posible incluir el dato de residuos generados y valorizados de Rutas del Pacífico y Elqui, puesto que no han podido ser verificados.

Evolución en la generación y valorización de los residuos



Peligrosos	Tn generadas	% valorizado
TOTAL PELIGROSOS	2.430	97%
Disolventes usados	3	91%
Aceites minerales usados	35	95%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	8	63%
Residuos químicos mezclados	26	83%
Lodos de emulsiones agua/aceite	1.976	100%
Vehículos desechados (vehículos)	179	100%
Equipos eléctricos y electrónicos	147	80%
Pilas y acumuladores	30	92%
Componentes y equipos desechados	26	25%
No peligrosos	Tn generadas	% valorizado
TOTAL NO PELIGROSOS	551.249	70%
Residuos metálicos (excluye envases)	1647	99%
Envases metálicos	25	33%
Envases de vidrio	130	92%
Residuos de papel y cartón (excluye envases)	608	100%
Envases de papel y cartón	29	100%
Residuos de caucho	163	51%
Residuos plásticos (excluye envases)	125	78%
Envases de plástico	33	60%
Residuos madera	322	98%
Equipos eléctricos y electrónicos	5	68%
Residuos vegetales	3.221	88%
Residuos domésticos y similares	6.352	17%
Lodos comunes secos	170	0%
Lodos comunes húmedos	4.142	67%
Residuos de construcción y demolición	534.275	70%
Otros residuos de preparados químicos	2	0%

Además de los residuos indicados en la tabla anterior, las actividades desarrolladas por **abertis** generan otros residuos no clasificados como los

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

materiales absorbentes contaminados (3.410 Kg), el gas refrigerante R22 (101 Kg), las tierras contaminadas (5.590 Kg) o los paragolpes (1.765 Kg).

En el caso específico de los aeropuertos de Belfast, Cardiff, London Luton, Orlando y Sabsa, existe una legislación que aplica a los residuos de vuelos internacionales con el objetivo de prevenir la propagación de enfermedades entre fronteras. El aeropuerto de Belfast lleva a cabo una compactación de los residuos que posteriormente son transportados hasta vertedero o plantas de reciclaje. En Orlando la gestión se realiza en incineradora. En Stockholm Skavsta se utilizan como combustible para un sistema de *district heating*, y en Cardiff la gestión la realizan las empresas contratadas por las aerolíneas. Los aeropuertos de Luton y Bolivia no disponen del dato de residuos generados.

Residuos de vuelos internacionales generados

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

Métodos de tratamiento de las aguas residuales

Las actividades desarrolladas por las unidades de negocio generan aguas residuales que son asimilables a domésticas y por ello vertidas directamente a la red pública de alcantarillado. Pero también se generan aguas residuales en zonas de taller o naves que debido a su carga contaminante (aceites, hidrocarburos, ...) deben ser tratadas antes de ser vertidas.

El tratamiento de las aguas residuales varía, según la unidad de negocio y la ubicación de la actividad, entre los tratamientos instalados se encuentran pozos Ohms, decantadores de hidrocarburos, depuradoras o fosas sépticas con sistema de decantación. Como mejoras en el 2011, en la Red AP68 se han realizado obras para conectar dos áreas de servicio a la red pública de saneamiento o la

construcción de una estación depuradora, y **abertis telecom** ha instalado sistemas de aviso de sobrellenado en fosas sépticas.

En cuanto a las aguas de lluvia, tan solo los aeropuertos de Belfast y de Cardiff cuentan con normativa de referencia específica de la calidad de estas aguas. En aquellos casos en que no se dispone de normativa, los aeropuertos cuentan con la guía de medio ambiente, salud y seguridad específica para aeropuertos (Environmental, Health, and Safety Guidelines for Airports) de la organización International Finance Corporation (IFC) en la que se proporcionan medidas a llevar a cabo para reducir el impacto ambiental de las aguas de lluvia.

Los aeropuertos de Belfast y Sabsa, y las autopistas Iberpistas, Red AP68 y autopistas del Oeste realizan analíticas de las aguas residuales. En el aeropuerto de Cardiff los controles y las analíticas las realiza la Agencia de Medio Ambiente, que remite un informe al aeropuerto en el caso de que se sobrepasen los valores límite establecidos por la normativa. En 2011 no se ha recibido ningún informe.

Cabe destacar que en los casos de los aeropuertos de Belfast y de Stockholm se están realizando actualmente estudios para analizar la carga contaminante del agua de lluvia, y por extensión del impacto ambiental que ésta puede tener sobre el sistema de aguas superficiales.

Ejemplos de las mejores prácticas

Mejoras en la gestión de los residuos

A lo largo del 2011, las unidades de negocio han desarrollado diversas actuaciones con el objetivo de reducir la generación de residuos, mejorar la segregación y/o mejorar la gestión final de estos residuos. Algunas de las actuaciones realizadas han incluido:

- **Autopistas España.** Se ha implantado la campaña de Aristos, en la que se contempla la distribución de fichas sensibilizadoras que incorporan buenas prácticas ambientales, cuyo público objetivo son todas las personas trabajadoras.
- **Telecomunicaciones.** Se ha conseguido valorizar una parte importante de los residuos peligrosos y no peligrosos gestionados en los emplazamientos. Se han instalado sistemas de aviso de sobrellenado de residuos de lodos en 11 fosas sépticas estancas, que permiten detectar visualmente el nivel de las fosas sépticas de los emplazamientos de **abertis telecom**, sin necesidad de inspeccionar manualmente dichas fosas y se ha implantado la reutilización de residuos eléctrico-electrónicos mediante la cesión de equipos de telecomunicaciones para ensayos y pruebas técnicas por la Unión de radioaficionados de Pamplona. Para facilitar el traslado y deposición de los residuos en los puntos de almacenamiento de **abertis telecom**, se han habilitado y distribuido jaulas rodantes metálicas de 1 m³ abatibles.
- **Aeropuertos.** El aeropuerto de Luton ha decidido implantar una estrategia de gestión de los residuos que se integrará al sistema de gestión ambiental del aeropuerto. Las principales actuaciones realizadas son la adquisición de nuevos contenedores de las terminales de pasajeros, una nueva compactadora, un nuevo contrato con la empresa gestora de los residuos y la implantación de un nuevo plan de residuos en las oficinas del aeropuerto.

El aeropuerto de Cardiff llevó a cabo una implantación generalizada de contenedores de reciclaje. Además, la empresa que realiza la gestión de los residuos en las instalaciones modificó el proceso de gestión de manera que todos los residuos pasan por una planta de separación de materiales. Esta nueva fase permite asegurar que todos aquellos residuos reciclables que anteriormente no se habían podido segregar, son reciclados y no desechados en un vertedero.

Mejoras en el tratamiento y la gestión de las aguas residuales en autopistas

Continuando con la mejora en la gestión de las aguas residuales derivadas de la actividad en las autopistas, y reduciendo así el impacto ambiental de estas sobre el medio ambiente, durante el año 2011 se han realizado mejoras en dos áreas de servicio de la autopista AP-68. Concretamente en las áreas de servicio de Calahorra y de San Asensio.

- **Área de servicio de Calahorra.** El agua suministrada en el área procedía de pozo y las aguas residuales eran vertidas a una fosa séptica. La dificultad y el elevado coste de la potabilización del agua debido a la elevada concentración de sales en el suelo, y a la exigencia de la Confederación Hidrográfica del Ebro de la conexión a las redes municipales o públicas cuando exista esta posibilidad, llevó a la realización de obras necesarias para la conexión a la red de abastecimiento pública y a la red de saneamiento existentes en el Polígono Industrial de las Tejerías. Estas obras han permitido mejorar la calidad del agua suministrada en el área de servicio, así como la depuración de las aguas residuales generadas.
- **Área de servicio de San Asensio.** Las aguas residuales generadas en esta área de servicio se vertían en dos fosas sépticas. Desde estas fosas sépticas que actuaban como decantadores primarios, las aguas eran vertidas a cauce público. Con las obras realizadas se ha conectado el área de servicio a una estación depuradora de agua residual cercana. Para esta conexión ha sido necesaria la instalación de un nuevo bombeo que recoge las aguas residuales del área de servicio, así como nuevos colectores de aspiración hasta el citado bombeo, y una nueva tubería de impulsión hasta la estación depuradora de San Asensio. La conexión del área de servicio con la depuradora ha supuesto una mejora sustancial en la gestión de las aguas residuales, evitando su vertido en cauce público y su consecuente impacto sobre el medio en el que se vertían.

7.3. Gestión de la biodiversidad

La política

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

Los resultados

Todas las actividades desarrolladas por **abertis** generan un impacto sobre la biodiversidad, aunque son las unidades de negocio de autopistas y telecomunicaciones las que tienen una mayor afectación debido a que parte de sus infraestructuras se encuentran ubicadas en zonas o áreas protegidas o próximas a estas zonas.

Los datos siguientes muestran los kilómetros de autopistas o la superficie de centros de telecomunicaciones que se ubican en espacios con algún tipo de protección:

- 159,5 km de autopistas gestionadas por **abertis** en España discurren en espacios de la Red Natura 2000.
- 349,4 km de autopistas gestionadas por **sanef** en Francia discurren por espacios protegidos.
- 2,2 km de autopistas gestionadas por **abertis** en Puerto Rico (corresponden al Puente de Teodoro Moscoso) discurren por espacios protegidos.
- 82.032,5 m² de espacios protegidos en los que se encuentran instalaciones gestionadas por **abertis telecom**.

Principales impactos sobre la biodiversidad en autopistas, aeropuertos y telecomunicaciones

- Alteración y fragmentación del territorio
- Dispersión de especies
- Afectación de los cauces de agua
- Eliminación de espacios naturales
- Riesgo de destrucción de hábitats
- Afectación de la fauna y flora
- Incremento del ruido
- Aumento de las emisiones lumínicas
- Impacto visual y paisajístico
- Colisión de fauna con aeronaves

Principales medidas de preservación implantadas

- Asegurar la permeabilidad de la infraestructura mediante medidas como la habilitación de pasos de fauna o la construcción de puentes
- Instalación de pantallas acústicas
- Medidas correctoras sobre la fauna
- Preservar los espacios sensibles mediante acciones concretas como la creación de zonas de refugio para la avifauna
- Plantaciones de flora autóctona
- Revegetación y restauración paisajística
- Realizar estudios previos a la construcción de la infraestructura para definir el trazado con menor impacto ambiental
- Reducción de la frecuencia de corte de la hierba para favorecer la cría de liebres en el perímetro de protección del aeropuerto
- Medidas relativas a la prevención de incendios forestales
- Limpieza anual de drenajes y disposición de balsas de contención de contaminantes.

Ejemplos de las mejores prácticas

Auditoría de biodiversidad de sanef

La auditoría de biodiversidad se engloba dentro del proyecto "Paquet Verd" de **sanef**. En 2011 se ha realizado la primera fase del proceso, que ha permitido identificar los puntos a tratar a partir de la consolidación de estudios disponibles sobre la red y de entrevistas con los principales grupos de interés de los territorios a los que sirve la autopista. Entre estos grupos de interés se encuentran Parques Naturales regionales, la Federación de Conservadores de Espacios Naturales, asociaciones de protección medioambiental, federaciones de cazadores y la Dirección Regional de Medioambiente, Ordenación del territorio y Vivienda.

Basándose en este censo, las investigaciones sobre el terreno han sido llevadas a cabo con ayuda de consultorías especializadas y la cooperación con conservatorios de espacios naturales de ciertas regiones atravesadas por la red. Se han realizado estudios sobre el funcionamiento de los pasos de fauna de la red, así como de su frecuentación por parte de diferentes especies:

- Grandes mamíferos: ciervos, corzos, jabalíes,...(estudio con trampas fotográficas y trampas de rastro).
- Pequeños mamíferos y micromamíferos: gato salvaje, tejón, comadreja, y mustélidos (trampas con pelo).
- Quirópteros (murciélagos).
- Entomofauna, principalmente a través de los ortópteros (saltamontes), ropaloceros (mariposas de día), dictiópteros (mantis religiosa o santa teresa)

Además del trabajo de campo, durante este año se han definido los órganos de gobierno de la auditoría de biodiversidad, compuestos por:

- Comité de orientación encargado de validar las metodologías y marcar futuras reorientaciones del proyecto. Está formado por un representante del Museo Nacional de Historia Natural, un representante de la Federación Nacional de Parques y Jardines, un representante de la Asociación de Protección del Medio Ambiente, y un representante de la Federación de Conservatorios de Espacios Naturales.
- Diversos comités técnicos temáticos o geográficos que se reunirán a lo largo del desarrollo de la auditoría para reaccionar ante los primeros resultados y alimentar el debate de expertos. Estos comités están constituidos por expertos locales procedentes tanto del tejido asociativo como del mundo académico y técnico. La riqueza de los debates que se creen permitirá poner en perspectiva el plan de acción que se derivará de la auditoría.

En 2012 se finalizará el trabajo de campo y se concluirá la auditoría con el diseño y la definición de un plan de acción.

Inventario de las zonas protegidas de las autopistas en España

La red AP7 Aumar ha realizado un inventario de aquellas zonas forestales y/o protegidas que se encuentran a menos de 500 metros de la autopista. El objetivo de este inventario es conocer aquellos tramos de la vía que afectan a dichas zonas para poder actuar consecuentemente y reducir en la medida de lo posible el impacto ambiental de las actividades derivadas de la autopista en estas zonas.

El proyecto, desarrollado de manera conjunta entre los departamentos de Sistemas de Calidad, Obras y Conservación, ha utilizado los servicios de cartografía de las Consejerías de medioambiente de la Generalitat Valenciana y de la Generalitat de Catalunya para identificar las coordenadas UTM de las zonas forestales y protegidas ubicadas a menos de 500 metros de la autopista. Estas coordenadas UTM posteriormente han sido traspasadas a los correspondientes puntos quilométricos de manera

que tanto el personal laboral como los colaboradores de la autopista puedan identificar fácilmente la localización de las zonas de autopista afectadas. La última fase del proyecto ha sido la difusión de la relación de puntos quilométricos afectados entre todo el personal que realiza trabajos en pista que puedan afectar a las zonas forestales y/o protegidas.

La realización de este inventario ha permitido en primera instancia identificar las zonas forestales y/o protegidas más próximas a la autopista, y ha permitido facilitar el control de las zonas en las que no se realizan tratamientos fitosanitarios, así como la localización de las zonas en las que se tienen que notificar la realización de determinados trabajos que pueden ser susceptibles de provocar un incendio forestal.

Biodiversidad en los entornos de los aeropuertos

El impacto sobre la biodiversidad local es uno de los impactos ambientales de la unidad de negocio de aeropuertos. Conscientes de ello los aeropuertos han adoptado diversas medidas para reducirlo. En el caso concreto del aeropuerto de Belfast, existe una población local de liebres dentro de los límites del aeropuerto que se diferencia del resto de poblaciones de liebres de Irlanda. Dicha población ha sido objeto de un estudio y anualmente se realiza un seguimiento. Con la finalidad de proteger esta población, el aeropuerto continúa con su política de cortar la hierba una sola vez al año para proteger así a las liebres de ser avistadas por posibles depredadores. Desde las instalaciones del aeropuerto se han grabado diversos programas de la televisión nacional (BBC TV) dirigidos a la concienciación de niños y niñas sobre la importancia del paisaje local. De igual modo, Luton mantiene una política que afecta a la gestión de la hierba con el objetivo de evitar que las aves circulen a través del aeropuerto.

Estas actuaciones inciden sobre el número de aves cercanas al aeropuerto, evitando así potenciales colisiones. Los aeropuertos de Colombia y Orlando no gestionan este tipo de accidentes, y no disponen de datos vinculados a los mismos.

Aeropuerto	Nº total accidentes	Nº accidentes/vuelos anuales	Accidentes/ 10.000 movimientos de aeronaves
Belfast International	32	0,0006	5,98
Cardiff International	19	0,0006	6,35
London Luton	32	0,0003	3,22
Sabsa	0	0	0
Stockholm Skavsta	35	0,0011	11,21

Preservación de la biodiversidad local

El impacto sobre la biodiversidad es uno de los impactos ambientales asociados a las infraestructuras de **abertis**, por este motivo lleva a cabo actuaciones orientadas a minimizar este impacto o a preservar la biodiversidad local. A lo largo de 2011 se han realizado dos actuaciones relacionadas con la importancia de la conservación de la biodiversidad:

- La publicación y presentación del libro "Fauna vertebrada del parque natural del Foix" coordinado por Humbert Salvador, doctor en Biología y profesor de la Universidad de Barcelona, y basado en un estudio patrocinado por la **fundación abertis**. Este estudio en el que también participaron Cisco Guasch y Xavier Bayer, naturalistas y miembros del Instituto Catalán de Ornitología, recogió la presencia de un total de 322 especies de vertebrados en las 2.900 hectáreas del parque, de las cuales un 75% son especies de aves lo que demuestra la riqueza ornitológica de la zona. Fue precisamente la riqueza ornitológica del embalse del Foix y su entorno uno de los principales motivos para que fuera reconocido con la figura de parque natural.
- La recuperación de los alrededores de la cantera del Mèdol tras el incendio sufrido en julio de 2010. El entorno de la Pedrera del Mèdol, declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, no es un espacio protegido pero sí pertenece a un hábitat de interés comunitario (HIC) no prioritario, con un importante valor paisajístico. Las actuaciones realizadas fueron la tala de vegetación quemada por el incendio, que facilita la restauración espontánea de la vegetación; la creación de una franja de seguridad anti-incendios alrededor de la cantera y la reforestación con especies autóctonas que ayudará al proceso de recuperación del hábitat.

7.4. La gestión del ruido

La política

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

Los resultados

La actividad desarrollada por las diferentes unidades de negocio genera un impacto acústico sobre el medio ambiente y sobre las comunidades locales ubicadas en las mediaciones de las infraestructuras. El impacto acústico es especialmente importante en el caso de las líneas de negocio de aeropuertos y de autopistas, tanto en su construcción como en su explotación.

A lo largo de los años **abertis** ha ido realizando diversas actuaciones con el objetivo de reducir este impacto. Las principales actuaciones desarrolladas han sido la colocación de pantallas acústicas, el uso de asfalto sonoreductor, la elaboración de mapas de ruido, y acciones de sensibilización hacia las personas usuarias de la vía.

La evolución del porcentaje de kilómetros de autopista que han sido objeto de seguimiento del impacto acústico varía en función de la incorporación de nuevas autopistas al alcance del informe, y la realización de estos estudios para los nuevos tramos.

	2009	2010	2011
Km de autopista	74%	58%	67%

Los aeropuertos llevan a cabo diferentes acciones como la instalación de barreras antiruidos en la pista de Colombia, o la monitorización de parámetros acústicos en Cardiff.

Aeropuerto	Actuaciones desarrolladas
Belfast International	Dispone de un Plan de acción de acuerdo con la directiva europea de contaminación acústica (2002/49/CE).
Cardiff International	Rutas de ruido preferenciales, restricciones a vehículos a motor, rodaje a baja potencia durante el despegue y el aterrizaje, ayudas para la insonorización de las viviendas más afectadas por el ruido.
London Luton Airport	Política nocturna de ruido, definición y aprobación de un Plan de Acción para el ruido, disposición de un medidor de ruido portátil para controlar la contaminación acústica en la comunidad, tres puntos fijos de control de los niveles acústicos.
Orlando Sanford	Monitorización de parámetros acústicos y realización de un estudio acústico sobre las pistas de aparcamientos de aeronaves para determinar las medidas a implantar para evitar pérdidas de audición.
Stockholm Skavsta	Elaboración de un inventario de las zonas de los vecindarios del este y el oeste del aeropuerto que se verían afectados por una disminución del ruido, cálculo de las curvas de nivel de ruido para la creación de un listado de los edificios afectados por dicha reducción, análisis de las medidas de reducción de ruido que serían más eficaces para los edificios identificados como afectados y la comunicación con los propietarios de inmuebles cuyos edificios se ven afectados.
Sabsa	Restricción del uso en horario nocturno de la pista que sobrevuela la ciudad durante el despegue de los aviones.

Ejemplos de las mejores prácticas

El ruido en los aeropuertos

Uno de los principales impactos del aeropuerto es el impacto acústico. Muchas de las personas que residen en los alrededores del aeropuerto conviven con niveles de ruido, y la gestión del aeropuerto es consciente de ello. Con el objetivo de minimizar este impacto en las comunidades locales, y poder alcanzar un equilibrio entre el crecimiento del aeropuerto y el impacto ambiental que éste genera, los aeropuertos de Belfast, Luton y Cardiff han realizado consultas relativas a las rutas aéreas en la comunidad.

La comunicación con la sociedad es un aspecto de elevada importancia para **abertis**, y con el objetivo de mantener un contacto directo con la comunidad los aeropuertos disponen de diversos canales de comunicación, entre ellos el teléfono, el correo electrónico, la página web y los mostradores de información del aeropuerto, así como las reuniones mantenidas con organizaciones locales o a través del comité consultivo de Cardiff, de Luton o el foro consultivo de Belfast. A través de estos canales de comunicación, en 2011 los aeropuertos han recibido y atendido las siguientes quejas relacionadas con el ruido generado por las aeronaves:

Aeropuerto	Nº quejas	Motivo de la queja
Belfast	2	Relacionadas con las molestias nocturnas.
Cardiff	7	
Luton	733	Ha recibido aproximadamente 7.000 emails de 350 viviendas de dos barrios por quejas de ruido durante una prueba piloto realizada entre mayo y noviembre.
Sabsa	1	
Stockholm Skavsta	5	

Los aeropuertos gestionados por **abertis** han llevado a cabo diversas actuaciones para minimizar el impacto acústico derivado de su actividad a lo largo de los últimos años, actuaciones como las rutas preferentes de ruido que en su diseño han tenido en cuenta criterios ambientales, descuentos a las aerolíneas que operen en horario diurno, o procedimientos para reducir el ruido durante las maniobras de despegue y aterrizaje.

Destacar la prueba piloto llevada a cabo por el aeropuerto de Luton en 2011. En la prueba que tuvo una duración de 6 meses, entre mayo y noviembre de 2011, la compañía aérea Easyjet realizó 10 vuelos diarios gracias a los cuales se obtuvieron los datos necesarios para trazar una trayectoria de vuelo óptima dentro de la ruta preferencial de ruido, y en la que se evitaban las zonas más densamente pobladas del sur de la pista de aterrizaje. El siguiente paso ha sido la comunicación con la Dirección de Políticas aéreas (DAP) con el fin de avanzar en el diseño de una nueva estructura de rutas basada en los resultados de la prueba piloto realizada.

El aeropuerto de Belfast por su parte ha desarrollado un plan de acción para el ruido en el cual se definen las acciones a desarrollar en un plazo de 5 años con el objetivo de reducir la contaminación acústica que genera.

En referencia a la exposición de las comunidades a niveles elevados de ruido, en el caso de Belfast y de Cardiff, se exponen a un nivel DNL entre 55 y 65 un total de 269 y de 100 personas respectivamente. En Orlando es la Autoridad aeroportuaria de Sandford la que gestiona esta información, y Sabsa y Luton no disponen de estos datos. En ninguno de los aeropuertos se ha producido el desplazamiento de personas debido a la contaminación acústica derivada de la actividad del aeropuerto. En los casos de los aeropuertos de Orlando y de Sabsa no se lleva a cabo la medición de ruido debido a que no se encuentra dentro de sus límites operacionales en el primer caso, y que es la autoridad aeronáutica la que lo monitoriza en el segundo caso.

Acciones de gestión del impacto acústico en autopistas

Con la construcción de una autopista se realiza un estudio ambiental, denominado anejo medioambiental, mediante el cual se pretende integrar la infraestructura en el entorno a través de un diseño adecuado y establecer las medidas preventivas idóneas para evitar o reducir los impactos ambientales que se pueden producir, no solo durante la fase de construcción sino también en la fase de uso. A partir de este anejo, junto a las Declaraciones de Impacto ambiental en aquellos casos en que sea requerida, se define un Plan de Vigilancia ambiental. Este plan de vigilancia ambiental contempla entre otros aspectos la generación de ruido derivada de las obras y la explotación de la autopista. Para la definición de acciones correctoras a establecer se realizan análisis del ruido teniendo en cuenta la tipología de vehículo (ligero o pesado), el horario (mañana, tarde o noche), la IMD actual y esperada de la autopista para los próximos años, y la velocidad media del conjunto de la circulación entre otros parámetros.

Una de las actuaciones más realizada para reducir el impacto acústico de la infraestructura es la instalación de pantallas. Las pantallas utilizadas por **abertis** son pantallas acústicas de tierra, revegetación de superficies con unidades de arbolado y matorral, ejecución y revestimiento de cunetas e instalación de pantallas de obra metacrilato, hormigón, etc. Estas pantallas permiten reducir los niveles de ruido en las zonas colindantes e integrar la autopista en el entorno. Para la selección de las especies a plantar, se tienen en cuenta las características ecológicas, funcionales y paisajísticas que mejor se adecuan a ese entorno, priorizando siempre las especies autóctonas de esa zona.

En 2011, las actuaciones vinculadas a la gestión del ruido llevadas a cabo por Autopistas España han sido las actuaciones asociadas a las obras de ampliación de carriles del tramo Maçanet- La Jonquera de la AP7 y el tramo San Rafel- villacastín de la AP6, y la ejecución de enlaces y peajes del sistema cerrado de peaje de la AP7 sur en el tramo Martorell-Salou. Concretamente las actuaciones realizadas han sido:

- Se han instalado 8.343 metros lineales de pantallas artificiales de protección acústica.
- Se han tratado 1.479.708 m² con hidrosiembra y 12.955m² de hidromanta.
- Se han protegido 13.354 metros lineales con motas de tierra.
- Se han plantado 95.655 unidades arbóreas, 64.013 de unidades arbustivas y 7 árboles trasplantados.
- Se han restaurado 52.000m² de superficie.
- Apantallamiento de 1.305 metros lineales visual vegetal.
- Ejecución de 600 metros lineales de pantallas acústicas vegetales.

En el caso de las obras de la autopista AP6 está prevista la instalación de una pantalla de metacrilato sobre base de hormigón.

7.5. La extensión del compromiso medioambiental

La política

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

Los resultados

En 2011 la inversión total en acciones de sensibilización ambiental ha sido de 262.649 €. El objetivo de estas acciones es hacer extensivo el compromiso ambiental que **abertis** ha asumido a sus grupos de interés, trabajadores, proveedores o clientes.

Actuaciones de sensibilización realizadas

- **Servicios centrales**

serviabertis ha llevado a cabo acciones asociadas a la campaña de presentación de Aristos, dentro de la que se ha informado sobre los aspectos ambientales significativos en los edificios y el consumo responsable de papel. En el caso de la **fundación abertis**, se ha comunicado a los trabajadores de mantenimiento y a los visitantes del castillo de Castellet la política ambiental, la implantación del sistema y las normas de uso.

- **Autopistas**

Las autopistas españolas han lanzado en 2011 la campaña de sensibilización ambiental "Aristos". Además, la Red AP7 aumar ha realizado una formación al personal trabajador de las áreas sobre los residuos industriales y ha incluido en el procedimiento para Empresas de Trabajo Temporal (ETT) la obligación de entregar a su personal fichas con aspectos a tener en cuenta para el ahorro de recursos.

sanef ha desarrollado en los últimos años un programa de conducción sostenible mediante el que se ha formado de manera práctica a aquellas personas que realizan más kilómetros durante su jornada, y para el resto de personal se han organizado desayunos temáticos con un experto en la materia. Dispone de

información en las áreas de servicio sobre su política ambiental de **sanef** junto con consejos para tener una conducta responsable con el medio ambiente. **sapn** por su parte ha continuado con su programa de ecología para escolares en el valle de Rogerville del cual gestiona una parte.

autopistas del Oeste ha llevado a cabo charlas educativas en la escuelas primarias y secundarias sobre sus programas ambientales con la participación de cada uno de sus empleados y contratistas. También se ha incorporado en las órdenes de compra y en las facturas información referente a medio ambiente y a las campañas que se realizan. **Rutas del pacífico** ha desarrollado campañas de concienciación ambiental referentes al reciclaje de residuos que ha ido acompañada de la implantación de contenedores para la recogida de pilas, latas, botellas de plástico y baterías.

- **Telecomunicaciones**

abertis telecom ha impartido formación específica en residuos a los nuevos responsables de los puntos de almacenamiento de residuos en las zonas. Además ha creado los contenidos y ha puesto en marcha la acción formativa on-line de control operacional ambiental a los referentes de los centros, en las zonas de explotación de manera presencial, y a través de su publicación en la Intranet Corporativa. De igual modo ha distribuido cartelería con buenas prácticas ambientales dirigidas a los contratistas y proveedores y ha actualizado los contenidos de un vídeo formativo sobre Simulacros de Emergencia Ambiental en el que se forma sobre como actuar y aspectos a tener en cuenta en el caso de una emergencia ambiental por vertido de ácidos de baterías.

- **Aeropuertos**

Luton y **Sabsa** han elaborado una guía para difundir entre las personas trabajadoras del aeropuerto buenas prácticas ambientales, y Sabsa ha realizado también formaciones al personal laboral sobre temáticas ambientales. Belfast ha distribuido una guía para el uso de la energía, desarrollada por Carbon Trust y **Cardiff** ha publicado en su página web información relativa a las rutas preferentes de ruido así como de las desviaciones y quejas recibidas.

Ejemplo de las mejores prácticas

Aristos continua su expansión

Aristos nació en **abertis telecom** para dar respuesta a cuestiones relacionadas con el medio ambiente y a la necesidad de apoyar a la organización a través de consejos útiles ofreciendo pautas de eficiencia energética y respeto a nuestro medio ambiente. Posteriormente, Responsabilidad Social Corporativa de **abertis**, adoptó a Aristos para ayudar a la difusión de buenas prácticas con mensajes y consejos medioambientales entre las personas que trabajan en los edificios corporativos de Barcelona. En 2011 bajo la campaña "Aristos viaja por abertis autopistas" este personaje de sensibilización ambiental ha llegado a autopistas España. La campaña iniciada en octubre y con una duración prevista de 18 meses, ha contemplado la creación de 12 fichas encaminadas a informar de los aspectos ambientales más significativos según las actividades que se llevan a cabo en la organización: en peajes, en oficinas y en la pista, ya sean de conservación de la misma o de mantenimiento de todas las instalaciones de equipamiento. El objetivo de estas fichas es sensibilizar al personal y conseguir así un comportamiento más eficiente y sostenible tanto en el trabajo como en casa.

En las áreas de mantenimiento y conservación de las autopistas, esta campaña se ha visto reforzada con la implantación de un etiquetado único con imagen de **abertis autopistas** que describe qué y dónde deben ser depositados los residuos peligrosos y no peligrosos, además de la identificación de los puntos limpios.

La gran novedad de Aristos en las autopistas es su presencia en la pista, dotado de los elementos de seguridad necesarios e impartiendo mensajes que contribuyen a reducir el impacto ambiental, según su localización.

Algunas de las actuaciones de sensibilización ambiental relacionadas con Aristos y desarrolladas por otras unidades de negocio en 2011 han sido:

- **abertis telecom**: actualización de un video formativo de simulacros ambientales ante vertidos de ácidos de baterías en los centros protagonizado por Aristos, y distribución de kits con la imagen de Aristos que incluyen material preventivo en caso de producirse estos vertidos.
- **Serviabertis**: acciones llevadas a cabo para presentar a Aristos, así como para dar a conocer los aspectos ambientales significativos asociados a la actividad desarrollada en los edificios, y consejos para llevar a cabo un consumo sostenible de los recursos y una correcta gestión de los residuos.
- **Cardiff**: ha sido el primer aeropuerto en incorporar a Aristos, pero con una diferencia y es que no sólo lleva a cabo actuaciones de sensibilización ambiental a nivel interno, sino también externo, alcanzando un mayor número de grupos de interés.

Plataforma on-line de formación

abertis telecom dispone desde el año 2010 de una plataforma de formación on-line gestionada por recursos humanos. Se trata de una plataforma en la que los formadores internos de la compañía incorporan los contenidos de las formaciones, y toda persona trabajadora de **abertis telecom** puede acceder a las sesiones formativas y realizar la formación on-line, facilitando así su realización. Esta plataforma también permite el intercambio de información y conocimientos entre los colaboradores de **abertis telecom** mediante la creación de comunidades virtuales por conocimientos (foros, wikis, etc.).

En diciembre de 2011 se ha lanzado una formación ambiental a través de la plataforma on-line dirigida a técnicos de explotación y se han incorporado los contenidos en la plataforma. Los objetivos de esta formación ambiental son:

- Identificar los aspectos asociados a la actividad que desarrollan en **abertis telecom**.
- Dar a conocer algunos aspectos legales.
- Definir el control operacional ambiental que se lleva a cabo, y concretamente la gestión de los residuos.
- Dar a conocer los procedimientos de actuación en caso de emergencia ambiental definidos en **abertis telecom**.
- Presentar algunos recursos disponibles con información de interés ambiental.
- Explicar cómo interactuar con la gestión ambiental de la empresa.

8. PROVEEDORES

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

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2011
<p>Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas.</p>	<p>Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de proveedores



La política

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

Los resultados

El tipo de actividad que lleva a cabo **abertis** implica de un modo indirecto a las empresas proveedoras, pero no de un modo directo y primario, siendo los principales proveedores del Grupo, proveedores de material de construcción y señalización, o proveedores de maquinaria.

En este sentido, el volumen de compras de las unidades de negocio incluidas en este informe supone un 12% de la cifra de negocio agregada de las mismas. De este volumen de compras, un 95% se ha realizado a proveedores locales.

Volumen de compras locales	
España	97%
Reino Unido	99%
Suecia	94%
Estados Unidos	49%
Bolivia	99%
Colombia	76%
Chile (Rutas)	99%
Puerto Rico	100%

El año 2011 se llevó a cabo la implantación del nuevo portal de proveedores, desarrollado por la Dirección de Compras y Servicios Generales en colaboración con el Comité de RSC y el Comité de Calidad de **abertis**. Esta herramienta disponible para las empresas de España desde enero y para Reino Unido desde diciembre de 2011, ha facilitado la optimización de la gestión de los proveedores a través de la simplificación y homogeneización del proceso de homologación, y ha permitido a su vez una mayor visibilidad y control de los proveedores, una

reducción de costes y un fomento de la colaboración con proveedores estratégicos.

El portal de proveedores incluye un proceso de homologación y evaluación de proveedores. Con el objetivo de hacer extensivo el compromiso de responsabilidad social de **abertis** a sus proveedores, se han incorporado en este proceso de evaluación una batería de indicadores vinculados al desarrollo de la responsabilidad social de estas organizaciones.

Estos indicadores se estructuran en cuatro grandes bloques: liderazgo, diálogo, sistemas de gestión y comunicación y transparencia. Cada uno de estos bloques pondera sobre la puntuación final, de modo que se puede obtener una clasificación objetiva del proveedor en base a su valoración en materia de RSC.

Así, una vez elaborada la homologación, se obtiene una valoración objetiva de la clasificación del proveedor en materia de RSC que incluye tres rangos: A+, A y B. La primera categoría recoge aquellos proveedores que se encuentran por encima de la media, mientras que la tercera categoría incluye aquellos que se encuentran por debajo de la media.

Durante el año 2011 se han evaluado 3.475 empresas proveedoras, de las que se han homologado un total de 618. De estas, 339 empresas proveedoras acreditan disponer de diferentes sistemas de gestión y un total de 200 han sido analizadas según el sistema de valoración de RSC.

	A+	A	B
Número de proveedores	59	99	42
Volumen de compra (euros)	19.579.088	26.970.746	6.306.380

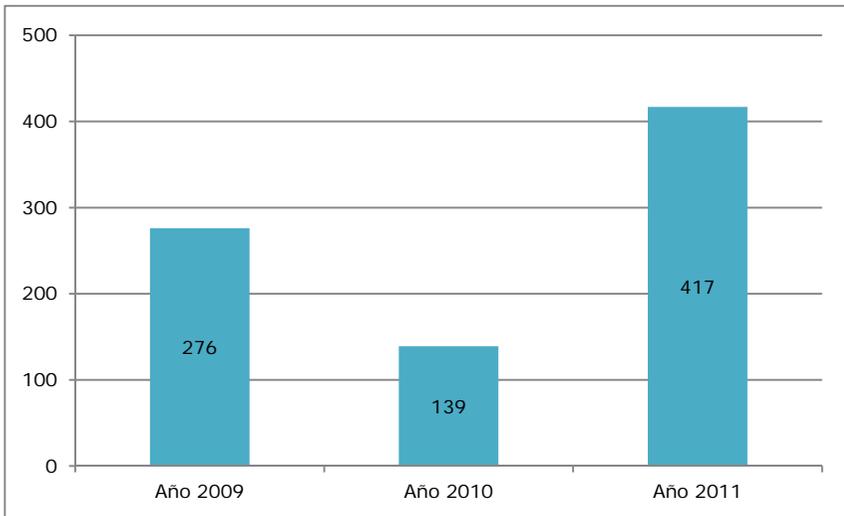
El alcance del proceso de homologación actualmente incluye España y desde el mes de diciembre también Reino Unido. Por esta razón, hasta que se formalice la transición al nuevo portal de homologación, el resto de unidades de negocio continúan con los procesos de homologación de proveedores que venían practicando. En este contexto, durante el año 2011 se ha llevado a cabo la evaluación de un total de 314 empresas proveedoras según aspectos ambientales y sociales.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

De forma paralela a la homologación de proveedores, debido al tipo de actividad que lleva a cabo **abertis**, realiza diversos concursos y licitaciones para contratar a las empresas proveedoras con las que colabora. Mediante la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en estos concursos y licitaciones, **abertis** extiende su compromiso en materia de responsabilidad social.

Durante el año 2011, un 94% del total de concursos y licitaciones presentados ha incorporado cláusulas sociales y ambientales en los contratos.

Número de concursos con cláusulas sociales y ambientales presentados



Ejemplo de las mejores prácticas

Registro de proveedores

El nuevo portal de proveedores puesto en funcionamiento en 2011 es un sistema de registro de proveedores por sector de actividad que sirve a **abertis** como herramienta de clasificación, búsqueda y selección de proveedores. Este sistema está gestionado por una empresa privada, que dispone de un Comité Directivo formado por un representante de cada una de las empresas participantes en el sistema, y que se reúne regularmente con la empresa gestora para decidir acerca de la política y del desarrollo del sistema. El objetivo básico de esta herramienta es minimizar los riesgos, ya que la validación técnica de los proveedores para su incorporación en el sistema se realiza en base a la gestión de la información y documentación que se solicita: información comercial (datos financieros, solvencia económica, etc.), información relativa a los productos y servicios que ofrece (referencias, experiencia), al cumplimiento con las obligaciones tributarias, seguridad social, riesgos laborales y seguro civil, y si dispone de sistemas de gestión implantados (medio ambiente, calidad, PRL y RSC).

Este sistema está operativo desde enero de 2011 para todas las empresas del Grupo en España, y ha iniciado su funcionamiento para las empresas del Reino Unido en el mes de diciembre de 2011. Está previsto ampliarlo en 2012 a las empresas de Francia.

Durante esta primera fase, se han evaluado un total de 3.475 empresas proveedoras, mediante un proceso que incluye diferentes obligaciones, entre las que se encuentran requerimientos informativos sobre las actuaciones de prevención de riesgos laborales y las afecciones al medio ambiente.

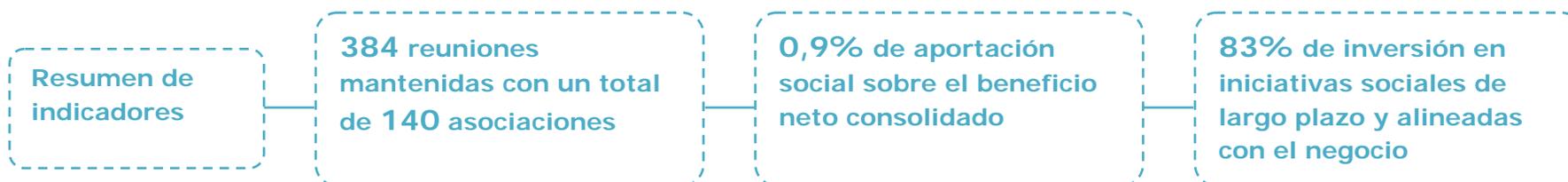
Del total de empresas proveedoras evaluadas, 618 han sido homologadas en base a criterios sociales y ambientales, que incluyen la comunicación de la disposición de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos basados en estándares internacionales de referencia (ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001,...). Un total de 339 han acreditado fehacientemente que disponen de los sistemas y cumplen los criterios en materia social y ambiental especificados. Finalmente, un total de 200 empresas de estas 618, han sido sometidas a un análisis específico en materia de RSC en el que mediante un cuestionario concreto se les otorga una puntuación vinculada a criterios de RSC.

9. AGREGANDO VALOR A LA COMUNIDAD

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

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Ejemplos de las mejores prácticas 2011
<p>Establecer un vínculo permanente con la comunidad, basado en la participación activa y la integración de las necesidades sociales</p>	<p>Consolidar las relaciones con las organizaciones representantes de la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de voluntariado corporativo • Las cátedras abertis • El aeropuerto, un integrante más de la comunidad
	<p>Gestionar la acción social y los patrocinios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1% cultural: Conservación del patrimonio histórico • Premios "Paisaje y entorno" abertis y Cáritas



La política

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

Los resultados

La presencia de infraestructuras en un territorio supone un catalizador de la economía de esa zona, contribuyendo a su desarrollo tanto económico como social. Infraestructuras como autopistas y aeropuertos generan un impacto positivo sobre la sociedad local y regional, ya que suponen una fuente de generación de empleo y de promoción del turismo de la zona. Asimismo fomentan el desarrollo de economías de aglomeración, que surgen de la proximidad de industrias y servicios a la infraestructura. Los centros de telecomunicaciones también tienen un efecto positivo sobre la sociedad, contribuyen a su desarrollo facilitando la comunicación y el intercambio de información entre los diferentes agentes.

En este sentido, la colaboración entre la organización y las administraciones públicas es elevada, viéndose manifestada por la presencia en organizaciones y asociaciones de la comunidad local.

La relación con la comunidad local en **abertis** se basa en dos ejes: el trabajo con las organizaciones de las comunidades locales donde opera, y el desarrollo de actuaciones de patrocinio y de acción social. De una forma alineada con la actividad de la organización, las acciones desarrolladas por la organización se agrupan en cinco ámbitos:

- Movilidad y seguridad vial
- Medio ambiente
- Accesibilidad social y desarrollo económico
- Accesibilidad cultural
- Formación e investigación

Todas las actividades que lleva a cabo el Grupo tienen un carácter de servicio público, siendo la continuidad de su servicio un impacto importante para la comunidad local. Por esta razón todas las actividades disponen de planes de emergencia vinculados a garantizar esta continuidad, así como a gestionar y resolver las posibles incidencias.

Las infraestructuras de **abertis** están al servicio de las personas, con el objetivo de facilitar su movilidad y comunicación, y ofrecer la posibilidad de acercarlas a nuevos mercados de forma sostenible y responsable. La presencia de infraestructuras y su gestión genera impactos sobre la comunidad local, tanto directos como indirectos. Una parte importante de los impactos positivos son indirectos, lo que dificulta su medición.

De igual modo, estas infraestructuras tienen un impacto ambiental sobre el entorno en que se ubican, y este impacto es gestionado por **abertis** con el objetivo de reducir el efecto negativo que puede tener sobre el entorno y sobre la comunidad. Uno de los principales impactos negativos de las infraestructuras es el impacto ambiental sobre el entorno en el que se ubica, tanto la fase de construcción de la infraestructura como su posterior fase de uso y mantenimiento. Entre estos impactos se incluyen la ocupación de territorio, la generación de ruido, la afectación a la calidad del aire, del suelo y del agua, la generación de residuos, o el impacto sobre la flora y la fauna local.

El año 2011 la Red AP7/AP2 acesa ha recibido una sanción vinculada a inspecciones laborales y salarios de tramitación por importe de 22.596.2€, la Red Gencat ha recibido una sanción por valor de 154,2€ debido a temas laborales y la Red AP68 Ebro ha recibido una sanción por valor de 1.159€ debido a cuestiones administrativas. Paralelamente, Elqui ha recibido una sanción por valor de 1.169€ debido al mantenimiento de elementos artísticos cercanos a la autopista, junto con una sanción de 92,6€ vinculada a la distribución de las cargas de trabajo.

9.1. Consolidar la relación con la comunidad local

Las empresas que forman **abertis** están representadas y participan en un total de 140 asociaciones o colectivos locales, además de realizar convenios y/o colaboraciones con administraciones y entidades locales para desarrollar actuaciones de mejora del entorno en el que opera. En este sentido, se han llevado a cabo un total de 384 reuniones con estas asociaciones, que incluyen distintos ámbitos como el cultural, el empresarial, el social y el ambiental.

Mantener una relación proactiva con la comunidad local es crucial para gestionar adecuadamente los impactos de la actividad sobre el entorno. Por ello, para que la comunidad esté en contacto directo con la organización y disponga de canales que le permitan transmitir consultas, propuestas o reclamaciones, cada una de las empresas del Grupo disponen de diversos medios de comunicación.

Además de los medios de comunicación básicos (teléfono, correo electrónico, correo convencional), existen sistemas de comunicación a través de la página web y diferentes relaciones presenciales que se establecen en las reuniones con las asociaciones, eventos de la comunidad, o a través de comités específicos creados para este fin, como son el Comité Consultivo del aeropuerto de Luton, el Fórum consultivo del aeropuerto de Belfast o el The Touchdown Committee del aeropuerto de Cardiff.

Las empresas del Grupo han definido una serie de objetivos para el año 2012 con la finalidad de mejorar la relación con la comunidad. Entre estos objetivos se encuentran:

- Reducir el tiempo de respuesta a las reclamaciones.
- Mejorar la gestión de recursos naturales y la efectividad de los dispositivos de seguridad vial.
- Continuar con los trabajos consultivos realizados mediante los comités.
- Continuar con los proyectos de voluntariado y de aprendizaje con jóvenes de la comunidad local.

La fundación abertis

La **fundación abertis** ejerce de centro neurálgico de gestión y promoción de la acción social en el Grupo. Durante el año 2011 ha asumido parte de la gestión de

patrocinios de algunas de las unidades de negocio, con el objetivo de potenciar la colaboración del Grupo con la comunidad en los ámbitos de la seguridad vial, el medio ambiente, y el ámbito sociocultural.

El castillo de Castellet, sede de la fundación, ha continuado afianzando su papel como lugar de encuentro y relación con los grupos de interés de **abertis**. Durante el año 2011 ha albergado la reunión anual de *Organizational Stakeholders* de España de Global Reporting Initiative (GRI), la reunión del patronato de la Fundación Consejo España-EE.UU y los ciclos de conferencias sobre el Museo del Prado, entre otras.

La memoria anual de la **fundación abertis**, disponible en su página web, recoge un informe detallado de las acciones llevadas a cabo durante el año 2011. En el ámbito de la **seguridad vial** cabe destacar:

- El proyecto “Cooperante viario” cuyo objetivo es facilitar la inserción laboral de jóvenes con síndrome de Down y la mejora de la seguridad vial alrededor de las escuelas.
- Las jornadas “Conducir con 70 y 80. ¿Por qué no?” realizadas en Madrid y Barcelona, y dedicadas a debatir sobre la movilidad de la gente mayor, ya actúen como peatones, conductores o bien como ocupantes de un vehículo.
- El programa formativo *Autoroute Académie*, autoescuela virtual destinada a los conductores entre 18 y 25 años.
- La campaña “Te queda una vida” llevada a cabo en 2009 y 2010 ha tenido continuidad durante el año 2011 mediante inserciones publicitarias en los diarios de Barcelona de mayor difusión. Cabe destacar que ha recibido el Premio Rombo de Publicidad Gráfica de La Vanguardia, en la categoría de Acción Social.

En el ámbito del **medio ambiente** la **fundación abertis** ha renovado su colaboración con el programa de Televisión de Catalunya “Espai Terra”, mediante el que se hacen llegar a los telespectadores aspectos relacionados con el medio

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

ambiente y el territorio. Por otro lado, se han finalizado tres de las investigaciones promovidas por la fundación:

- “Impacto del cambio climático sobre las reservas marinas: el ejemplo del Cap de Creus”, una de las pocas investigaciones que relacionan el cambio climático con la productividad de los recursos marinos en el Mediterráneo.
- “Catalogación de los castaños centenarios en el municipio de Viladrau”, realizada como primer paso para facilitar los trabajos de protección de estos árboles y para difundir el valor de este patrimonio natural.
- “Medidas forestales para compensar las emisiones de carbono en las autopistas”, cuyo objetivo es conocer el alcance de las emisiones de gases de efecto invernadero producidas en los 1.509 kilómetros de autopistas gestionadas por **abertis** en España, así como el grado de compensación de las emisiones conseguida gracias a la vegetación existente alrededor de estas infraestructuras. Uno de los resultados de esta última investigación ha sido una herramienta de gestión ambiental que permite a la organización identificar y cuantificar las emisiones que se producen en su red de autopistas.

Para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente y el Año Internacional de los Bosques, se ha llevado a cabo la conferencia “Los bosques de Cataluña: presente y futuro” con la participación del Dr. Martí Boada, naturalista y miembro del Comité científico de la organización.

El III Día del Voluntariado Corporativo de **abertis** ha protagonizado las actuaciones en materia **sociocultural** del año 2011, cuya celebración se ha realizado en las diferentes localizaciones del Grupo en España, Francia, Chile y Puerto Rico. Destaca también la edición de la cuarta entrega de la colección “Viator. Patrimonio natural y monumental en el entorno de las autopistas”, que recopila el patrimonio que atesoran las autopistas del noroeste y el norte de Francia.

Ejemplos de las mejores prácticas

Plan de voluntariado corporativo

“Voluntaris”, el Programa de Voluntariado Corporativo de la organización impulsado por un grupo de trabajadores y trabajadoras de la compañía, representa un avance en el proceso de implicación de la organización con la comunidad, un compromiso que queda recogido en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social de **abertis**. Enmarcado en el programa de Voluntariado Corporativo “Voluntaris”, el día 12 de diciembre ha tenido lugar el III Día del Voluntariado dedicado a la infancia y la adolescencia.

Al acto institucional, celebrado en la sede de Barcelona, ha contado con la participación del Consejero de Bienestar social y familia de la Generalitat de Catalunya, Josep Lluís Cleries, el presidente del Grupo, Salvador Alemany, y el consejero delegado del Grupo, Francisco Reynés, que han destacado la importancia de arraigar el voluntariado en la sociedad y la voluntad de la compañía para continuar impulsando este tipo de acciones. Las unidades de negocio localizadas en Chile, Francia y Puerto Rico han participado activamente en la celebración, organizando actividades solidarias centradas en la sensibilización hacia los niños, niñas y jóvenes más desfavorecidos. En el mismo acto la **fundación abertis** ha anunciado la donación de un total de 28.000 euros a las cuatro iniciativas solidarias seleccionadas por los empleados del Grupo a través de la intranet corporativa:

- El impulso de una Casa de curación para niños y niñas enfermos en la provincia china de Yunnan, promovido por la ONG madrileña, Amor Sin Fronteras.
- Un proyecto terapéutico para niños y jóvenes víctimas de maltratos y abusos sexuales impulsado por la Fundación Concepció Juvanteny, de Barcelona.
- La dotación de recursos de nuevas tecnologías para personas con discapacidad intelectual de la Fundación Personas, de Cuéllar (Segovia).
- El proyecto de integración del colectivo inmigrante de los Castellers del Poble Sec, de Barcelona.

Entre las actividades desarrolladas en la sede de Barcelona cabe destacar una muestra sobre la Declaración Universal de Derechos del Niño con la colaboración de Unicef, así como la tradicional feria solidaria para la venta de productos de comercio justo, o elaborados en centros especiales de trabajo. De igual modo, y con motivo de la proximidad de las fiestas navideñas se ha llevado a cabo una recogida de alimentos y de ropa en más de 20 centros de trabajo nacionales del Grupo, junto con una recolecta de alimentos en las ubicaciones de Francia, Chile y Puerto Rico.

Los actos del Día del Voluntariado Corporativo se han iniciado el 27 de noviembre con una caminata por el Parque Natural del Foix y la organización de actividades familiares en el castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**. Aproximadamente un colectivo de 150 personas han participado en estas actividades, incluyendo 40 niños y niñas de las casas de acogida de la Fundación Concepció Juvanteny.

Las cátedras abertis

Consciente del valor estratégico que supone la transferencia de conocimiento entre Universidad y Empresa para el progreso económico y social, **abertis** apuesta desde el año 2003 por la creación de cátedras en colaboración con prestigiosas universidades e instituciones académicas. Cada una de las cátedras está especializada en algún aspecto de la actividad de la organización.

- La **cátedra abertis- UPC de Gestión de Infraestructuras del Transporte**, dirigida por el catedrático de Transporte de la Universidad Politécnica de Cataluña Francesc Robusté, ha celebrado en 2011 su VIII convocatoria del Premio **abertis**. Los trabajos galardonados este año han sido “Estimación del tiempo de viaje en autopista con fusión de datos” de Francesc Soriguera, en la categoría de Tesis Doctoral; y “Robustez en logística: Transporte ferroviario de pasajeros”, de Luis Cadarso, en la categoría de Tesina. Durante 2011 se han impartido tres seminarios, uno relacionado con la tarificación del transporte, que ha puesto de manifiesto la necesidad de colaboración entre el sector público y el sector privado, especialmente en el entorno económico actual; otro acerca de *Road Safety Management: Concepts and tools*, que ha tratado el tema de la seguridad desde una óptica global, desde la planificación de las infraestructuras hasta las soluciones más seguras para una intersección de vías; y el curso *Traffic Flow Phenomena: Data, Models and Measures*, en el que se han enseñado las principales teorías y modelos para la gestión del tráfico.

- La **cátedra abertis-IESE de Regulación, Competencia y Políticas Públicas**, dirigida por Xavier Vives, director del Centro de Investigación Sector Público-Sector Privado de IESE, ha coordinado la conferencia “Perspectivas económicas de la Eurozona”, pronunciada por Joaquín Almunia, vicepresidente de la Comisión Europea, con motivo de la celebración de su quinto aniversario. Entre las acciones realizadas en 2011 cabe destacar la sexta edición de la Jornada del Sector Audiovisual, centrada en las nuevas oportunidades de negocio, el undécimo Coloquio Servicio Público – Gestión Privada, en el que se aportaron ideas para salir reforzados de la crisis, y dos sesiones de trabajo sobre organización industrial, dedicadas a las políticas de cambio climático y a la internacionalización y la innovación, y sus implicaciones para la empresa.

- La **cátedra abertis-FEDEA de Economía de las Infraestructuras y Transportes**, dirigida por Tano Santos, catedrático en la Columbia Business School, ha participado en tres proyectos de investigación: “Aero-Ave: Integración del Transporte Aéreo y Alta Velocidad Ferroviaria” que analiza los impactos de la integración entre los modos de transporte de larga distancia aéreos y tren de alta velocidad, “Previtrans” que propone modelos para prever el tráfico de mercancías y las posibilidades del transporte intermodal con Europa, y la investigación “Evaluación Económica de Proyectos de Transporte” entre cuyos resultados se encuentra la nueva web <http://economíadeltransporte.es/>. Además en el año 2011 también se ha puesto en marcha el Observatorio de Transporte Aéreo, en pleno debate sobre la posible apertura de la gestión de los aeropuertos al sector privado y se han organizado el “Seminario Internacional sobre Gestión Privada de Aeropuertos”, el I Encuentro de Economía del Transporte, dos talleres relacionados con la investigación “Aero-Ave” y la tercera y cuarta edición del Encuentro de Finanzas.

- La **cátedra abertis-ESADE de Liderazgos y Gobernanza Democrática** ha proseguido su labor de formación, investigación y proyección social tanto de organizaciones (empresas, administraciones, ONG, etc.) como de los actores (empresarios, directivos, representantes políticos, sociales, cívicos y sindicales) que asumen el reto de gobernar un mundo que es global y local a la vez. En las sesiones formativas de *Momentos de Liderazgo* realizaron sus ponencias los presidentes de **abertis**, Salvador Alemany, y de la **fundación abertis**, Miquel Roca.

- La **cátedra abertis-ENPC-IFSTTAR**, en colaboración con l'École des Ponts Paris-Tech y el Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux. Esta cátedra dedicada a la formación y la investigación en la gestión de infraestructuras del transporte, está dirigida por Simon Cohen, profesor e investigador en la ENPC. Durante el año 2011 ha convocado el Premio **abertis** de forma coordinada con la **cátedra abertis-UPC**, de modo que entre los ganadores de ambas convocatorias nacionales será elegido el ganador del premio **abertis** internacional.

El aeropuerto, un integrante más de la comunidad

La relación de los aeropuertos gestionados por **abertis** con la comunidad local en la que operan promueve la implantación de proyectos que contribuyan a la vida económica, social y ambiental del entorno local. De una forma continuada con el año anterior, algunas de las actuaciones desarrolladas durante el 2011 han incluido las siguientes:

- **Aeropuerto de Luton.** El aeropuerto de Luton definió en 2008 una estrategia de compromiso con la comunidad local para el periodo 2008-2012. Durante el 2011 el aeropuerto ha aportado £50.000 al *Community Trust Fund*, ha colaborado con la organización benéfica NOAH Enterprise, y ha dado continuidad a proyectos ya iniciados anteriormente, como las visitas a las instalaciones del aeropuerto. Cabe destacar el programa *Prince's Trust "Get into Airports"*, en el que han participado 11 jóvenes de entre 18 y 25 años, cuyo objetivo es apoyar el desarrollo de talentos locales y el acceso a oportunidades de empleo en el aeropuerto para la población local. El programa se compone de dos semanas de formación en diversos ámbitos como la preparación de un CV y una entrevista de trabajo, primeros auxilios, etc., y dos semanas de desarrollo de un proyecto en una de las empresas aeroportuarias, que permite desarrollar habilidades laborales, adquirir experiencia y valorar el grado de adaptación a cada una de las áreas de trabajo.

- **Aeropuerto de Orlando.** Enmarcado en la celebración del 30 aniversario, el aeropuerto de Orlando ha organizado el Día de la Comunidad que ha contado con la participación de las personas residentes de la comunidad local, visitantes y amigos. El objetivo de la celebración ha sido agradecer a la comunidad su apoyo durante estas tres décadas, y ha contado con actuaciones en directo en múltiples espacios, personajes de animación, descuentos para las aerolíneas participantes y aparcamiento gratuito.

- **Aeropuerto de Cardiff.** El aeropuerto de Cardiff continúa desarrollando actuaciones enmarcadas en el programa *"The Cardiff Airport Touchdown Programme"* en el que se define la estrategia con la comunidad local. Este programa contempla cuatro ejes de actuación: apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro, gestión del Fondo para la comunidad, Programa de aprendizaje y mantenimiento de un contacto permanente con la comunidad. En el año 2011 el aeropuerto de Cardiff ha coordinado la visita de 30 centros educativos y ha llevado a cabo presentaciones en otros cinco centros más, ha desarrollado tres programas en escuelas, ha trabajado con seis organizaciones de caridad a través del Fondo para la comunidad, ha iniciado relaciones con nuevas organizaciones educativas y de beneficencia, y ha facilitado la participación del personal laboral en las acciones de voluntariado.

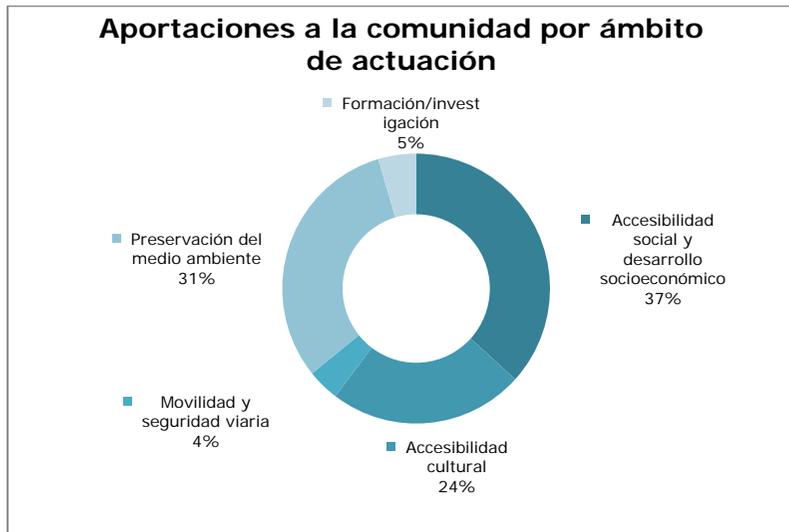
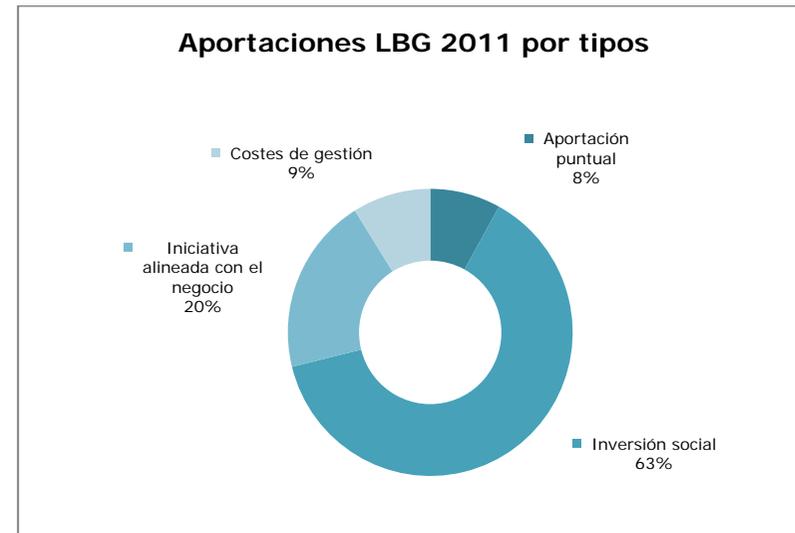
- **Aeropuerto de Belfast.** El aeropuerto de Belfast es consciente de la importancia de crear y mantener los lazos ya establecidos con centros educativos locales. Por ese motivo en 2011 ha continuado con su programa educativo con las escuelas y centros de formación de la comunidad, utilizando el aeropuerto como herramienta educativa y adaptando el programa educativo a las necesidades de cada centro. Además tanto los trabajadores como los usuarios del aeropuerto dan apoyo al hospicio de niños de Irlanda, que ayuda a niños/as y jóvenes en condiciones de vida difíciles y da apoyo a sus familias.

9.2. Acción social y patrocinios

La gestión de la acción social y los patrocinios en **abertis** incluye la gestión y coordinación de la actividad filantrópica de la organización, tanto la que lleva a cabo la fundación como la que realizan las diferentes unidades de negocio.

La organización dispone de un Manual Ejecutivo de Proyectos de Compromiso con la Comunidad, en el que se recogen los ámbitos prioritarios para el grupo en cuanto a patrocinios y los requisitos que deben cumplir los proyectos solicitantes. La **fundación abertis** y los servicios centrales han recibido un total de 289 peticiones de proyectos, de los que 108 han sido aprobados.

Durante el año 2011, las 21 empresas incluidas en el alcance del informe han destinado un total de 6,2 millones de euros a acciones de patrocinio y donaciones, lo que supone un 0,9% del beneficio consolidado neto. La clasificación de la acción social a partir de la metodología de LBG España permite identificar aquellas actuaciones de largo plazo y alineadas con el negocio, de una forma segregada respecto a los costes de gestión y las aportaciones puntuales.



Ejemplos de las mejores prácticas

1% Cultural - Conservación del Patrimonio histórico

Una parte del compromiso de **abertis** con la comunidad y de su voluntad de integración en el territorio en el que opera, se evidencia en el cumplimiento del artículo 68 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, genéricamente denominada del 1% cultural. Así, **abertis** destina el 1% del presupuesto total de las obras de autopistas España a financiar trabajos de conservación o enriquecimiento del patrimonio histórico español, preferiblemente en el entorno inmediato de la infraestructura. Durante 2011 finalizaron las obras de dos proyectos en los que **abertis** colaboró: el Castillo de Gardeny, en Lleida y la iglesia de San Pedro, en Ávila.

- El conjunto monumental del Castillo de Gardeny, situado en la provincia de Lleida, fue una de las principales ubicaciones de los templarios catalanes entre los siglos VII y XIV. El proceso de restauración ha permitido recuperar el castillo, ampliando el espacio visitable, y también el centro de interpretación de la cultura templaria. Coincidiendo con la finalización de las obras en la capilla anexa al castillo, la Oficina de Turismo de Lleida organizó los días 18 y 19 de junio, unas jornadas de puertas abiertas, durante las que aproximadamente 600 personas pudieron conocer el espacio mediante visitas guiadas o recorridos libres.

- La actuación en la iglesia de San Pedro, una de las más emblemáticas de la ciudad de Ávila, ha contado con la colaboración del estudio del arquitecto Rafael Moneo en la redacción del proyecto. Los trabajos, iniciados en junio de 2010 y finalizados en mayo de 2011, han consistido, básicamente, en la recuperación del pavimento de enlosado de granito en los tres accesos a la iglesia. El resto del entorno, anteriormente de arena, se ha pavimentado con losas de empedrado de granito y enlosado de morrillo. Se ha mejorado también la seguridad, con la instalación de una barandilla en el murete exterior y se ha construido una rampa para mejorar la accesibilidad al atrio.

En noviembre de 2011 se suscribió un convenio entre **abertis autopistas** y el ayuntamiento de Vila-Seca para la rehabilitación del Castillo de Vila-Seca, en Tarragona. Este Castillo, cuya estructura data del siglo XVI, está considerado un Bien de Interés Cultural, e integrado dentro del patrimonio histórico español. Esta colaboración permitirá llevar a cabo la rehabilitación del castillo con el objetivo de darle estabilidad al edificio, ya que la estructura está gravemente deteriorada, y permitir así el uso de este espacio que aportará valor añadido al entorno.

Premios “Paisaje y entorno” del programa de Televisión de Catalunya “Espai Terra”

abertis y la **fundación abertis** patrocinan el programa “Espai Terra” desde abril de 2009, un programa de divulgación e información sobre el territorio, así como de descubrimiento de la naturaleza, la meteorología y el medio ambiente.

Por segundo año consecutivo, la organización ha convocado los premios “Paisaje y entorno” creados en el ámbito de este patrocinio, en colaboración con el Departamento de enseñanza de la Generalitat de Catalunya. La entrega de premios se ha celebrado el día 8 de junio en el castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**. El acto fue presidido por el presidente de **abertis**, Salvador Alemany, la directora de Televisió de Catalunya (TVC), Mònica Terribas, el subdirector general de Innovación, Formación y Orientación del Departamento de Enseñanza de la Generalitat, Joan Gumbert, y el director del programa “Espai Terra”, Tomàs Molina.

El premio consistente en un viaje a Irlanda para la realización de un curso de inglés, ha sido concedido a un estudio sobre la Posidonia oceánica en la playa de

Torredembarra (Tarragona). Asimismo, se incluyeron dos accésits por su calidad a un estudio sobre la procesionaria del pino y a otro estudio sobre el plancton marino mediterráneo.

abertis y Cáritas

En el año 2011 Cáritas atendió a 1,6 millones de personas de las que alrededor de 300.000 acudieron por primera vez a los Servicios de Acogida y Atención de la Red de Cáritas, lo que indica el importante número de personas y familias que recientemente se encuentran en situación de pobreza y exclusión a consecuencia de la crisis económica y que, desprovistas de los medios básicos para subsistir, acuden a Cáritas. Además se produce un fenómeno de cronificación y deterioro de las situaciones personales y familiares ya que la falta de trabajo y de recursos les ha convertido en demandantes regulares de ayuda y en personas dependientes de los exiguos recursos de las organizaciones sociales para cubrir necesidades básicas. La información más reciente de la *Encuesta de Condiciones de Vida* constata un aumento de la pobreza relativa alcanzando el 20,8% de la población (cerca de 10 millones de personas). Los indicadores de exclusión social del informe FOESSA-Cáritas hablan de 8,5 millones de personas que se encuentran en situación de exclusión social.

Ante este escenario socio económico donde la falta de recursos afecta cada vez más la vida de las personas, se ha intensificado la colaboración institucional entre **abertis** y Cáritas. Lo que inicialmente se concentraba mediante una donación en metálico, se ha complementado con la involucración de los empleados. Algunas de las acciones desarrolladas han sido:

- **Plan de Compensación Flexible:** Algunos colectivos de empleados disfrutaban del sistema PCF que les permite distribuir parte de su remuneración, escogiendo entre una serie de productos, eligiendo en función de sus necesidades o preferencias. Por tercer año consecutivo se ha incluido el proyecto de Cáritas "Juntos contra la crisis" para facilitar a los empleados las donaciones personales a Cáritas. En 2011, un 8% de los empleados incluidos en el PCF han realizado aportaciones a la ONG.

- **Campaña de Navidad:** En el año 2011 se ha donado la cifra ahorrada de la campaña de Navidad, donación compartida con el banco de alimentos de Barcelona.

- **Proveedores:** Cáritas Barcelona forma personas y las capacita para trabajar en diversos sectores de actividad, limpieza, mantenimiento, restauración y hostelería. **abertis** y la **fundació abertis**, colaboran con Cáritas de Barcelona, añadiendo valor a las otras aportaciones, compartiendo la red relacional e impulsando la contratación de trabajo de las personas que cursan los módulos formativos que Cáritas ofrece. Así, aprovechando la red de proveedores de la provincia, se ha enviado información sobre dicho programa y los datos de contacto, realizándose un seguimiento y tutela de la acción.

10. INFORME DE VERIFICACIÓN



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011

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

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011 (en adelante IRSC 2011) de **abertis** para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011:

- La adaptación de los contenidos del IRSC 2011 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1), así como la validación de los indicadores de desempeño principales y adicionales propuestos en dicha Guía y en su suplemento sectorial *Airport Operators*.
- La adecuación de los contenidos del IRSC 2011 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000 *Accountability Principles Standard 2008* emitida por *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en adelante, AA1000APS (2008)).

La preparación del IRSC 2011, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de **abertis**, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información y los sistemas para la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008). Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Crterios y procedimientos aplicados para realizar la verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2, para proporcionar un aseguramiento limitado sobre los indicadores de desempeño principales y adicionales correspondientes al año 2011 y la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de **abertis** que han participado en la elaboración del IRSC 2011, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

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

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

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2011.
- Revisión de la efectividad de los procesos utilizados para cumplir con los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC 2011 a lo señalado en la Guía G3.1 del GRI y a su suplemento sectorial *Airport Operators*, así como a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000APS (2008).
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en el IRSC 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de **abertis**.

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

Independencia

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

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRSC 2011 de **abertis** contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1 (G3.1) y con su suplemento sectorial *Airport Operators*.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRSC 2011 de **abertis** no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000APS (2008). En concreto:

- En cuanto al principio básico de inclusividad de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de **abertis** no ha establecido un proceso de implicación y participación de los grupos de interés.
- En cuanto al principio de relevancia de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de **abertis** no dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
- En cuanto al principio de capacidad de respuesta de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de **abertis** no dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y a las expectativas de los grupos de interés.



Recomendaciones

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

Inclusividad

abertis mantiene un diálogo continuo con sus grupos de interés a través de los distintos canales de comunicación de los que dispone en sus diferentes áreas corporativas y de negocio. Se recomienda actualizar y sistematizar el análisis de los grupos de interés, para priorizar y dar respuesta a sus expectativas de forma óptima. Asimismo, se sugiere seguir impulsando las acciones de diálogo que posibiliten la implicación directa de los grupos de interés en la revisión de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de **abertis**.

Relevancia

abertis realiza de forma periódica una encuesta de materialidad para conocer los aspectos más relevantes para sus grupos de interés. Se recomienda consolidar un procedimiento sistematizado de evaluación de la materialidad y relevancia de los aspectos de RSC, en el que se defina la metodología, los grupos de interés objetivo y los mecanismos de evaluación.

Capacidad de respuesta

El Comité de RSC, formado por los coordinadores de RSC en cada unidad de negocio, promueve y dinamiza la responsabilidad social en **abertis** y en las unidades de negocio. Se recomienda involucrar a este Comité de forma más activa en la toma de decisiones de RSC para poder agilizar las respuestas, desde cada una de las unidades de negocio, a las demandas de los grupos de interés. Asimismo, se recomienda actualizar el Plan Estratégico de RSC, actualizar el cuadro de mando y realizar su seguimiento por parte de este Comité.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferran Rodríguez
Socio
9 de marzo de 2012



11. ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES DE GRI

CONTENIDO	PÁGINA ¹³	COB ¹⁴
1.- Estrategia y análisis		
1.1.- Declaración del presidente.	3-4	●
1.2.- Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	3-4; 6-13, 26-28, 32, 35-36, 40-42, 44-46; 67-69 IA; 44-47, 236-239 CCAA	●
2.- Perfil de la organización		
2.1.- Nombre de la organización.	5	●
2.2.- Principales marcas, productos y/o servicios.	6-8; 24 IA	●
2.3.- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	7; 27-28, 31-32, 35-36, 39, 42-43, 46, 49 IA; 159-172 CCAA	●
2.4.- Localización de la sede principal de la organización.	9 CCAA	●
2.5.- Número de países en los que opera la organización y nombre.	8; 24 IA	●
2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7; 16-21 IA; 8, 185-192 CCAA	●
2.7.- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	6-8; 24-49 IA	●
2.8.- Dimensiones de la organización informante incluido el número de empleados, el número de operaciones, las ventas netas, la capitalización total, la cantidad de productos o servicios prestados, superficie del aeropuerto, número y longitud de las pistas, indicando si son pistas principales o de viento cruzado, tiempo mínimo de conexión entre vuelos, número de aerolíneas que dan servicio y de destinos durante el periodo reportado.	11-12, 30; 58-70 IA	●
2.9.- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	3-4, 6-7; 27-28, 31-32, 35-36, 39, 42-43, 46, 49 IA	●
2.10.- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	17; 54 IA	●
3.- Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria		
3.1.- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	5	●
3.2.- Fecha de la memoria anterior más reciente.	5	●
3.3.- Ciclo de presentación de memorias.	5	●
3.4.- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	5	●
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5.- Proceso de definición del contenido de la memoria incluido la determinación de la materialidad, los temas prioritarios en el informe, y la identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen el informe	5-6, 8-9	●
3.6.- Cobertura de la memoria.	6-8	●
3.7.- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	4	●
3.8.- Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	7	●
3.9.- Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	5-6	●
3.10.- Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	6-7, 58	●
3.11.- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	6-7	●

¹³ Simbología: IA (Informe Anual), CCAA (Cuentas Anuales).

¹⁴ El significado de la simbología: ● cuando la cobertura es total ◐ cuando la cobertura es parcial.

Índice del contenido del GRI		
3.12.- Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	97-103	●
Verificación		
3.13.- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	6, 95-96	●
4.- Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
Gobierno		
4.1.- Estructura de gobierno de la organización incluido los comités del máximo órgano de gobierno responsables de tareas específicas tales como la estrategia o la supervisión de la organización.	193-211 CCAA	●
4.2.- Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	214 CCAA	●
4.3.- Número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno independientes y/o no ejecutivos.	193-198, 223-224 CCAA	●
4.4.- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	15-16, 36-37; 240-245 CCAA	●
4.5.- Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	36; 201-208 CCAA	●
4.6.- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	12, 16 IA; 234-236, 246, 252-255 CCAA	●
4.7.- Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	212-216 CCAA	●
4.8.- Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	13, 36; 246-261 CCAA	●
4.9.- Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	11-18; 246-261 CCAA	●
4.10.- Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	103, 105, 250-254 CCAA	●
Compromisos con iniciativas externas		
4.11.- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	9-11, 12-17; 236-240 CCAA	●
4.12.- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	17, 85-94	●
4.13.- Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	17	●
Participación de los grupos de interés		
4.14.- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. .	15, 16	●
4.15.- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	8-9	●
4.16.- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	8-9, 15-16, 21, 23, 33-35, 82-83, 87-88	●
4.17.- Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización en la elaboración del informe.	9	●

GRI	Descripción	Página	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Información sobre el enfoque de gestión económica		7-8, 26-30, 85-94; 4-5, 58-77 IA			
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	11	●		
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	56-58, 64-65	●	7,8	7
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	43	●		
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	53, 58, 104 CCAA	●		
PRESENCIA EN ELMERCADO					
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	40	●		
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	82	●		
A01	Número total de pasajeros anuales	22-23	●		
A02	Número total de movimientos de aeronaves anuales	23	● ¹⁸		
A03	Cantidad total de carga	23	●		
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	40	●	6	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	30, 87-94	●		8
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	85-94	●		
DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL					
Información sobre el enfoque de gestión ambiental		25, 48-55, 57-70, 71-77			
MATERIALES					
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	63	●	8	
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	63	●	8,9	
ENERGÍA					
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	59, 61-62	● ¹⁹	8	
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	59-60	● ²⁰	8	
EN5 (P)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	49-51, 53-55, 64-65	●	8,9	7
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	26, 53-55, 60-62, 64-65	●	8,9	7

15 El significado de la simbología: ● cuando la cobertura es total, ● cuando la cobertura es parcial.

16 PM: Pacto Mundial.

17 ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio.

18 El dato está segregado por vuelos diurnos y nocturnos, y tipo de vuelos. Estamos trabajando para segregarlo por vuelos domésticos e internacionales y publicarlo en futuros informes a corto plazo.

19 El dato en GJ asciende a 101.198,26GJ para gas natural, 394.624,07GJ para gasóleo, 291,24GJ para biodiesel, 3.643,81GJ para GLP, y 228,86GJ para las fuentes renovables.

20 El dato en GJ asciende a 1.347.444,77GJ. De acuerdo con el mix de producción de energía de cada uno de los países en los que la electricidad ha sido consumida, en base a los datos disponibles en Eurostat y la Agencia Internacional de la Energía, las fuentes primarias de consumo de energía eléctrica incluyen un 26% de energía nuclear, un 25% de energías renovables, un 23% de gas natural, un 9% de crudo, un 7% de cogeneración, un 6% de carbón y un 4% de otras fuentes primarias.

GRI	Descripción	Página	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	53-55, 64-65	●	8,9	7
AGUA					
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	58	●	8	
A04	Calidad de las aguas pluviales según los estándares normativos aplicables.	68	▶ ²¹		
EN9 (A)	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.		NA ²²		
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		NA ²²		
BIODIVERSIDAD					
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	71	●	8	7
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	71	●	8	7
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	72-74	●	8	7
EN14 (A)	Estrategias, acciones actuales y futuros planes para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	71-74	●	8	7
EN15 (A)	Número de especies incluidas en la lista roja IUCN y en la lista nacional de conservación de especies cuyos hábitats se encuentran en zonas afectadas por la actividad de la organización informante, desglosadas por nivel de riesgo de extinción.		NA ²²		
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	57	●	8	7
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	57	●	8	7
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	53-55, 64-65	●	9	7
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA ²³	8	7
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		NA ²²	8	7
EN21 (P)	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	68	▶ ²⁴		7
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	67-68	▶ ²⁵		7
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		NA ²⁶	8	7
A05	Niveles de calidad del aire, concentración de contaminantes en microgramos por m3 o partes por millón (PPM) según la normativa.	58	▶ ²⁷		
A06	Cantidad de líquido descongelante y anticongelante para aviones y pavimento usado y gestionado por m3 y/o toneladas.	63	▶ ²⁸		
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o residuos tratados que se consideran peligrosos según la clasificación Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y el porcentaje de residuos transportados a nivel internacional.		NA ²²		
EN25 (A)	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, significativamente afectados por los vertidos de agua y residuos líquidos de la organización.		NA ²²		

21 No se dispone de datos para todos los aeropuertos, puesto que en cada uno de ellos la gestión de este aspecto varía. Estamos trabajando en el modo de presentar esta información de un modo representativo y cercano para nuestros grupos de interés. Esperamos publicar esta información en futuros informes a medio plazo.

22 No aplica debido a la naturaleza de las actividades de abertis.

23 No aplica puesto que no son significativas dada la naturaleza de las actividades de abertis.

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

25 No se dispone del dato correspondiente al porcentaje de residuos segregado por tipo de tratamiento final de cada uno. Estamos definiendo un sistema de estimación de esta información y esperamos publicarla en futuros informes a medio plazo.

26 No aplica puesto que no se han producido derrames accidentales significativos.

27 No se dispone de datos para todos los aeropuertos, puesto que en cada uno de ellos la gestión de este aspecto varía. Estamos trabajando en el modo de presentar esta información de un modo representativo y cercano para nuestros grupos de interés. Esperamos publicar esta información en futuros informes a medio plazo.

28 No se dispone de datos sobre el volumen para todos los aeropuertos, puesto que en cada uno de ellos la gestión de este aspecto varía. Estamos trabajando en el modo de presentar esta información de un modo representativo y cercano para nuestros grupos de interés. Esperamos publicar esta información en futuros informes a medio plazo.

GRI	Descripción	Página	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	49-51, 53-55, 64-66, 69-70, 72-74, 76-77, 79-80, 82-83	●	9	7
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		NA ²⁹	9	7
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	48	●	8	7
TRANSPORTE					
EN29 (P)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de las personas trabajadoras.		NA ²⁹		
GENERAL					
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	48; 129 CCAA	●		7
RUIDO					
A07	Número y porcentaje de cambio de personas que residen en áreas afectadas por el ruido.	76	● ³⁰		
DESEMPEÑO SOCIAL (PRÁCTICAS LABORALES)					
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo		32-35, 39-42, 44-46			
EMPLEO					
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosados por sexo.	32-33	●		
LA2 (P)	Número total y contratación de nuevos empleados, y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	32-33	● ³¹	6	
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	43	● ³²	6	3
LA15 (P)	Retorno al trabajo y tasas de retención después de un permiso de paternidad, desglosado por género.	40	●		
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	33	●	1,3	
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	33	● ³³	3	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	44	●		5,6
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	45	● ³⁴		
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		NA ³⁵		6
LA9 (A)	Temas de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		NA ³⁶		

29 No aplica debido a la naturaleza de las actividades de abertis.

30 Dado que se trata del primer año de revisión de este indicador, no se dispone de información para poder analizar el porcentaje de cambio. Esperamos poder analizar este indicador el año que viene y publicarlo en futuros informes a medio plazo.

31 Se ha avanzado en la publicación del dato por género y categoría profesional, y esperamos publicar el dato desagregado por región junto con el dato sobre nuevas contrataciones en futuros informes a corto plazo.

32 Se informa de los beneficios sociales a nivel agregado.

33 El periodo mínimo de preaviso en las unidades de negocio de abertis, oscila entre los ocho y los 90 días siempre de acuerdo con la legislación vigente.

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

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

36 Actualmente esta información no se recopila.

GRI	Descripción	Página	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado.	34	● ³⁷		3
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupación de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	34-35	● ³⁸		3
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género.	34	●		3
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado categoría de empleado, por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	32, 39-40; 18-21 IA	● ³⁹	1,6	3
IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES					
LA14 (P)	Relación entre salario base y remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	40	● ⁴⁰	1,6	3
DESEMPEÑO SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)					
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos		13, 25, 39-40, 81-83			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	83	●	1,2,4 5,6	3
HR2 (P)	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios del negocio que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	82	●	1,2,4 5,6	
HR3 (P)	Total de horas de formación de los empleados en políticas y procedimientos relativos a aspectos de los derechos humanos que son relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de personal formado.	13, 34, 37-38	● ⁴¹		
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		NA ⁴²	1,6	3
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
HR5 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		NA ⁴³	1,3	3
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA ⁴³	1,5	
PREVENCIÓN DE TRABAJOS FORZADOS					
HR7 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		NA ⁴³	1,4	3
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD					
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en políticas organizativas o procedimientos relativos a aspectos de derechos humanos relevantes para su actividad.		NA ⁴⁴		
DERECHOS INDÍGENAS					
HR9 (A)	Número de incidentes en los que se han violado los derechos de los indígenas y las acciones adoptadas.		NA ⁴⁴		

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

38 No se incluyen programas de transición.

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

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

41 Parte de la formación que reciben las personas trabajadoras está vinculada con cuestiones de derechos humanos, pero esta información no se dispone de forma desagregada, razón por la que no es posible indicar el porcentaje de empleados.

42 No aplica por no haberse producido incidentes de discriminación durante 2011.

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

44 No aplica debido a la naturaleza de las actividades de abertis.

GRI	Descripción	Página	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
EVALUACIÓN					
HR10(P)	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de una revisión de los derechos humanos y/o evaluación de impacto.	13	● ⁴⁵		
REMEDIO					
HR11(P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	13	● ⁴⁶		
DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)					
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		13, 17, 25, 48, 85-86, 90			
COMUNIDAD					
SO1 (P)	Porcentaje de operaciones que incluyan compromisos con la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	86-94	●	1	8
SO9 (P)	Operaciones con potencial significativo o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	86	●		
SO10 (P)	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con un potencial significativo o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	31, 20, 47, 85	●		
A08	Número de personas física o económicamente desplazadas, voluntaria o involuntariamente por el operador del aeropuerto o en su nombre por un gobierno u otra entidad, y las indemnizaciones concedidas.	76	●		
CORRUPCIÓN					
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	13	●	10	
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	13, 36-38	●	10	
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		NA ⁴⁷	10	
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	86	● ⁴⁸	10	
SO6 (A)	Valor total de las contribuciones a partidos, políticos, e instituciones relacionadas en el país.		NA ⁴⁸		
COMPORTAMIENTO ANTI-COMPETITIVO					
SO7 (A)	Número total de acciones legales por comportamiento anti-competitivo, anti-monopolio, y prácticas de monopolio, y sus resultados.		NA ⁴⁹		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	48, 86	●		
DESEMPEÑO SOCIAL (RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)					
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos		21-30, 73			
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	25-30	●		
PR2 (A)	Número total de incumplimientos de reglamentos y códigos voluntarios relativos a la salud y los impactos de los productos y servicios durante su ciclo de vida, según el tipo de resultados.		NA ⁵⁰		
A09	Número total de choques con animales salvajes al año por cada 10.000 movimientos de aeronaves.	73	●		

45 Los mapas de riesgos y los análisis periódicos de riesgos vinculados a estos mapas contemplan riesgos vinculados a derechos humanos. Esperamos publicar el dato sobre porcentaje de operaciones sujetas a una revisión de derechos humanos en futuros informes a medio plazo.

46 No se han producido incumplimientos del código ético.

47 No aplica por no haberse producido incidentes de corrupción.

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

49 No aplica por no haberse producido acciones legales de este tipo.

50 No aplica pues no se han producido incidentes de este tipo.

GRI	Descripción	Página	Cob. ¹⁵	PM ¹⁶	ODM ¹⁷
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	21-25	●		
PR4 (A)	Número total de incumplimientos de reglamentos y códigos voluntarios relativos a productos y servicios de información y el etiquetado, según el tipo de los resultados.		NA ⁵²		
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	21-23, 30	●		
COMUNICACIONES DE MARKETING					
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		NA ⁵¹		
PR7 (A)	Número total de incumplimientos de la normativa y códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y el patrocinio desglosado por tipo de resultado.		NA ⁵²		
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	25	● ⁵³		
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	25	● ⁵⁴		

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

52 No aplica pues no se han producido incidentes de este tipo.

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

54 No se han producido incumplimientos en este sentido.

12. INFORME DE REVISIÓN DE GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **abertis infraestructuras, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

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

Amsterdam, 20 de marzo 2012



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.