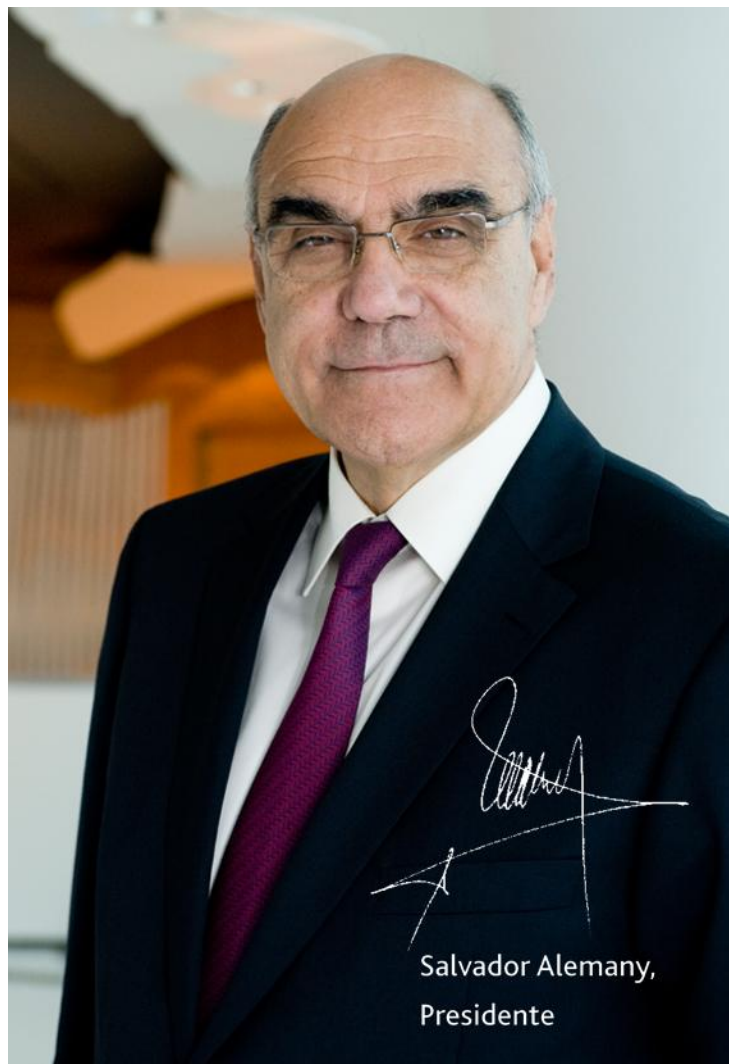


Informe de responsabilidad social corporativa 12

ÍNDICE

1.	Carta del Presidente	3
2.	10 años de RSC en abertis	5
3.	Principales características del informe.....	6
4.	El triple balance: una visión de conjunto	12
5.	abertis y la responsabilidad social corporativa.....	15
6.	La actividad de abertis, un servicio para los clientes y la sociedad	22
7.	El equipo humano de abertis	35
7.1.	El equipo humano	36
7.2.	Gestión del talento y desarrollo profesional.....	38
7.3.	Impulsando la organización en red	40
7.4.	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	43
7.5.	Extensión de los beneficios sociales	47
7.6.	Fomento de la salud y la seguridad laboral	48
8.	Adaptándonos a las necesidades de nuestro entorno	50
8.1.	Mitigación del cambio climático	60
8.2.	Gestión de los residuos y las aguas residuales	74
8.3.	Gestión de la biodiversidad	78
8.4.	Gestión del ruido.....	82
8.5.	Sensibilización medioambiental	85
9.	Proveedores	88
10.	Agregando valor a la comunidad	93
10.1.	Consolidación de las relaciones con la sociedad civil	95
10.2.	Gestión de la acción social y los patrocinios	100
11.	Informe de verificación	103
12.	Índice de contenidos e indicadores de GRI.....	104
13.	Informe de revisión de GRI.....	113

1. CARTA DEL PRESIDENTE



Apreciados lectores,

Presentamos la décima edición del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, un documento que completa la información publicada en el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales de la organización, mediante la incorporación de indicadores económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno.

El desarrollo de la RSC en la organización ha sido progresivo, avanzando de una forma paralela a las transformaciones acontecidas en **abertis** durante todos estos años, a la vez que el concepto de responsabilidad social evolucionaba. El año 2002 la Comisión Europea publicaba la primera comunicación en esta materia, y hasta la fecha se han publicado dos más. Durante 2004 y 2005 formalizamos nuestro compromiso mediante la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la primera iniciativa internacional dirigida a organizaciones del sector privado en esta materia, y la participación activa como Organizational Stakeholders de Global Reporting Initiative, el referente internacional en la elaboración de informes relacionados con indicadores no financieros, o ESG (*environmental, social and governance*). Desde entonces, la sistematización y seguimiento de la responsabilidad social han tenido como máximo exponente la elaboración anual de este informe con el compromiso de mantener el alcance del mismo, así como incrementar la exhaustividad de la información, adecuando el contenido a los diferentes requisitos de elaboración y verificación reconocidos internacionalmente.

Hoy, tras la publicación de la ISO26000 y los avances del Comité Internacional de Informes Integrados (IIRC) que inició su andadura en el año 2008, la responsabilidad social cuenta más que nunca con un marcado carácter operativo, constituyendo una base para la identificación de nuevos procesos de transformación y oportunidades de negocio, que contribuyan a la consecución de objetivos económicos, sociales y ambientales.

En este sentido, durante el año 2012 el cálculo global de la huella de carbono ha sido ampliado y actualizado de acuerdo a los requisitos del Carbon Disclosure Project y a los parámetros legales de Francia y Reino Unido. A la mejora continua en eficiencia energética, logrando un año más reducir las emisiones de CO_{2e}, cabe añadir el desarrollo continuado de servicios con impactos ambientales positivos, como la facilitación del uso de coche compartido, el Via-T y los servicios de telecomunicaciones enfocados a las ciudades inteligentes, además de las acciones a favor de la protección acústica y la preservación de la biodiversidad.

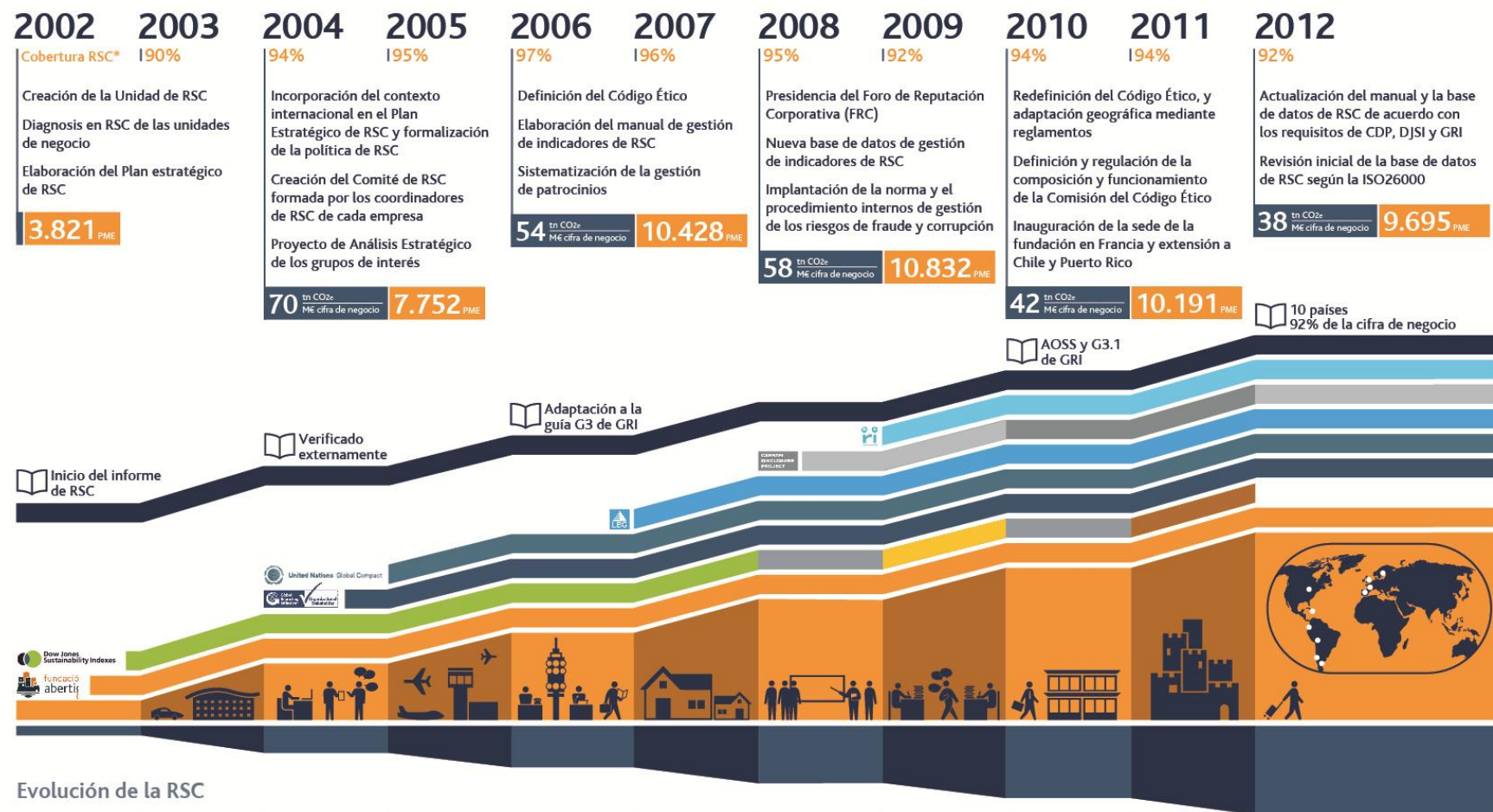
La internacionalización de la campaña “Te queda una vida. No la pierdas en la carretera” que se ha extendido a Chile y Puerto Rico, la creación del “Observatorio del comportamiento en carretera”, en Francia, y los proyectos Auriga y SafeTRIP, son algunas de las actuaciones enfocadas a la promoción de la seguridad vial que han sido implantadas durante el año 2012. Asimismo, los trabajos generados por las cátedras abertis, los proyectos patrocinados y las acciones de Voluntaris abertis, concretan la participación activa en el tejido local en el que operamos. Una participación que implica directamente al equipo humano de **abertis** y que, junto a los trabajos de comunicación interna y ampliación y divulgación del Código Ético, impulsan la organización en red y contribuyen a la cohesión de grupo.

Incluir criterios sociales y ambientales en la toma de decisiones de compra, tal y como permite el sistema de evaluación y homologación del portal de proveedores, y el incremento significativo de las compras a Centros Especiales de Trabajo, contribuye a generar incentivos para extender el compromiso de la organización con las entidades con las que nos relacionamos.

La capacidad de adaptación permanente, vinculada al concepto de resiliencia, forma parte de la estrategia de una **abertis** transformada que mira al futuro. Asimismo, disponer de sensibilidad para percibir la información necesaria que permita actuar con inmediatez y, de un modo similar al diseño de las ciudades inteligentes, incrementar al máximo la eficiencia en el uso de recursos y los servicios prestados a las personas, es una de las características esenciales que permiten a una organización internacional y de carácter global como la nuestra dar respuesta a los retos y oportunidades actuales.

En este sentido, la creación de valor compartido cobra especial relevancia como reto y oportunidad de futuro, por su capacidad de identificar soluciones desde una perspectiva sistémica que considera la innovación y las expectativas de los grupos de interés como base, así como las relaciones tanto directas como indirectas que existen entre las variables de los ámbitos económico, social y ambiental, de modo que se logren mejoras en la competitividad de las organizaciones, a la vez que las condiciones sociales y económicas de las comunidades en las que se opera se desarrollan.

10 AÑOS DE RSC EN ABERTIS



* Porcentaje de cifra de negocio incluida en el plan de RSC. Todos los datos hacen referencia al alcance de RSC

3. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

La décima edición del informe de RSC correspondiente al ejercicio 2012 muestra una imagen completa del desempeño de **abertis** que, junto con el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y la memoria de la fundación presentan un resumen exhaustivo de los diferentes impactos a nivel social, ambiental y económico derivados de la actividad del Grupo.

Cualquier cuestión relacionada con el contenido del informe de RSC, así como con su proceso de elaboración, puede dirigirse al correo electrónico sostenibilidad@abertis.com, habilitado para este fin y puesto a disposición de todos los grupos de interés.

Contenidos y principios del informe de RSC

El contenido incluido en el presente informe responde a los requisitos establecidos por la organización Global Reporting Initiative (GRI), principal estándar internacional en la elaboración de este tipo de informes, en su Guía para la elaboración de informes de sostenibilidad versión G3.1, junto con el Suplemento Sectorial de Operadores Aeroportuarios (AOSS) y la versión piloto del Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones.

La metodología establecida por GRI especifica recomendaciones sobre el proceso de elaboración del informe así como los contenidos que deben incluirse en el mismo. De igual modo, se han incluido en este informe los principios establecidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los requisitos de información de la iniciativa Carbon Disclosure Project y las recomendaciones incluidas en los principios de Accountability vinculados a la relación con los grupos de interés, tal y como establece el estándar AA1000AS (2008), en base al que se ha revisado este informe.

Metodología de recopilación, presentación y verificación de la información

La base de datos corporativa de RSC constituye la principal herramienta de gestión y recopilación de la información incluida en este informe. Los diferentes sistemas de gestión de las unidades de negocio permiten disponer de procedimientos de seguimiento continuo de los indicadores informados y centralizados en esta base de datos, que contiene más de 200 indicadores clasificados de acuerdo a las líneas estratégicas recogidas en el plan de RSC.

Esta herramienta se adapta anualmente a los cambios que se producen tanto a nivel interno como externo. En este sentido, durante el año 2012 se ha trabajado para adecuar la base de datos y el manual de indicadores vinculado, llevando a cabo las siguientes acciones:

- Incorporación de cuestionarios específicos de cambio climático siguiendo los requisitos de información de la iniciativa Carbon Disclosure Project. Con el objetivo de ampliar progresivamente el cálculo de la huella de carbono y poder centralizar las peticiones de información externas, se han creado cuatro nuevos cuestionarios relacionados con este aspecto.
- Adecuación de los indicadores existentes a las propuestas de mejora detectadas durante la campaña de elaboración del informe del año anterior.
- Incorporación de la equivalencia de los indicadores actuales con la ISO26000, de acuerdo con los documentos de equivalencias hechos públicos por la organización Global Reporting Initiative. El objetivo es incorporar de forma progresiva las recomendaciones de la guía publicada por ISO en materia de responsabilidad social, de modo que se incorpore este estándar en la gestión de la responsabilidad social de la organización.

Una vez las diferentes unidades de negocio han informado todos los indicadores que les son de aplicación, esta información se agrega y analiza con el objetivo de identificar las causas de las variaciones de datos y el grado de consecución de los objetivos establecidos. Asimismo, Deloitte ha llevado a cabo un proceso de auditoría externa de la información contenida en el informe, con el objetivo de incrementar el grado de exhaustividad y fiabilidad de los datos, además de detectar potenciales propuestas de mejora tanto a nivel de procesos como de gestión de la información y de la responsabilidad social. El informe de conclusiones del proceso de auditoría se encuentra incluido en el capítulo 11, además de la referencia específica por indicador que ha sido añadida en el índice de indicadores de GRI.




Además de la revisión independiente llevada a cabo por Deloitte, la organización Global Reporting Initiative ha revisado el informe concluyendo que cumple con los requisitos establecidos por los estándares de GRI (incluyendo la guía G3.1 y el Suplemento Sectorial de Operadores Aeroportuarios AOSS) para un nivel de aplicación A+, tal y como consta en la declaración emitida por GRI incluida en el capítulo 13.

La estructura y presentación del informe se ha mantenido constante, con el objetivo de facilitar la comparación de la información. Las experiencias prácticas centralizan las acciones que se han llevado a cabo durante el año y que permiten analizar la aplicación práctica de los diferentes enfoques de gestión presentados.

Cabe destacar el cambio incorporado en la información relacionada con el cambio climático. Esta información se ha adaptado a los requisitos de la iniciativa Carbon Disclosure Project, incluyendo los principales riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático, las acciones implantadas y el cálculo de la huella de carbono. En este sentido, se ha hecho un ejercicio de ampliación del cálculo de la huella de carbono, incluyendo toda la información disponible correspondiente a los tres alcances definidos por el GreenHouseGas Protocol, y se ha ampliado la información relacionada, desglosando los datos de emisiones por países, actividades y fuentes. Así, la huella de carbono ha sido recalculada para los tres años anteriores, actualizando todos los factores de emisión utilizados. Las fuentes utilizadas para la selección de los factores de emisión incluyen el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC Guidelines 2006), el Departamento de Medioambiente, Alimentos y Medio Rural del Reino Unido (DEFRA, Actualización de mayo de 2012), la Agencia Internacional de la Energía (CO2 Highlights 2012), y el Environmental Defense Fund (ACV). En los casos de Reino Unido y Francia, ambos sujetos a legislación específica en esta materia, se han utilizado los factores de emisión establecidos por la misma.

La información ha sido analizada en base a la cifra de negocio y a la actividad de las diferentes unidades de negocio, de modo que se permite su análisis en términos relativos, además de incluir el dato en valores absolutos.

El alcance del informe de RSC es distinto al alcance del resto de publicaciones del Grupo, por lo que la cifra de IMD, así como los datos sobre gastos ambientales y otros indicadores no coinciden con el dato publicado en el Informe Anual del año 2012. En aquellos casos en los que existen limitaciones en el alcance de la información reportada, se ha hecho explícito como referencia allí donde se publica el indicador además de las notas que constan en el capítulo 13.

	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 periodo 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 (ajustados al alcance del informe)			
	2010	2011	2012
Intensidad media diaria (IMD)	22.518	22.186	21.080
Miles de pasajeros	21.517	23.089	23.281
Centros técnicos	63.076	74.709	73.448

El número de pasajeros no incluye la actividad del aeropuerto de Colombia, puesto que esta actividad se mide en número de vuelos.

Cobertura

El 92% de la cifra de negocio total de **abertis** se encuentra incluida en el presente informe¹, sin que se hayan producido modificaciones en las unidades de negocio incluidas en relación con el año 2011.

Los aeropuertos incluidos en el alcance difieren en sus modelos de gestión, incidiendo directamente sobre la capacidad de gestión que se dispone en cada uno de los ámbitos contemplados en el informe. En este sentido, tres de los aeropuertos incluidos en el informe (Belfast, Cardiff y Stockholm 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 se mantienen constantes en relación al año anterior, incluyendo:

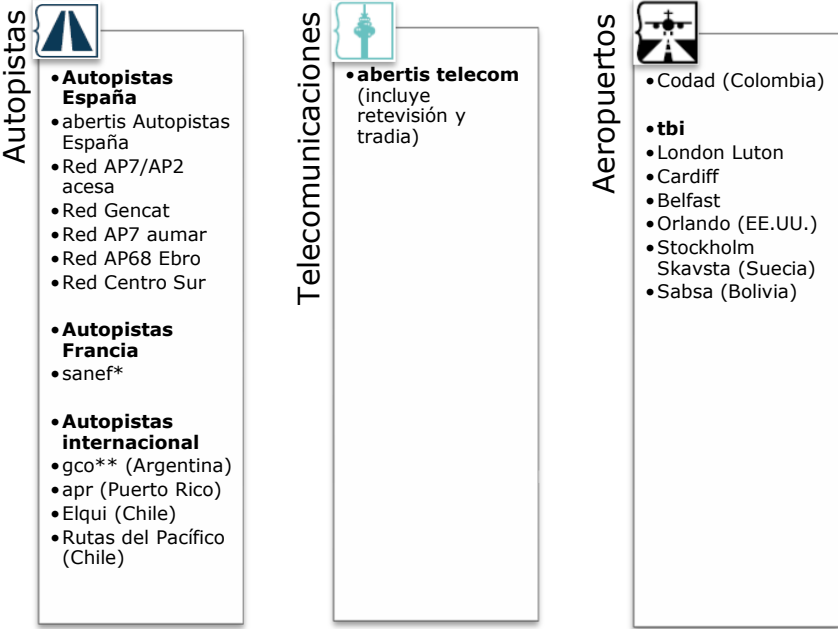
- La operación y mantenimiento del aeropuerto, la seguridad, el aparcamiento y los servicios de tierra en el caso de Suecia. En el caso de Luton, Cardiff y Belfast, se excluyen los servicios de tierra, que se realizan a través de terceros. Algunos de los servicios del aeropuerto se prestan mediante contrataciones externas, 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 seguridad, 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 y están externalizados en los casos de El Alto y Viru-Viru.
- El mantenimiento de las dos pistas y sus alrededores en el aeropuerto de Bogotá.
- La gestión de la terminal incluyendo los servicios de restauración y tiendas a través de concesiones, la gestión del aparcamiento, de los servicios de cargo y de aprovisionamiento de combustibles en Orlando.

¹ No se incluyen las siguientes sociedades: Arteris Brasil, Abertis Autopistas Chile, Abertis Tower, MBI Airports Limited, TBI Real Estate Holdings y BIP & GO ni las siguientes sociedades multigrupo: Trados45 y Areamed 2000.

Servicios centrales

- abertis infraestructuras
- serviabertis
- fundación abertis

Líneas de negocio

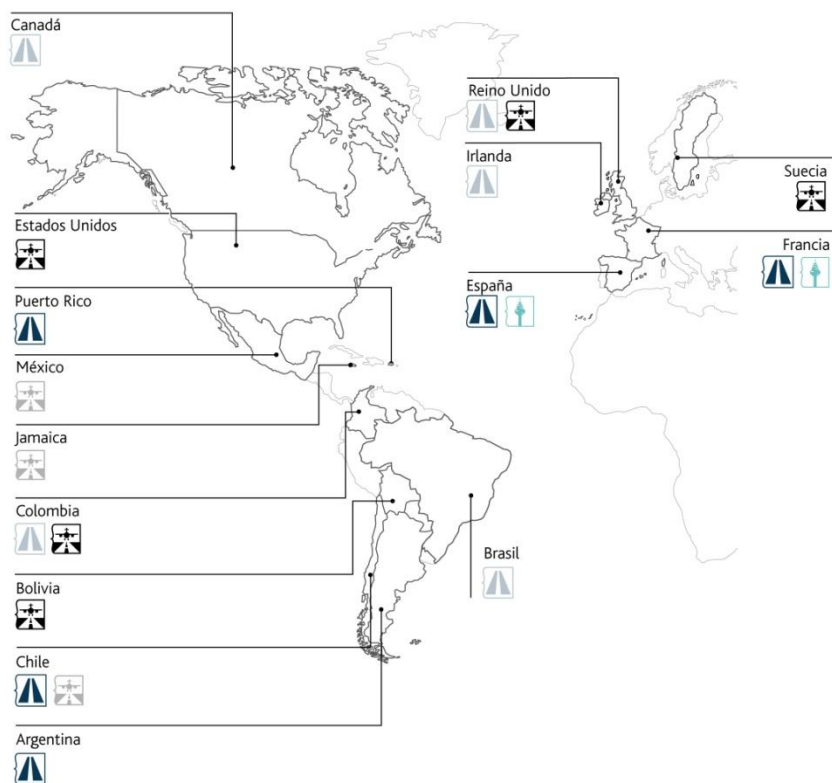


*sanef incluye sanef, sapn, eurotoll, SEA14 y bet'Eire Flow
**gco gestiona autopistas del oeste

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.

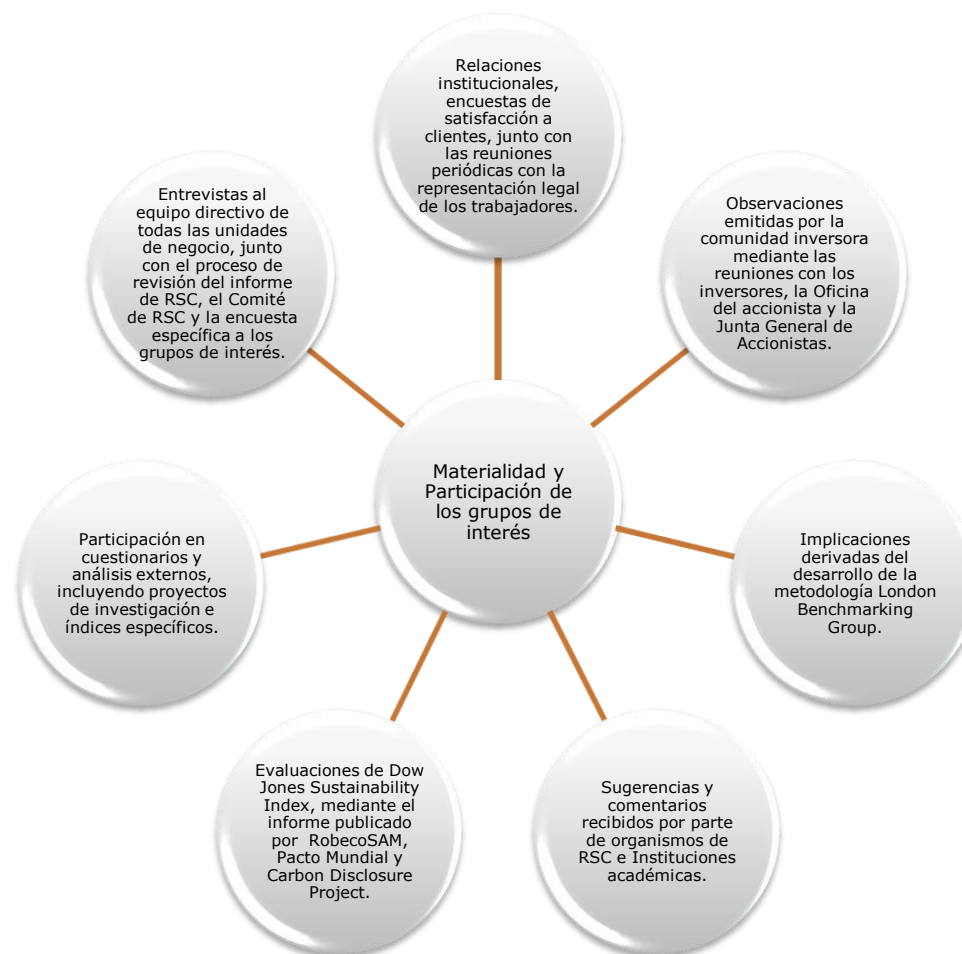
La implantación de acciones y el establecimiento de objetivos se llevan a cabo a nivel local, mientras que el análisis persigue agregar esta información y presentar el desempeño de **abertis** como actor global en un contexto de sostenibilidad, considerando las contribuciones de la organización a la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

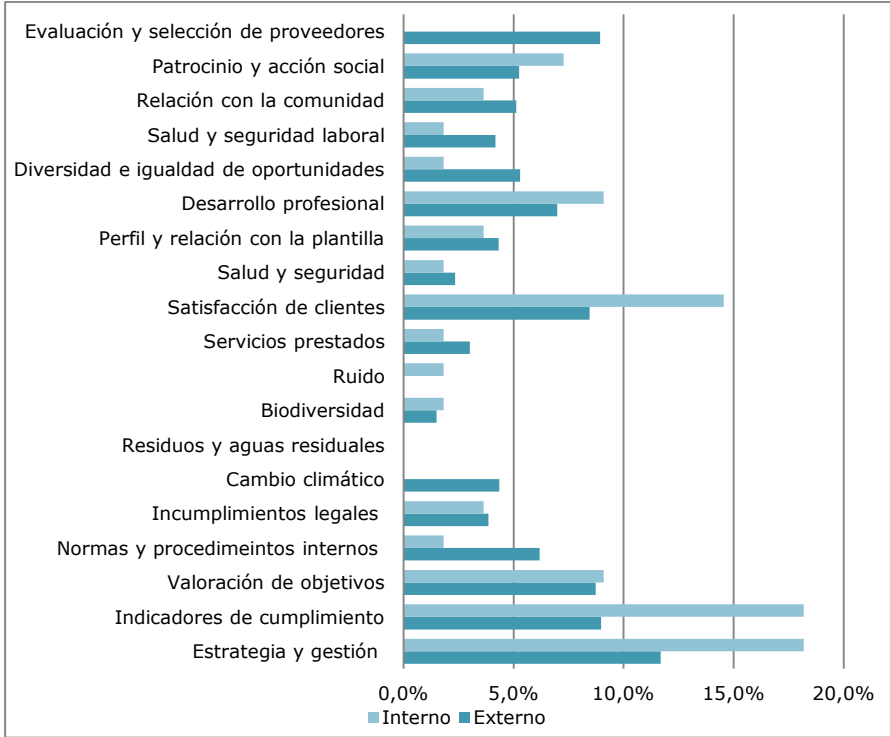
La definición de los temas relevantes que deben incluirse en el informe así como las diferentes expectativas de los grupos de interés son identificados mediante diferentes actuaciones y canales.



La encuesta de materialidad llevada a cabo para la elaboración de este informe presenta novedades respecto a las realizadas con anterioridad. El objetivo de esta encuesta ha sido conocer el grado en el que el informe de RSC publicado cumple las expectativas de los grupos de interés.

Para ello, la encuesta ha contemplado en una primera parte nueve afirmaciones que han sido valoradas por los grupos de interés en una escala del 1 al 4 en función de su conformidad con cada una de las afirmaciones. Además se ha solicitado la evaluación de cuáles son las cinco temáticas del informe con mayor importancia, así como el formato considerado preferente para el informe de RSC, la valoración de la adopción del estándar de GRI, la verificación externa del informe, y la elaboración de un informe conjunto con información financiera, ambiental, social y de buen gobierno corporativo integrada.

Temas prioritarios identificados en la encuesta



Los temas de residuos y aguas residuales no han sido seleccionados ni a nivel externo ni interno. En los casos de evaluación y selección de proveedores y cambio climático, sólo han sido identificados como prioritarios por parte de los grupos de interés, mientras que los temas relacionados con el ruido han sido identificados como prioritarios únicamente a nivel interno.

Las tres cuestiones más valoradas por los diferentes grupos de interés han sido:

- Estrategia y gestión de aspectos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno (15,1%)
- Principales indicadores de cumplimiento económico, social, ambiental y de buen gobierno (10,6%)
- Valoración de objetivos establecidos y establecimiento de nuevos objetivos (11,1%)

En cuanto a la cuestión referente al formato del informe, la mayoría de los participantes prefieren el formato pdf (69%), frente al formato on-line (31%).

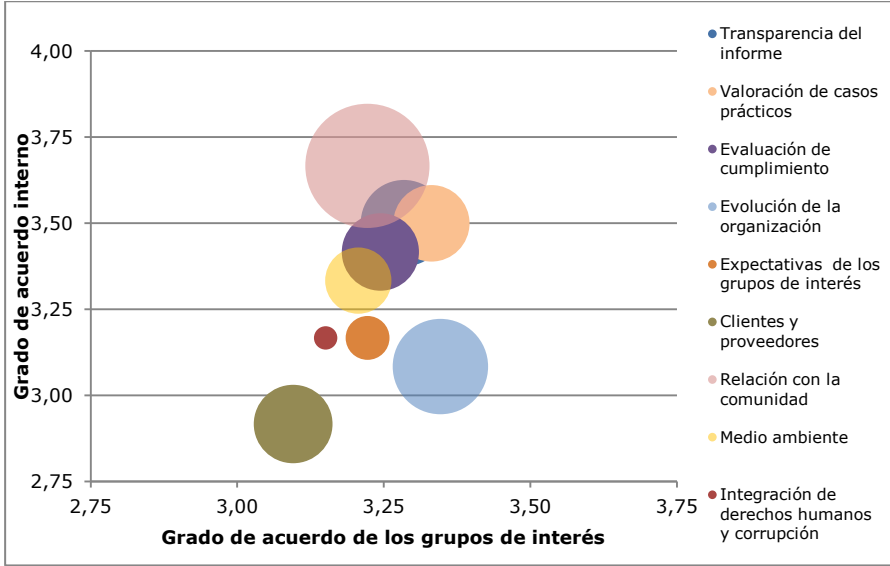
Valoración de los encuestados

	Positivamente	Negativamente	NS/NC
¿Cómo valora la adopción del estándar de GRI?	66,67%	0,00%	33,33%
¿Cómo valora la verificación externa de la memoria?	85,71%	0,00%	15,87%
¿Cómo valora la elaboración de un único informe con la información financiera y la información ambiental, social y de buen gobierno corporativo integrada?	92,06%	3,17%	6,35%

Los comentarios cualitativos más relevantes identificados han incluido la elaboración del contenido de un modo más interactivo, incluir imágenes u otros elementos que hagan más accesible y amena la lectura, reducir la extensión del informe, incorporar datos de indicadores de otras empresas del sector que permitan su comparación, dar un mayor peso a las acciones de lucha contra el cambio climático y llevar a cabo una mayor difusión del informe de RSC.

La presente gráfica muestra el nivel de conformidad alcanzado tanto por los grupos de interés como por las diferentes direcciones organizativas en relación con las afirmaciones incluidas y relacionadas con el informe. El tamaño de la circunferencia indica la divergencia entre las valoraciones a nivel interno y la media ponderada de las valoraciones de los grupos de interés según su nivel de respuesta.

Matriz de materialidad



El rango del grado de conformidad ha sido elevado en general, puesto que la valoración más baja es de 2,9. En este sentido, la tabla presentada a continuación ha escalado el grado de acuerdo entre 3 y 4 con el objetivo de mostrar visualmente el nivel de conformidad identificado en cada uno de los aspectos analizados.

Resultados del análisis de materialidad

	Equipo humano	Clientes	Proveedores	AAPP	Comunidad	Interno
El informe de RSC muestra de una forma clara, concisa y transparente los impactos de la actividad durante el año y cómo estos impactos han sido gestionados.						
Las buenas prácticas del informe ilustran con ejemplos reales y concretos, las acciones que se describen en el contenido de cada uno de los capítulos.						
La información incluida en el informe de RSC permite a los grupos de interés evaluar el desempeño de la organización en el ámbito económico, ambiental, social y de buen gobierno y tomar decisiones en base a esta evaluación.						
El informe muestra la evolución de la organización en los diferentes ámbitos, permitiendo la comparación entre periodos y también con otras organizaciones.						
Los temas tratados en el ámbito del equipo humano responden a las expectativas de los grupos de interés.						
El ámbito de clientes y proveedores incluye información relevante de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés.						
La información vinculada a la relación con la comunidad, incluyendo la participación activa en organizaciones y la acción social, provee a los grupos de interés de una visión global y clara de los objetivos y las acciones llevadas a cabo, así como su impacto.						
Los temas tratados en el ámbito ambiental muestran los impactos sobre el entorno de la actividad y responden a las expectativas de los grupos de interés.						
El informe de RSC muestra la integración de los derechos humanos y la gestión de la corrupción en la cultura corporativa de la organización.						

Grado de acuerdo por parte de los grupos de interés

- Poco de acuerdo
- Parcialmente de acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- Totalmente de acuerdo



4. EL TRIPLE BALANCE: UNA VISIÓN DE CONJUNTO

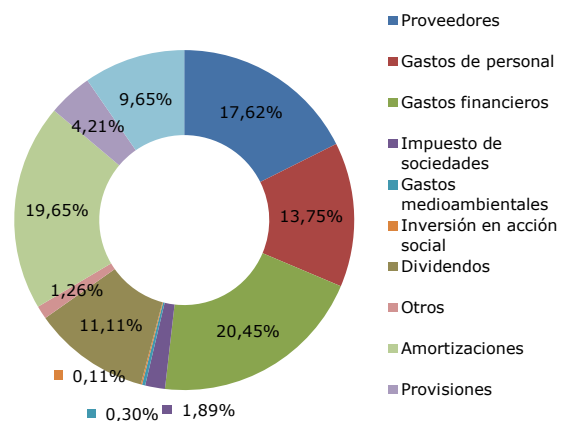
LA ACTIVIDAD DE ABERTIS		EL ENTORNO SOCIAL – EQUIPO HUMANO
Plan estratégico RSC	<p>Líneas estratégicas 2, 4, 5, 7 y 8</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener la transparencia con la comunidad inversora Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción Extender el compromiso 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
Ejemplos de experiencias prácticas	<p>2011</p> <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>
	<p>2012</p> <p>Jornada de RSC Índices de inversión socialmente responsable y otras herramientas Evolución y mejora de la atención al cliente en autopistas Nuevos servicios de abertis telecom La seguridad vial en las autopistas La satisfacción de los clientes de aeropuertos Proyecto SARTRE Aportando valor social al Grupo Vuelve la sesión “Meet the buyer” en el aeropuerto de Luton Implantación de una nueva herramienta de negociación electrónica</p>	<p>“talent”: sistema de gestión por competencias “Campus Abertis”: un paso más en la mejora de los programas de desarrollo directivo Tecnología y colaboración para una internacionalización efectiva Certificado de Excelencia en Diversidad Mission Hándicap</p>

LA ACTIVIDAD DE ABERTIS

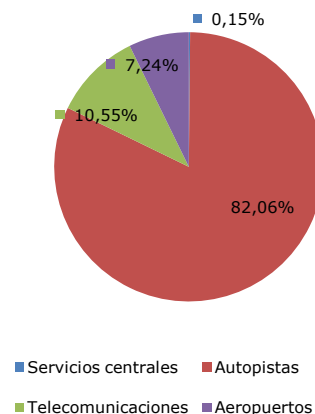
EL ENTORNO SOCIAL – EQUIPO HUMANO

Principales indicadores

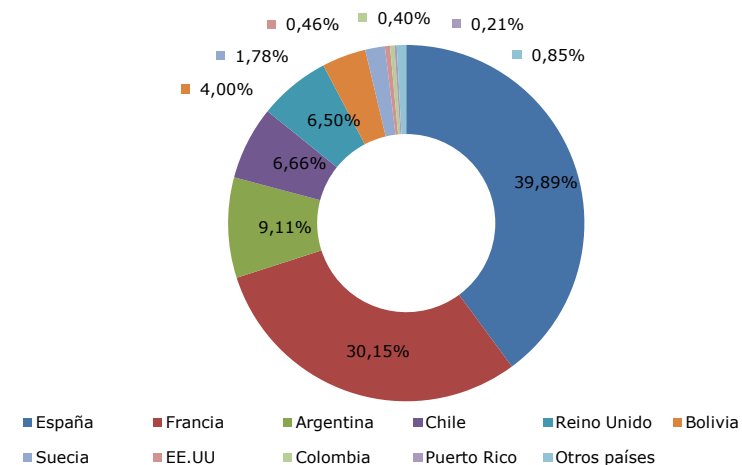
Distribución del valor económico creado²



Cifra de negocio



Plantilla a 31/12



Intensidad Media Diaria (IMD) en autopistas³: 21.080

Km de autopistas gestionados²: 3.765

Centros de telecomunicaciones: 73.448

Pasajeros que han transitado los aeropuertos²: 23.281.203

Sistema de gestión de la calidad implantado en un 89,5% de la cifra de negocio

Valoración global de la satisfacción de los clientes: 7,59⁴

6.587 consultas y opiniones gestionadas por la Oficina del accionista

3.490 empresas proveedoras evaluadas

85% de mujeres con contrato indefinido

6.956 hombres y 3.417 mujeres en plantilla a 31/12

Tasa de retención:
Mujeres 77%
Hombres 99%

508 reuniones con 56 comités de empresa

90% de hombres con contrato indefinido

Índice de rotación:
Mujeres 5,65
Hombres 5,47

19,5 horas de formación por empleado hombre⁵

14% de mujeres en cargos directivos y 23% en jefaturas

1.489.526 € invertidos en actividades extra-laborales

Sistema de seguridad y salud implantado en un 96,2% de la cifra de negocio

² 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)

³ Este dato corresponde al alcance del informe, distinto al valor correspondiente al total del Grupo y publicado en el Informe Anual.

⁴ No se ha incluido el aeropuerto de Orlando, debido a que ha cambiado la metodología de cálculo de la satisfacción; ni Belfast, que en 2012 no ha analizado el índice de satisfacción. En el caso de servicios centrales, telecomunicaciones y autopistas no se dispone de dato para 2012, se ha asumido que el dato de 2011 sigue vigente.

⁵ El dato de formación desglosado por género cubre a un 76% de la plantilla, puesto que no se dispone del dato desglosado para el resto. La distribución del dato excluido es de un 28% mujeres y un 72% hombres.

EL ENTORNO MEDIOAMBIENTAL						EL ENTORNO SOCIAL – LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	
Plan estratégico o RSC	Líneas estratégicas 1 y 7 <ul style="list-style-type: none">Minimizar el impacto ambientalFomentar y sistematizar canales de diálogo					Líneas estratégicas 6 y 7 <ul style="list-style-type: none">Implicarse con la comunidad y con el tejido socialFomentar y sistematizar canales de diálogo	
Principales indicadores	93,4 % de la cifra de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado	14,7 millones de euros invertidos en medio ambiente	54,4 tn de CO _{2e} por cada millón de euros de cifra de negocio	232 m³ de consumo de agua por cada millón de euros de cifra de negocio	100 MWh de consumo eléctrico por cada millón de euros de cifra de negocio	263 reuniones mantenidas con un total de 136 asociaciones de la comunidad	5,2 millones de euros invertidos en acción social, un 0,5% del beneficio neto consolidado
	2.954 litros de consumo de combustibles líquidos por cada millón de euros de cifra de negocio		176.895 tn de residuos generados, un 21% de los cuales ha sido tratado	2.503 km han sido objeto de estudio acústico		34% de transacciones realizadas con Via T	
	Indicadores relativos en base a la actividad		Autopistas (IMD)	Telecomunicaciones (Centros técnicos)		Aeropuertos (Mil Pasajeros)	
	Emisiones de CO _{2e} por actividad (tn)		4,92	0,57		2,14	
	Consumo de agua (m³)		18,24	0,12		18,66	
	Consumo de electricidad (MWh)		5,41	2,08		3,76	
	Consumo de gas natural (MWh)		0,278	0,002		1,037	
	Consumo de combustibles líquidos (litros)		387,90	14,53		63,47	
Aportación LBG por tipos						Aportación a la comunidad por ámbitos de actuación	
<ul style="list-style-type: none">Aportación puntualInversión socialIniciativa alineada con el negocioCostes de gestión						<ul style="list-style-type: none">Accesibilidad social y desarrollo socioeconómicoAccesibilidad culturalMovilidad y seguridad viariaPreservación del medio ambienteFormación/investigación	

Ejemplos de experiencias prácticas	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 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 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
	2012	abertis telecom y las Smart-cities Balance del segundo año de “Paquet Vert” Plan de ahorro y eficiencia energética Mejora de los accesos al aeropuerto Promoción del Vía-T y del carpooling Mejora de la gestión de las aguas residuales Reutilización de residuos eléctricos y electrónicos E-factura Plan de gestión de las aguas superficiales de Luton Auditoría de biodiversidad en sanef Fomento de la biodiversidad en autopistas El impacto acústico de los aeropuertos Travis, una herramienta de consulta de los niveles acústicos Aristos continua la sensibilización ambiental en abertis	Cátedras abertis Creación del Observatorio del comportamiento en carretera Plan de voluntariado corporativo Promoción del turismo en el entorno de las autopistas abertis, un miembro de la comunidad Patrocinio de la exposición sobre Dalí en el centro Pompidou Jornada de patrocinios

5. 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

abertis dispone de un plan estratégico de RSC estructurado en diferentes líneas estratégicas, que, junto con la política de RSC, el Código ético, la norma y el procedimiento de gestión de fraude y corrupción, y los requisitos establecidos en el marco del portal de proveedores, constituyen los estándares de gestión de la responsabilidad social en la organización.

Durante el año 2012 se ha llevado a cabo un ejercicio de ampliación de los reglamentos por país vinculados al Código ético, que adaptan a los requisitos locales las directrices establecidas en el Código Ético corporativo. De igual modo se está trabajando en la constitución y coordinación de las comisiones vinculadas al Código Ético.

La adhesión a los principios del Pacto Mundial explicita el compromiso de **abertis** con los derechos humanos y la lucha contra la corrupción. En este sentido, el enfoque de gestión de la responsabilidad social se alinea con el enfoque de gestión de los derechos humanos, que se encuentra presente de una forma transversal en todo el plan estratégico de RSC.

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 2012, se ha continuado trabajando en la gestión de riesgos penales, desarrollando mecanismos de formación en materia de responsabilidad penal dirigida a los trabajadores, incluyendo cargos directivos, la cual se hará efectiva en el año 2013. Asimismo, se está desarrollando, para su mejora, un sistema de prevención y control en materia de riesgos penales con el objetivo de implantarlo durante el año 2013.



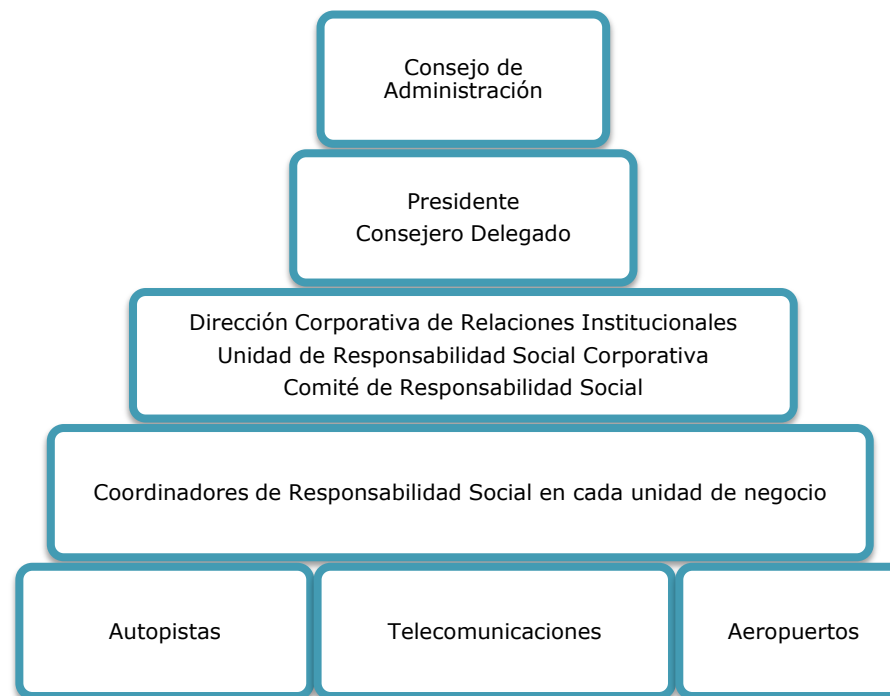
Estructura de gestión y concepción de la RSC

El Comité de RSC de **abertis** es el responsable de la gestión corporativa de la RSC en el Grupo. Está constituido por los representantes de cada unidad de negocio, incluyendo los servicios corporativos. En 2012 se han realizado tres reuniones del Comité, en la primera de las cuales se han analizado las novedades y los aspectos destacados del informe, así como la evolución de los indicadores de RSC y las propuestas de mejora continua para el próximo ejercicio.

Durante 2012 se han llevado a cabo mejoras en la base de datos de RSC que facilitan tanto el acceso como la consulta de datos, de acuerdo con el objetivo de habilitar la base de datos como una herramienta de consulta periódica para las unidades de negocio.

Enmarcado en los sistemas de gestión y el proceso de mejora continua, las diferentes unidades de negocio establecen objetivos específicos en los ámbitos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud. La agregación de estos objetivos a nivel de Grupo se lleva a cabo desde un punto de vista cualitativo en el informe de RSC, plasmando las acciones llevadas a cabo y el grado de consecución logrado. De este modo, y con una periodicidad anual, se analiza el desempeño logrado y se obtiene una visión de conjunto de **abertis** en relación con los diferentes impactos sociales, ambientales y de buen gobierno.

La estructura de gobierno de la organización está formada por el Consejo de Administración y las diferentes comisiones (Ejecutiva, Auditoría y Control, y Nombramientos y Retribuciones), y tiene entre sus prioridades la transparencia empresarial y el comportamiento ético de los colaboradores. Durante 2012, los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración han seguido adaptándose a los cambios normativos recientes con el objetivo de adaptar su redacción y alcanzar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. El Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de la organización amplían la información relacionada con este ámbito.



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.

Accionistas y comunidad inversora	<ul style="list-style-type: none"> - Sesiones informativas / reuniones - Notas de prensa - Oficina del accionista - Portal web - La revista del accionista - Junta de accionistas
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna - Intranet 2.0 - Publicaciones internas - Corresponsales - Comités de empresa y representación legal - Canal ético
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a las demandas de los clientes a través de la 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 y redes sociales - Revistas y portales específicos - Service desk de abertis telecom

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

La comunicación con la comunidad inversora

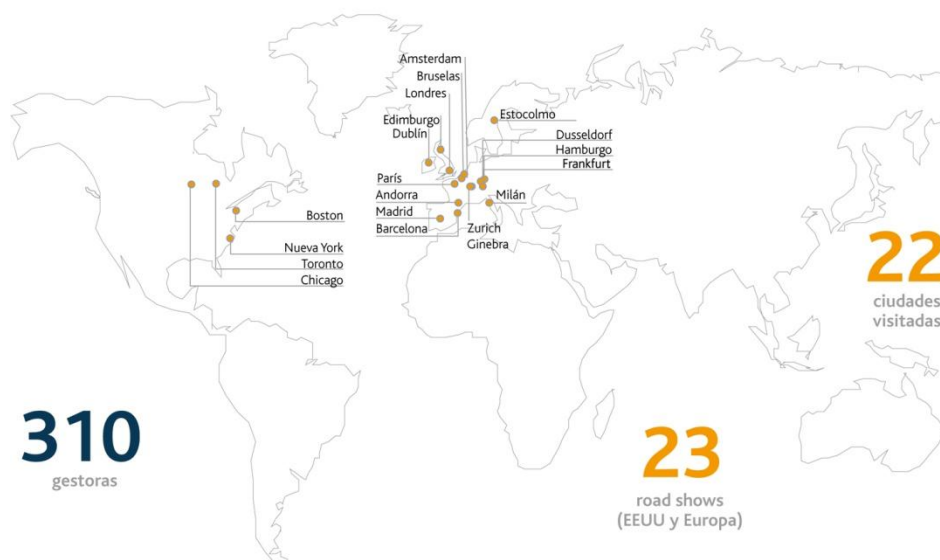
La Dirección de Relaciones con Inversores, cuyo principal objetivo es mantener un contacto directo con la comunidad inversora, proporciona toda la información sobre el estado de la compañía y las principales estrategias de negocio, organizativas y operativas de **abertis** y presta asistencia para la resolución de cualquier cuestión planteada. Asimismo esta dirección se encarga de diseñar y llevar a cabo la estrategia de comunicación con la comunidad inversora, la cual incorpora reuniones con inversores institucionales y analistas financieros, reuniones con accionistas, *conference calls*, la edición de la revista del accionista y la gestión de un call center y una página web permanentemente actualizada.

En 2012 ha habido una elevada actividad con inversores institucionales y analistas financieros: se han realizado reuniones con 310 instituciones de inversión (gestoras), visitado 22 ciudades, elaborado 33 comunicados a la comunidad inversora y enviado 47 Hechos Relevantes a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

La Oficina del Accionista es la responsable de la relación con los accionistas no institucionales, y de la gestión de los canales de comunicación habilitados: el Teléfono de Atención al Accionista, el correo electrónico, el correo tradicional, y la web corporativa, la cual incorpora un espacio específico para la comunidad inversora, en el que se proporciona información sobre la evolución de la compañía, su crecimiento, su evolución bursátil y la política de retribución entre otras temáticas. La Oficina del Accionista ha recibido a lo largo de 2012 un total de 6.587 comunicaciones, de las cuales un 56% han sido recibidas a través del correo ordinario, un 39% vía teléfono y un 5% por correo electrónico.

La Junta General de Accionistas, celebrada el 27 de marzo de 2012, ha contado con la asistencia de 5.516 accionistas con derecho a voto, y en posesión del 68,83% del capital social. Con el objetivo de mejorar el acceso de los accionistas de **abertis** a la organización, se ha adoptado la delegación electrónica de voto.

El Informe Anual, las Cuentas Anuales y el Informe de Gobierno Corporativo de año 2012 amplían y detallan la información relacionada con el desempeño financiero y los temas de gobierno corporativo.



Relaciones institucionales: favoreciendo los procesos de creación de valor

El reconocimiento del entorno y la integración en el mismo pasa por el desarrollo de un modelo relacional que contemple e integre con visión de conjunto toda la tipología y modelos de relación que demandan los distintos grupos de interés.

La relación con los grupos de interés facilita los procesos de negocio y contribuye con ellos a la creación de valor. Para ello se define un mapa institucional que, junto con el que configuran los distintos *stakeholders*, permite trazar unas actividades de intercambio, contacto y relación con entidades, administraciones y organizaciones de todo tipo que, tienen en los mecanismos de relación personal y de relaciones públicas una de sus principales herramientas de trabajo.

Toda esta actividad tiene un punto de apoyo esencial en los canales diplomáticos oficiales, y muy especialmente en el trabajo que desarrolla desde España el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, con el que se establece una intensa y eficaz colaboración a través de su red de embajadas en los distintos países.

Algunos ejemplos de actuaciones llevadas a cabo en este sentido incluyen las relaciones con el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación español, la participación activa en organizaciones de carácter diplomático (como las Fundaciones Consejo, la Marca España, el Centro de Estudios Internacionales, las Cámaras de comercio bilaterales, etc.) y el mantenimiento de estrechas relaciones con los ministerios del ramo pertinente de los países extranjeros.

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, relacionados con la actividad del Grupo.



Red Pacto Mundial
España



CARBON DISCLOSURE PROJECT

Durante el año 2012, las unidades de negocio de **abertis** han recibido los siguientes premios y distinciones:

- **abertis** ha sido galardonada con el Premio a la Mejor Operación Empresarial del Año, otorgado por el diario "elEconomista", en reconocimiento a la operación protagonizada en Brasil que ha culminado con la compra de las autopistas de OHL en este país.
- El anuario de sostenibilidad 2012-13 elaborado por RobecoSAM ha incluido a **abertis** como Runner-Up en el sector del Transporte Industrial.
- El aeropuerto de Luton ha recibido la distinción ExxonMobil de seguridad aérea.
- **abertis telecom** ha renovado la distinción 500+, la más elevada, del modelo de Excelencia Europeo EFQM.

Experiencias prácticas

Jornada de RSC

abertis ha organizado la jornada sobre responsabilidad social corporativa (RSC) en la empresa, realizada el día 13 de junio en Castellet.

La jornada ha abordado la rentabilidad de las políticas de RSC empresarial desde diversos puntos de vista representados por los ponentes. Han participado en la jornada el embajador de EE.UU. en España, Alan D. Solomont; la ex Directora de The Philantropic Initiative, Susan Solomont; el Director General de Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la RSC de las Empresas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Miguel Ángel García Martín; el profesor de ESADE, Josep Maria Lozano; el consejero senior de PWC, Jordi Sevilla, y el jefe de los Servicios de Sostenibilidad de Robeco SAM, Edoardo Gai.

Algunas de las reflexiones realizadas durante la jornada por parte de los ponentes han sido:

- La necesidad de cambiar la concepción de la propia empresa, y la importancia del rol que la Administración pública puede desempeñar en el campo de la responsabilidad empresarial.
- La importancia de hacer llegar la información sobre sostenibilidad a los inversores como una de las claves para mostrar la rentabilidad de la sostenibilidad. Especialmente cuando la situación económica pasa por dificultades como en la actualidad.
- La responsabilidad social depende de cómo la empresa se plantee a sí misma su propio proyecto; las empresas deben tener una visión de futuro y será inconcebible que éstas se integren en la sociedad sin tener en cuenta la RSC.
- La importancia de reflexionar sobre cómo se puede aprovechar los recursos empresariales para mejorar la comunidad. Existe un compromiso con la RSC, pero aún está en un proceso de transición. La responsabilidad social debe estar totalmente integrada en los diferentes departamentos y ser transversal a toda la empresa.
- La sociedad confía más en una empresa si ésta cuenta con unas buenas políticas de RSC, lo que afecta positivamente a la rentabilidad de la empresa. Es necesario rendir cuentas sobre los valores.

Índices de inversión socialmente responsable y otras herramientas

La inclusión de información sobre aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno (ESG) en la toma de decisiones de inversión ha fomentado el desarrollo de herramientas de análisis de este tipo de desempeño en las organizaciones. En este sentido, analistas financieros tradicionales han incorporado los aspectos ESG a su análisis y además han surgido diferentes iniciativas específicas en esta materia. Ejemplo de ello son los índices Dow Jones Sustainability Indexes, en los que **abertis** participa en la evaluación anual realizada por RobecoSAM. En este sentido, **abertis** ha sido incluida como Runner Up en la edición anual del anuario de sostenibilidad, reconociendo las actividades realizadas hasta la fecha, e identificando nuevas oportunidades de mejora derivadas de las valoraciones del resto de organizaciones que se incluyen en la evaluación llevada a cabo por RobecoSAM.

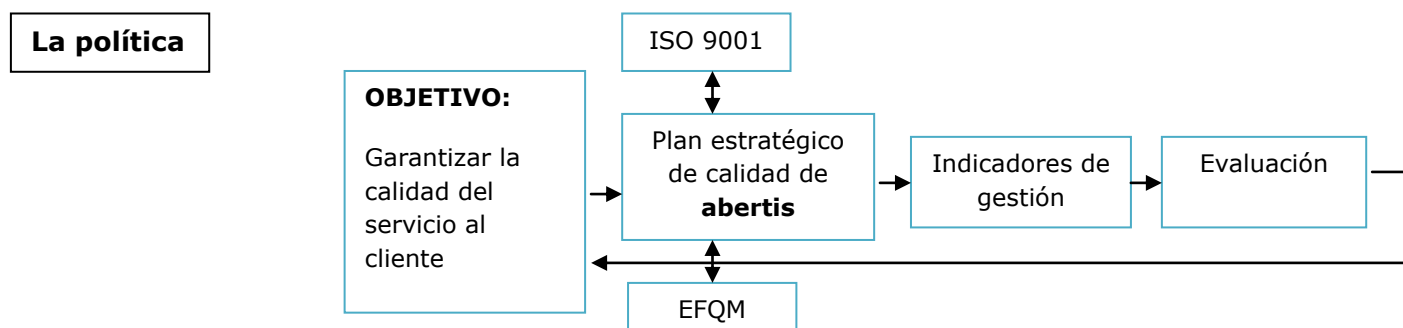
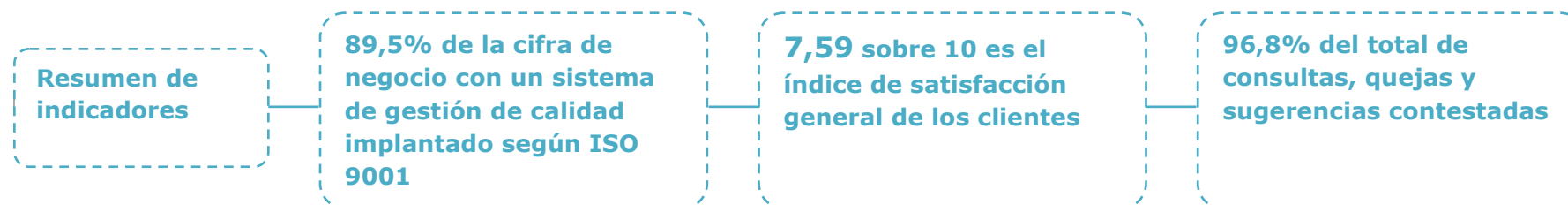
Paralelamente, **abertis** participa también en el proyecto de Carbon Disclosure Project, la mayor iniciativa a nivel internacional que persigue recopilar y tratar información sobre el cambio climático de una forma que pueda ser relevante para la comunidad inversora. En este mismo sentido, se incluyen también otros índices como los índices ECPI y ASPI, cuyo análisis llevan a cabo Bloomberg y Vigeo, o FTSE4GOOD cuyo análisis lleva a cabo EIRIS. La participación en los sistemas de evaluación dirigidos a la comunidad inversora, permite a **abertis** incluir diferentes visiones y valoraciones al ciclo de mejora continua, así como hacer llegar la información sobre las actuaciones que la organización lleva a cabo en materia de responsabilidad social corporativa a la comunidad inversora, poniendo así en valor la RSC de la organización.

6. 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	Experiencias prácticas 2012
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.	Mejora del servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución y mejora de la atención al cliente en autopistas • Nuevos servicios de abertis telecom • La seguridad vial en las autopistas • La satisfacción de los clientes de aeropuertos • Proyecto SARTRE



Nivel de certificación ISO 9001

		Año 2010	Año 2011	Año 2012
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistas Francia ⁽²⁾	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	gco (autopistas del oeste)	✓	✓	✓
	rutas del pacífico	→	→	→
	elqui	✓	✓	✓
	apr			→
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽³⁾	→	→	→
% cifra de negocio*		✓ 91,14 %	✓ 90,51 %	✓ 89,48 %
		→ 8,15 %	→ 8,68 %	→ 8,51 %
		99,3 %	99,2 %	97,99%

- (1) Autopistas España dispone de 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, y London Luton está en proceso de implantación.

* Respecto al total del alcance del informe

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

Alineado con los principios de gestión de **abertis**, la calidad en la organización cuenta con los sistemas de gestión de calidad como eje central, basados en la norma ISO 9001 y el modelo de excelencia EFQM. El sistema de gestión permite a la organización trabajar para la mejora continua del servicio que presta, así como para la satisfacción del cliente.

La revisión continua del cumplimiento de la legislación vigente es uno de los puntos fundamentales de un sistema de gestión. En 2012 **abertis telecom** ha recibido una sanción de 13,76 millones de euros emitida por la Comisión Nacional de Competencia que actualmente se encuentra recurrida.

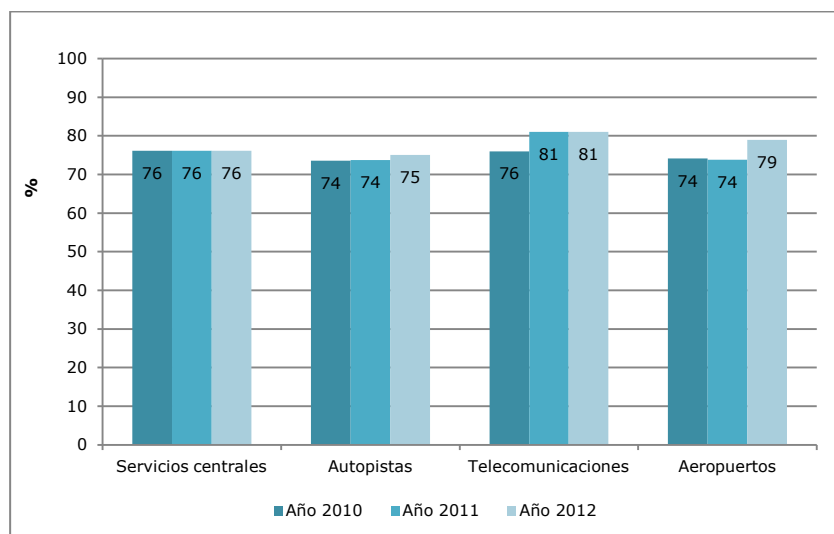
Cabe destacar, que tras varios años en los que las diferentes sociedades han ido obteniendo certificaciones en base a las normas de referencia ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, durante el año 2012, Autopistas España ha obtenido la certificación multi-centro del sistema de gestión integrado para las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Para alcanzar esta única certificación, que abarca la totalidad de las sociedades gestionadas por Autopistas España, se ha llevado a cabo durante 3 años la homogeneización de los procesos implantados en las diferentes sociedades, así como de toda la operativa asociada a las actividades de las autopistas. Las sociedades integradas dentro de esta certificación única son: acesa, aucat, invicat, aumar, avasa, aulesa, castellana, iberpistas y la sociedad abertis autopistas.

Por su parte, **abertis telecom** ha renovado en 2012 la concesión otorgada por el Club de Excelencia en Gestión a su sistema de gestión de la calidad EFQM con el sello 500+.

La valoración de la **satisfacción del cliente** es uno de los procedimientos de gestión de la calidad, y mediante distintas herramientas, las unidades de negocio realizan consultas específicas en esta materia. Para realizar el cálculo del índice de satisfacción general, se realiza una ponderación de la valoración hecha por los clientes de cada unidad de negocio, en base a la cifra de negocio agregada. En el caso de telecomunicaciones, la encuesta se lleva a cabo de forma bianual por lo que está prevista para el año 2013 (durante 2012, se ha tratado específicamente con clientes identificados en la encuesta previa).

Índice de satisfacción del cliente ⁶			
	escala de 0 a 10		
	2010	2011	2012
Índice de satisfacción general	7,39	7,45	7,59

Índice de satisfacción del cliente por línea de negocio⁶



Durante 2012 las unidades de negocio han llevado a cabo actuaciones enfocadas a mejorar los servicios prestados, así como poner a disposición del cliente nuevos servicios, mejorar la seguridad vial y mejorar la comunicación, entre otros, dando así cumplimiento a los objetivos marcados para 2012.

⁶ El dato del año 2012 excluye el aeropuerto de Orlando, debido a que ha cambiado la metodología de cálculo de la satisfacción y Belfast, que en 2012 no ha analizado el índice de satisfacción. En el caso de servicios centrales, telecomunicaciones y autopistas no se dispone de dato para 2012, y se ha asumido que el dato de 2011 sigue vigente. Se ha modificado el dato de satisfacción de autopistas publicado en 2010 y en 2011, ya que se ha detectado que el dato no era correcto.

Así, Autopistas España ha desarrollado un nuevo sistema para la gestión común de reclamaciones, quejas o sugerencias de clientes, cuya puesta en funcionamiento está prevista para el año 2013. Además ha implantado una nueva aplicación de gestión del mantenimiento y de gestión centralizada del almacén. En el ámbito de la seguridad vial, se ha impartido formación a los responsables que tienen personal a su cargo con movilidad en pista.

Belfast y Luton han entrado a formar parte de las redes sociales facebook y twitter, a través de las cuales interactúa con pasajeros, clientes y proveedores, y proporciona información como interrupciones de vuelos, retrasos, ofertas del aeropuerto, etc. Además Luton ha desarrollado una aplicación web para móviles. Por su parte el aeropuerto de Stockholm Skavsta ha ampliado la terminal, lo que ha permitido reducir las colas y el tiempo de espera de los pasajeros, incrementando así su satisfacción, y Orlando ha realizado mejoras en su página web.

Dando continuidad al ciclo de mejora, las unidades de negocio de **abertis** han definido nuevos objetivos para el año 2013:

Autopistas:

- **Autopistas España:** en cuanto a la satisfacción y los servicios ofrecidos a los clientes, en 2012 se han realizado mejoras en las autopistas como la incorporación de un tercer carril, la mejora de accesos, o la automatización del pago, además de la instalación de paneles informativos del tiempo de recorrido. También se ha implantado un nuevo sistema de gestión CRM (Customer Relationship Management) para incrementar el conocimiento y la relación con el cliente, el cual está previsto que entre en funcionamiento en 2013. Para la mejora de la seguridad vial se han instalado nuevas barreras de contención en la mediana y laterales.
- **Autopistas Francia:** Establecer políticas de mejora del servicio al cliente, y medir la calidad de los servicios ofrecidos en las áreas de servicio, además de definir acciones de mejora, implantarlas, y hacer el seguimiento en una segunda fase.
- **Autopistas Internacionales:** autopistas del oeste persigue aumentar en 2013 la relación del tráfico de telepeaje respecto al tráfico total. Por su parte elqui se ha marcado como objetivo disponer de personal cualificado para la realización de auditorías internas, así como de

supervisores en el turno de noche y personal administrativo especializado.

Telecomunicaciones:

- Determinar la tipología y los indicadores que permitan medir los diferentes procesos.
- Automatizar la provisión de los servicios y mejorar su eficiencia.
- Continuar con el proyecto SIRA para el inventario de Red.
- Mejorar la rendición de cuentas hacia los clientes y los informes, junto con el proceso de aprobación de ofertas.
- Mejorar todo el sistema de seguridad de la información y alcanzar la certificación según ISO27001.
- Llevar a cabo acciones que contribuyan a la satisfacción de los clientes.

Aeropuertos:

- **Luton:** Aumentar la cantidad y calidad de las comunicaciones para mejorar la reputación y el conocimiento del aeropuerto, mejorar la página web, mejorar los servicios complementarios, o utilizar tecnologías digitales para mejorar el paso de las personas por el aeropuerto y sus compras.
- **Orlando:** Continuar trabajando para el aumento de la satisfacción general de los pasajeros, y aumentar el conocimiento local de los servicios de transporte aéreo del aeropuerto.
- **Stockholm Skavsta:** continuar monitoreando los indicadores clave de desempeño.

La actividad del año

La actividad de **abertis** está basada en la gestión de infraestructuras para la movilidad (autopistas y aeropuertos), así como la gestión de centros técnicos de telecomunicaciones.

Indicador de actividad (ajustado al alcance)		Año 2011	Año 2012
Intensidad media diaria (IMD)			
Autopistas España		20.938	18.752
Autopistas Francia		23.575	22.899
Autopistas Internacionales			
Argentina		76.916	76.995
Puerto Rico		16.972	17.867
Chile		12.348	13.503
Centros técnicos			
abertis telecom		74.709	73.448
Pasajeros ⁷			
Total aeropuertos		23.089.200	23.281.203
Vuelos nacionales	Origen (aeropuerto)	3.936.339	4.219.148
	Destino (aeropuerto)	3.967.096	4.237.126
Vuelos internacionales	Origen (aeropuerto)	7.562.393	7.383.219
	Destino (aeropuerto)	7.623.372	7.441.710
Vuelos ⁸			
Total aeropuertos		445.024	1.032.953
Comerciales (pasajeros)	Día	292.787	327.498
	Noche	37.299	33.587
Comerciales (carga)	Día	22.558	4.016
	Noche	4.109	4.369
Aviación general	Día	55.666	619.745 ⁹
	Noche	5.300	13.694
Vuelos institucionales	Día	34.626	26.310
	Noche	2.679	3.734

⁷ El dato de codad no ha sido incluido, al no disponerse del dato de pasajeros.

⁸ En el aeropuerto de Orlando no se realizan vuelos nocturnos. Los vuelos de salida de codad no han sido incluidos al no disponer del dato desglosado, así como los vuelos de entrada comerciales (carga) y los vuelos de aviación general.

⁹ El incremento del dato se debe a la nueva inclusión por parte del aeropuerto de Orlando de 574.210 vuelos de aviación general diurnos, respecto al año 2011.

Indicador de actividad (ajustado al alcance)		Año 2011	Año 2012
Carga transportada (toneladas)			
Total aeropuertos		91.556	79.874
Vuelos comerciales ¹⁰	Entrada	2.259	2.601
	Salida	1.622	1.088
Vuelos de cargo ¹¹	Entrada	49.275	46.515
	Salida	38.400	29.670

Un total de 44.240 pasajeros han utilizado los aeropuertos gestionados por **abertis** como enlace para otros destinos. La variación en relación con el año anterior se debe a que sabsa no ha informado pasajeros de tránsito durante 2012.

		Vuelos totales ¹² 2012			
		Vuelos de salida		Vuelos de llegada	
		Día	Noche	Día	Noche
Comercial (pasajeros)	Doméstico	45.178	10.316	146.998	9.330
	Internacional	49.971	6.265	85.351	7.676
Comercial (carga)	Doméstico	2.277	921	971	2.495
	Internacional	574	144	194	809
Aviación general	Doméstico	300.159	5.935	300.063	5.787
	Internacional	9.956	803	9.567	1.169
Vuelos institucionales	Doméstico	1.989	1.950	20.169	1.691
	Internacional	616	68	3.536	25

Principales canales de comunicación y diálogo con el cliente

abertis dispone de múltiples canales de comunicación con sus clientes, ya que considera que esta comunicación es básica para conocer sus inquietudes y

¹⁰ En este indicador no se incorporan sabsa y codad ya que no disponen de este dato. Los vuelos comerciales de Stockholm Skavsta no transportan carga.

¹¹ Orlando no opera vuelos de cargo. Belfast y Cardiff no disponen del dato segregado de carga en vuelos comerciales y en vuelos de cargo, por lo que toda la carga está imputada a vuelos de cargo.

¹² En el aeropuerto de Orlando no se realizan vuelos nocturnos. Los vuelos de salida de codad no han sido incluidos al no disponer del dato desglosado, así como los vuelos de entrada comerciales (carga) y los vuelos de aviación general.

necesidades. Es por ello que a lo largo de 2012 se han invertido 1,6 millones de euros en actuaciones de comunicación.

Los principales canales de comunicación disponibles para los clientes son:

- 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
- Canal de twitter "Truck Tweet" para profesionales del transporte

En 2012 se han recibido un total de 653.253 comunicaciones, de las que el 96,8% han sido atendidas. Las comunicaciones recibidas han aumentado un 9% respecto al año anterior.

Consultas, quejas y sugerencias		
	2012	
	Recibidas	Atendidas
Consultas	643.202	96,8%
Quejas	9.909	99,4%
Sugerencias	142	76,8%

Servicios al cliente

abertis trabaja de manera continua en la mejora de las instalaciones junto con la provisión de servicios que respondan a las necesidades de los usuarios de las infraestructuras.

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 Vía-T. - Atención en caso de accidente o avería en menos de 30 minutos y asistencia sanitaria. - Promoción de los entornos turísticos de la zona - Comunicaciones y acciones en materia de seguridad vial. - Servicio de <i>carpooling</i> (coche compartido) en la web. - Guías turísticas de las principales ciudades españolas y europeas, descargables para smartphones.
------------	---

La interrupción del servicio que presta **abertis** conlleva impactos indirectos sobre la comunidad donde se ubican las infraestructuras, razón por la que este es un aspecto clave en la gestión. Todas las empresas del Grupo disponen de medidas de seguridad que permiten garantizar la continuidad del servicio en situaciones de emergencia.

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.
-------------	---

En el caso de autopistas, se encuentra definida la sistemática a seguir en caso de producirse una emergencia, concretamente:

- **Autopistas España** dispone y mantiene actualizado documentos operativos que permiten obtener la información necesaria para la recuperación de los procesos críticos afectados por una interrupción grave en la actividad. Además ha llevado a cabo formación al personal implicado, y dispone de diversos procedimientos e instrucciones de actuación.
- **Autopistas Francia** tiene definidos procedimientos para la gestión del tráfico y la gestión de crisis que permitan garantizar la continuidad del servicio en la autopista.
- **Autopistas Internacionales** disponen de procedimientos o un manual de emergencia como **rutas del pacífico** o **apr**, de un Comité de crisis como **autopistas del oeste**, o un reglamento de servicio como **elqui** en el que se describen niveles de criticidad en caso de emergencia e indica quienes y en qué orden deben actuar.

En este sentido, con el objetivo de asegurar un nivel adecuado de servicio, se han desplegado las medidas necesarias para garantizar la seguridad vial y minimizar

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

los efectos sobre la fluidez del tráfico en la red de autopistas en Catalunya durante las tres concentraciones convocadas en los meses de mayo y junio, en las que se totalizaron 9.632 casos de impago (un 0,25%, un 1,34% y un 0,9% del total de las transacciones de cada uno de los días afectados).

abertis telecom dispone de un Plan de Continuidad del Negocio consistente en la identificación de los puntos críticos para la continuidad de los servicios prestados.

Los aeropuertos por su parte, disponen de planes o manuales de emergencia en los que se definen los procedimientos de actuación en caso de emergencia, para evitar así la interrupción del servicio. Estos planes además permiten prever la respuesta, facilitando así la reducción de los posibles efectos que pueda tener la emergencia sobre el servicio, y recuperarlo lo antes posible en caso de interrupción. En el caso de **codad**, la gestión de las emergencias queda excluida del ámbito de gestión de **abertis**.

Cabe destacar que el aeropuerto de Belfast ha formado a su personal responsable en relación con la gestión de crisis, y a partir de aquí está en proceso la formación en cascada del resto de la plantilla. Por su parte el aeropuerto de Luton ha desarrollado y aprobado un plan de gestión de crisis, que proporciona el marco y una metodología de actuación que permite la continuidad del servicio en caso de cualquier crisis. Durante 2012 se ha formado y entrenado un equipo de personas, y está previsto continuar la formación durante 2013.

Acceso a los aeropuertos

Los aeropuertos gestionados por **abertis** cuentan con acceso a las instalaciones tanto en transporte público como en privado, a excepción del aeropuerto de Orlando, que cuenta únicamente con acceso mediante transporte privado. En el resto de aeropuertos, el acceso en transporte público se realiza mediante un sistema de autobuses, y en los aeropuertos de Cardiff y Luton, además mediante una línea de tren.

Cabe destacar la aprobación en 2012 de la estrategia de acceso en superficie por parte del aeropuerto de Luton, tras la realización del periodo de consulta pública, que contempla, entre otras actuaciones, un servicio de préstamo gratuito de bicicletas o descuentos en el transporte en tren para empleados.

Seguridad vial

Dentro de su política de ofrecer un servicio de calidad a los clientes, **abertis** tiene el compromiso de mejorar la seguridad vial en las carreteras. Es por ello que durante 2012 se han realizado diversas actuaciones encaminadas a mejorar las instalaciones y concienciar a las personas usuarias, para incrementar la seguridad y reducir la siniestralidad. Parte de estas actuaciones han sido las 22 campañas de seguridad vial que **abertis** ha desarrollado durante 2012, algunas de ellas en colaboración con instituciones públicas.

Confidencialidad y seguridad del cliente

abertis dispone de los mecanismos para garantizar la confidencialidad y seguridad de los clientes. Cada una de las empresas del Grupo cumple con la normativa vigente en el país donde se ubica, relativa a garantizar la confidencialidad de los datos personales de los clientes.

Los aeropuertos, cuentan con procedimientos de seguridad según los requerimientos de la legislación de cada país. En cuanto a 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.

Experiencias prácticas

Evolución y mejora de la atención al cliente en autopistas

A lo largo de 2012 se han llevado a cabo una serie de actuaciones encaminadas a “acercar” la autopista al cliente de **abertis autopistas**, dándole a conocer cómo se gestiona una autopista, las distintas actividades que se llevan a cabo, todos los servicios que se ofrecen, etc.; y a facilitar el acceso a los servicios y la comunicación del cliente con la empresa mediante la potenciación de los actuales canales de comunicación y la apertura de nuevos canales digitales. Las principales actuaciones desarrolladas han sido:

- Apertura del espacio “Innovación en la autopista” en el portal www.autopistas.com donde se informa periódicamente sobre las novedades tecnológicas y proyectos de innovación relacionados.
- Promoción de las visitas a los Centro de Operaciones: elaboración de reportajes sobre los centros de operaciones, diseño de un espacio en la web para solicitar la visita a los centros, divulgación de las diferentes visitas realizadas, etc.
- Puesta en marcha del portal www.autopistas.com para dispositivos móviles: Activación de la función de llamada de emergencia en pista a través de la webmóvil, mejora de los contenidos turísticos con inclusión de nuevas guías de descarga gratuita, acuerdos con entidades públicas de turismo para la difusión de este servicio, y difusión en las Áreas de Servicio. Las visitas al portal www.autopistas.com se han incrementado un 38% entre 2011 y 2012.
- Elaboración y publicación de reportajes sobre los diferentes servicios en la autopista: Webmóvil, TruckPark, y publicación de los tiempos de recorrido.
- Potenciación de los canales de comunicación:
 - Apertura de un canal de comunicación en twitter dirigido a transportistas: Truck tweet
 - Mejora y ampliación de los servicios ofrecidos a través del portal: información de los tiempos de recorrido en el mapa, factura electrónica, e-recibo,...
 - Acuerdos comerciales para la difusión del portal www.autopistas.com en los que se ofrecen ventajas adicionales al cliente Vía-T:
 - Campañas con operadores turísticos para potenciar el desplazamiento en coche.
 - Campaña para ofrecer a los usuarios de Vía-T descuentos en centros mecánicos.
 - Acuerdos con las entidades organizadoras de grandes eventos en el entorno de la autopista.
 - Renovación continua de la información accesible en youtube con la publicación de vídeos sobre nuevos servicios y actuaciones.
 - Reorganización de la unidad de atención al cliente a través del teléfono de atención y el correo electrónico, implantando herramientas que agilizan la solicitud de información y la gestión de posibles incidencias.

Nuevos servicios de abertis telecom

abertis telecom continúa trabajando para desarrollar nuevos servicios y ampliar los ya existentes. Algunas de las actuaciones desarrolladas en este sentido durante 2012 han sido:

- **Service desk.** Se ha puesto a disposición de los clientes un nuevo servicio llamado Service Desk que concentra en un solo portal toda la información de incidencias, proyectos y seguimiento que se intercambia entre **abertis telecom** y el cliente, facilitándoles, en un único sitio, información que de otra manera estaría dispersa. En el Service Desk el cliente tiene disponible tanto la publicación de información como el acceso a sistemas de **abertis telecom** utilizados por el mismo. El proyecto se ha iniciado con la realización de una prueba piloto con un cliente, y posteriormente se han ido incorporando nuevos clientes.
- **Oficinas de producto.** Las Oficinas de producto de **abertis telecom** se han creado con el objetivo de asegurar el correcto desarrollo y lanzamiento en el mercado de nuevos productos y servicios desarrollados por **abertis telecom**. Están lideradas por los Gestores de Producto, y en ella hay representación de los siguientes departamentos:
 - Marketing (Gestores de Producto): aporta la visión del mercado, competidores,...
 - Negocio (Gestores de Cuenta): aporta la visión del cliente.
 - Tecnología: aporta la visión técnica y los avances tecnológicos que hay en el mercado, así como posibles alianzas tecnológicas.
 - Explotación: aporta la visión de operación y mantenimiento que pueden requerir estos productos/servicios.

La creación de estas oficinas también persigue la consecución de otros dos objetivos, por un lado tener un feedback por parte de los clientes, competencia, mercado y posicionamiento de los productos, para poder evolucionar el producto si se requiere, así como concretar las mejoras del producto / servicio.

A través de la Oficina de Producto, se asegura que el desarrollo del nuevo producto/servicio se realiza según el proyecto aprobado. La Oficina de Producto se convoca con una periodicidad más elevada hasta el momento del lanzamiento del producto, y posteriormente se realizan reuniones de seguimiento más dilatadas en el tiempo para asegurar que se consiguen los objetivos previstos en el lanzamiento.

- **La televisión conectada.** **abertis telecom** ha estado presente en el evento anual del sector audiovisual, el IBC2012, celebrado en septiembre en Ámsterdam. En este acto en el que se reúnen expertos de compañías de telecomunicaciones y radiodifusores, **abertis telecom** ha presentado su servicio cloud de televisión multipantalla por internet OTT (Over The Top), desarrollado en colaboración con la empresa Nagra, división de televisión digital de tecnologías de la información y seguridad.

El sistema desarrollado por **abertis telecom** y Nagra, incorpora el estándar europeo HbbTV (Hybrid Broadcast Broadband TV), aportando destacadas ventajas en el ámbito de la televisión de pago, así como flexibilidad y agilidad en el lanzamiento de servicios y contenidos on line en vivo o bajo demanda a cualquier dispositivo conectado.
- El paquete de servicios llave en mano HbbTV integra los contenidos broadcast/broadband en una única gama de producto. Asimismo, los radiodifusores de televisión en abierto pueden consolidar su modelo y acceder a servicios broadband complementarios mediante los cuales el espectador accede a servicios online como Catch Up TV (que permite al usuario escoger los programas bajo demanda realizados en la última semana), vídeo bajo demanda, publicidad interactiva y personalizada, juegos, votaciones, redes sociales, etc.

- **abertis telecom** junto con otras organizaciones han llegado a un acuerdo con la Unión Europea de Radiodifusores (UER) para impulsar la implantación de los servicios HbbTV en Europa a través del cloud multipantalla de televisión por internet. Las televisiones asociadas a la UER participan en pruebas piloto que les permiten analizar las posibilidades que aporta este producto en su modelo de negocio actual, así como la integración de elementos del universo Internet en el sector audiovisual.
- **Mobile World Congress.** **abertis telecom** ha participado en 2012 en la séptima edición del Mobile World Congress, celebrado en Barcelona del 27 de febrero al 1 de marzo bajo el lema "Redefining Mobile". **abertis telecom** ha sido desde el año 2006 el proveedor oficial de redes de televisión en movilidad del Mobile World Congress. En esta edición ha desplegado la red digital para la realización de las demostraciones de TV Móvil DMB y de radio digital DAB y su evolución tecnológica DAB+, con el objetivo de comprobar la viabilidad de los estándares DAB y DMB para la transmisión de radio digital y TV móvil, y su recepción en soportes móviles (smartphones y tablets). Durante el transcurso del congreso, **abertis telecom** también ha llevado a cabo presentaciones y demostraciones de las tecnologías que ha desarrollado. Concretamente se han llevado a cabo demostraciones de:
 - Los desarrollos dirigidos a las comunicaciones para cuerpos de seguridad y emergencia a través de soportes móviles.
 - Las plataformas desarrolladas en el ámbito Smart cities, como por ejemplo la primera Smart Zone de España o el proyecto Barcelona Ciutat Intel·ligent.
 - El servicio cloud de televisión multipantalla por internet OTT (Over The Top), que proporciona todos los servicios necesarios para la gestión "extremo a extremo" de contenidos online a operadores, radiodifusores y proveedores de contenidos.

La seguridad vial en las autopistas

Con el objetivo de mejorar la seguridad vial en las autopistas, **abertis** ha desarrollado en 2012 diversas actuaciones encaminadas a mejorar las instalaciones, a concienciar a las personas usuarias, y a mejorar las sistemáticas de actuación en caso de emergencia. Las actuaciones desarrolladas han sido:

- Realización de **simulacros de emergencia** con el objetivo de evaluar los procedimientos de emergencia, mejorar la coordinación entre los diferentes agentes que intervienen en caso de accidente, y así mejorar el servicio y la seguridad vial de la autopista:
 - Túnel de Mascarat en la AP-7. En el simulacro han colaborado la Demarcación de Carreteras y de forma coordinada con la Guardia Civil, la Dirección General de Tráfico, el Centro de Coordinación de Emergencias a través del 112, Bomberos de la Diputación de Alicante, SAMU, Protección Civil y los ayuntamientos de Calpe, Benissa y Altea. El simulacro, que ha contado con la participación de un total de 100 personas entre cuerpos operativos, figurantes, observadores y asistentes, ha consistido en la simulación de un accidente entre tres turismos en el interior del túnel, el posterior incendio de uno de ellos, y debido al corte de la calzada, la generación de retenciones en el interior y el exterior del túnel, provocando heridos de diversa consideración.
 - Red AP-7/AP-2. Realización de un simulacro de operación de vialidad invernal para el conocimiento del estado real de los diferentes equipos y el reciclaje del colectivo implicado en la campaña de vialidad invernal (interno y externo) junto con el conocimiento por el mismo de las novedades del Protocolo de Vialidad Invernal.
 - Túneles Aumar, Aucat y AP-6. Realización de prácticas de atención a incidencias en los túneles siguiendo lo que establecen los Planes de Autoprotección y manuales de Explotación.
 - Operación de mantenimiento invernal por parte de Autopistas España.

- Desarrollo de **campañas** enfocadas a la concienciación de las personas usuarias por parte de Autopistas Francia, entre ellas Autoroute Académie, una campaña para concienciar sobre la importancia de mantener la distancia de seguridad, una campaña de seguridad personal, y otra relacionada con las problemáticas que puede causar el sueño al volante; Y por Autopistas España mediante el envío de correos electrónicos y la elaboración de folletos informativos con consejos de seguridad vial. autopistas del oeste también ha realizado dos campañas, una de seguridad vial en autopistas y otra de educación vial en escuelas.
- Mejoras de las instalaciones como las actuaciones de repintado de tramos de las autopistas C-32, AP-7 y AP-2 para mejorar la seguridad vial y el servicio al cliente, o la mejora del sistema de contención de vehículos y cierre de pasos de mediana en las autopistas C-32 y AP-7 para la adecuación a la nueva normativa y la prevención de accidentes por cruce de paso de mediana.
- En 2012 se ha firmado un convenio de colaboración con Cruz Roja para la prestación de servicios de prevención de accidentes y primeros auxilios en el marco de la atención pre-hospitalaria derivada de las situaciones de urgencia y emergencia. Mediante este convenio, la Cruz Roja ha tenido presencia asistencial en dos puntos de la autopista AP-7, con la finalidad de prestar asistencia sanitaria en primera instancia y la evacuación al hospital tras accidentes en pista, tanto en los puntos de asistencia como fuera de ellos, en aquellos días de mayor volumen de tráfico. En total ha estado presente 82 días en el punto del Empordà, y 138 días en la Selva y el Penedès.
- La **fundación abertis** junto al Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya, el Instituto Guttmann y el Servei Català de Trànsit, iniciaron en octubre el Proyecto Auriga, que se enmarca en la campaña "Te queda una vida. No la pierdas en la carretera". El objetivo de este proyecto es concienciar de la importancia de una conducción responsable a los jóvenes de entre 14 y 18 años que se inician en la movilidad. Para ello un voluntario del Instituto Guttmann con paraplejía a consecuencia de un accidente de moto que sufrió a los 18 años, explica su experiencia y da pautas de comportamiento a los alumnos de once centros educativos de Barcelona y Viladecans. Se trata de una prueba piloto en estas dos áreas, con la voluntad de extenderla a otras zonas geográficas.
- La campaña "Te queda una vida. No la pierdas en la carretera" se ha iniciado en 2012 en Chile. La campaña se ha llevado a cabo en colaboración con el Ministerio de Obras Públicas y, a través de la Coordinación de Concesiones, Carabineros de Chile y la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET). EL objetivo de la campaña es sensibilizar a los jóvenes para que se abstengan de beber alcohol cuando conduzcan. La campaña se inauguró con la distribución de dípticos informativos en los peajes de la Ruta 68 durante un fin de semana de fiestas locales.
- Participación en el Proyecto **SafeTRIP**. El proyecto SafeTRIP es un proyecto financiado por la Comisión Europea, cuyo objetivo es desarrollar una plataforma que permita a terceros desarrollar aplicaciones para el ámbito del transporte por carretera. Se trata de aplicaciones enfocadas a la seguridad y en algunos casos al entretenimiento de los ocupantes del vehículo.

Las aplicaciones desarrolladas en el proyecto SafeTRIP proporcionan servicios adicionales a los conductores, y a los gestores de las infraestructuras. Estas aplicaciones permiten realizar viajes más seguros y proveer a las empresas gestoras de una mayor información en tiempo real sobre lo que está ocurriendo en la autopista. Algunas de las aplicaciones disponibles son la recepción de imágenes en tiempo real transmitidas mediante satélite o UMTS, la obtención de la posición exacta y datos del vehículo en caso de incidencia, la realización de llamadas de emergencia a través de "Emergency call", la disposición de datos sobre temperatura y humedad del firme o la creación in situ de alertas para cualquier tipo de incidencia.

En 2012 se ha finalizado la definición, el desarrollo del prototipo y de las aplicaciones de la plataforma SafeTRIP, y se han instalado un prototipo y las aplicaciones en cinco vehículos de sanef y de mantenimiento de acesa. Se han llevado a cabo pruebas en las autopistas de sanef y acesa (AP7), y se ha llevado a cabo el análisis de los resultados, los cuales serán publicados en 2013. En la fase de instalación de los prototipos en los vehículos, la fase piloto y la fase de pruebas, han intervenido diversos departamentos de acesa, y la coordinación, ayuda, soporte, formación y análisis de los resultados, se ha realizado desde **abertis** autopistas.

La satisfacción de los clientes de aeropuertos

abertis está presente en nueve aeropuertos, localizados en Cardiff, Belfast, Luton, Estocolmo, Orlando, Bolivia y Colombia que concentran un total de 26.394 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)	No opera vuelos de conexión	14	Más de 50
	Orlando Sanford (EE.UU.)	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)	No opera vuelos de conexión	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
Cudad (Colombia)		10	2 pistas (3,8 km y 3,8 km)	No disponible	18	78

En 2012 los aeropuertos gestionados por **abertis**, a excepción de Belfast y Orlando, han continuado participando en el ASQ Survey, un programa que mide la satisfacción de los pasajeros, y en el que participan más de 190 aeropuertos. Mediante encuestas realizadas a los usuarios, se analiza el grado de satisfacción respecto a diversos aspectos relativos al servicio prestado por el aeropuerto relacionados con los siguientes ámbitos:

- Satisfacción global
- Acceso al aeropuerto
- Check-in
- Control de pasaporte
- Seguridad

- Facilidad para encontrar la puerta de embarque, pantallas de información, distancia a recorrer, facilidad en la conexión de vuelos.
- Servicios que ofrece el aeropuerto: tiendas, salas de espera, restaurantes, acceso a internet, etc.
- Limpieza y ambiente
- Servicio en las llegadas: recogida de maletas, controles de pasaporte y visados, aduana.

El aeropuerto de Orlando como novedad en 2012 ha empleado una nueva sistemática para conocer la satisfacción de los clientes. Las encuestas se han realizado utilizando como soporte pantallas táctiles sobre las cuales el mismo usuario del aeropuerto responde las preguntas. Este nuevo sistema proporciona una mayor privacidad y anonimato, lo que permite mayor retroalimentación, así como mayor rapidez en la obtención de los resultados ya que los datos se procesan de manera automática. Además se ha comprobado que las personas están más dispuestas a compartir sus opiniones con este nuevo sistema, ya que se estima que el 90% de las personas a las que se les invitó a participar, respondieron la encuesta, en la que se solicita a los usuarios la valoración de los servicios del aeropuerto, tales como la limpieza, la seguridad, el check-in, o los servicios de comida y bebida. El 96% de los encuestados valoran como excelente o muy bueno su paso por el aeropuerto.

Con el objetivo de mejorar la información proporcionada a los grupos de interés, entre los que se encuentran los usuarios del aeropuerto, los aeropuertos de Belfast y Luton han entrado a formar parte de las redes sociales facebook y twitter en 2012. Estos dos canales de comunicación permiten una mayor interacción con los pasajeros y proporcionarles, de manera directa y rápida, información de su interés como pueden ser las interrupciones que se produzcan de vuelos, posibles retrasos, ofertas del aeropuerto, etc.

Proyecto SARTRE

abertis autopistas en colaboración con la empresa IDIADA ha colaborado en el proyecto SARTRE, financiado por la Comisión Europea. El objetivo del proyecto es desarrollar estrategias y tecnologías que permitan a los trenes de carretera en conducción autónoma operar en autopistas, aportando beneficios a nivel ambiental, de seguridad y de confort para los conductores.

La finalidad de este proyecto ha sido probar en condiciones reales, en autopista, la tecnología desarrollada en vehículos e infraestructuras para mejorar la seguridad y los servicios prestados a los usuarios en las autopistas. Concretamente se han llevado a cabo pruebas en la autopista AP2 de trenes de carretera en conducción autónoma.

Durante el periodo de pruebas un vehículo de acesa ha seguido el convoy por todo su recorrido, con la finalidad de dar apoyo en el caso de producirse cualquier eventualidad, así como para señalar la existencia del convoy al resto de vehículos que circulaban por la autopista en caso de que fuera necesario. Las pruebas en todo momento han estado supervisadas por el Centro de Control, y además una persona del departamento de innovación ha participado activamente, reportando el estado y evolución de las pruebas al centro de control y al departamento de marketing de **abertis** autopistas.

Los principales beneficios que aporta la circulación del tren de carretera incluyen un menor impacto ambiental derivado del ahorro de combustible, especialmente si se aplica a convoy de camiones, así como una mayor seguridad y un mayor confort para los conductores, ya que les permite descansar o realizar otras tareas mientras están circulando.

7. 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	Experiencias prácticas 2012
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, sistema de gestión por competencias Campus abertis
	Impulsando la organización en red	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología y colaboración para una internacionalización efectiva
	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Certificado de excelencia en diversidad <i>Mission hándicap</i>
	Extensión de los beneficios sociales	
	Fomento de la salud y la seguridad laboral	



7.1. 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.

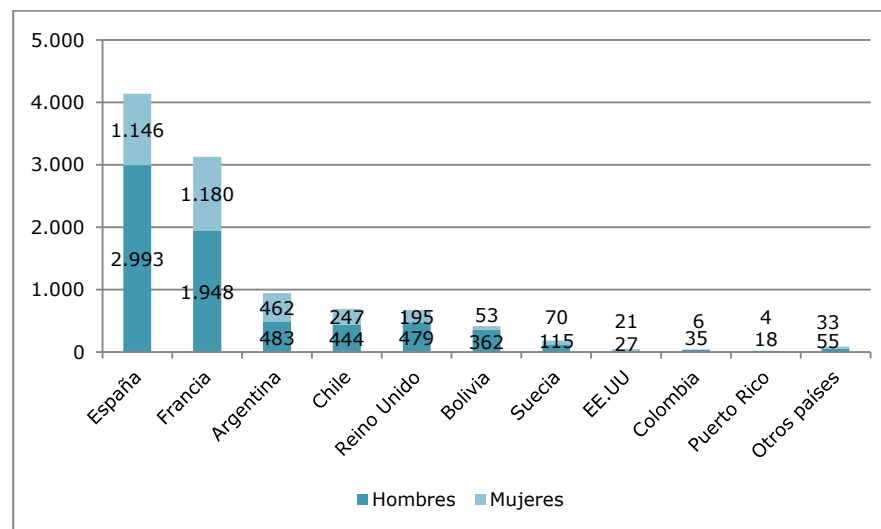
Desempeño

	Total abertis	Alcance del informe RSC
Número de trabajadores a 31 de diciembre	18.494	10.376
Plantilla media equivalente	11.331	9.695

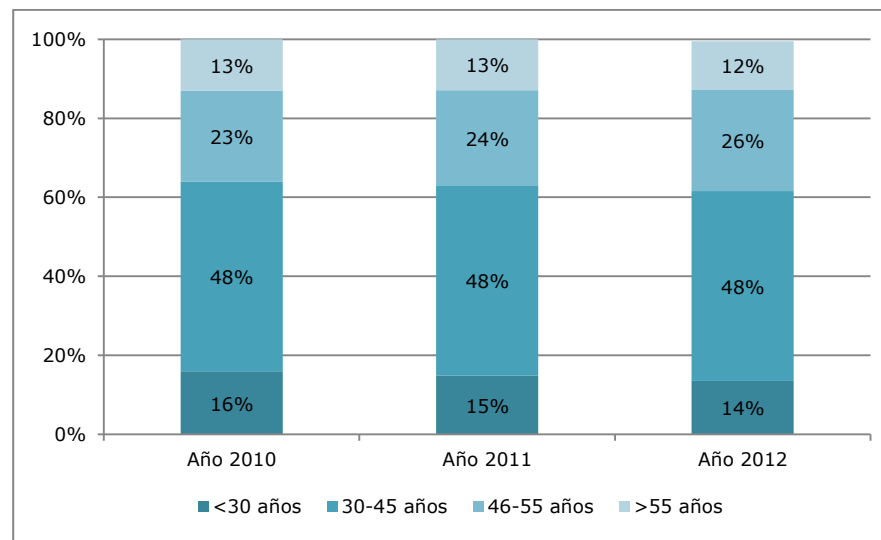
El 85% de la plantilla media equivalente se encuentra incluida en el alcance del informe, siendo el porcentaje inferior al del año anterior debido principalmente al incremento de la plantilla total de **abertis**. Este dato incluye las incorporaciones de autopistas en Brasil y Chile que tuvieron lugar a finales del año 2012 y cuyo peso es elevado (alcanzan un total de 6.837 personas).

La plantilla media equivalente incluida en el alcance del informe es inferior a la del año anterior a causa de las variaciones de Francia y España. El proceso de automatización de peajes en España ha implicado la formalización de un plan de reducción de plantilla de acogida voluntaria, con salidas programadas hasta el año 2014. España y Francia son los países que concentran un peso superior de plantilla, alcanzando el 70% del total, seguido de Argentina, Chile y Reino Unido que totalizan un 22%. El 88% de la plantilla dispone de un contrato indefinido, siendo un 90% de los hombres y un 85% de las mujeres (la distribución geográfica es prácticamente similar excepto en el caso de **elqui** en el que la contratación indefinida alcanza un 49% del total de la plantilla). Un 4,5% de la plantilla dispone de jornada reducida (un 1% en el caso de hombres y un 11,5% en el caso de mujeres).

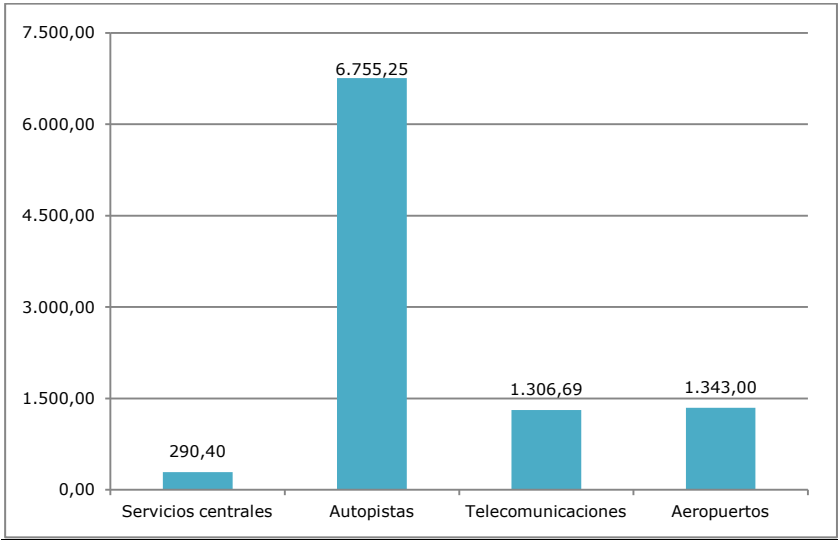
Número de trabajadores por país (plantilla a 31/12)



Distribución de la plantilla por grupos de edad



Plantilla media equivalente por línea de negocio



La tasa de rotación se ha mantenido prácticamente constante, alcanzando un 5,9, y se ha visto afectada en el caso de cargos directivos debido al incremento de bajas en este colectivo y al reducido peso en plantilla del mismo. La plantilla se clasifica en tres grupos de acuerdo con la clasificación profesional basada en la metodología HAY. En este sentido, un 0,98% de la plantilla se compone de personas que ocupan cargos directivos y un 6,32% de mandos intermedios.

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

	Hombres	Mujeres	Total
Rotación de la plantilla	5,47	5,65	5,92

	Hombres	Mujeres	Total
Cargos directivos	19,32	35,71	21,57
Jefaturas	3,17	1,99	2,90
Resto de personal	5,47	5,69	5,54

Relaciones entre empresa y trabajadores

Los convenios colectivos se encuentran presentes en todas las unidades de negocio, excepto en **codad**, **sabsa**, **apr** y el aeropuerto de Orlando, en los que **abertis** despliega un marco de relaciones laborales corporativo equivalente en funciones. Un 90% de la plantilla media equivalente (un 84% de la plantilla a 31 de diciembre) está cubierta por estos convenios, puesto que además de aquellas unidades de negocio que no cuentan con un convenio colectivo, los cargos directivos disponen de un marco de relaciones específico.

Así, la interlocución formal entre la organización y los trabajadores a nivel colectivo se articula mediante 56 comités de empresa con los que se ha mantenido un total de 508 reuniones durante el año.

Según el acuerdo de constitución alcanzado a finales del año 2011, durante 2012 **abertis** ha constituido el Comité de Información y Consulta Europeo para promover la cooperación de carácter transnacional entre la Dirección de la compañía y la representación de los trabajadores, en todos aquellos asuntos de interés general, especialmente los relativos a la evolución del Grupo y sus perspectivas de futuro.

Con sede en Barcelona, el Comité Europeo está compuesto por un total de 17 miembros que representarán a los empleados en Europa. Sus miembros son designados en proporción al número de trabajadores empleados en cada Estado: once representan a los empleados españoles, otros cuatro a los franceses, uno más a Reino Unido y otro, a los suecos. Para agilizar y facilitar sus actividades corrientes y la coordinación del plan de trabajo, se ha constituido el Comité Restringido, compuesto por cinco miembros elegidos.

Reconocido como órgano de información y consulta en representación de los trabajadores en el ámbito europeo sobre grandes proyectos globales o inversiones cuando afecten a más de un país, en ningún caso podrá sustituir o condicionar los derechos y obligaciones de los órganos nacionales de representación de los trabajadores de cada una de las sociedades que integran el Grupo.

Como inicio de su actividad, el pasado 30 de octubre de 2012 tuvo lugar la sesión constitutiva en la que se trataron los derechos y ámbitos de responsabilidad del Comité Europeo, la aprobación de su reglamento interno, el establecimiento de las estructuras de comunicación y la elección del Presidente/a y Secretario/a.

7.2. 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.

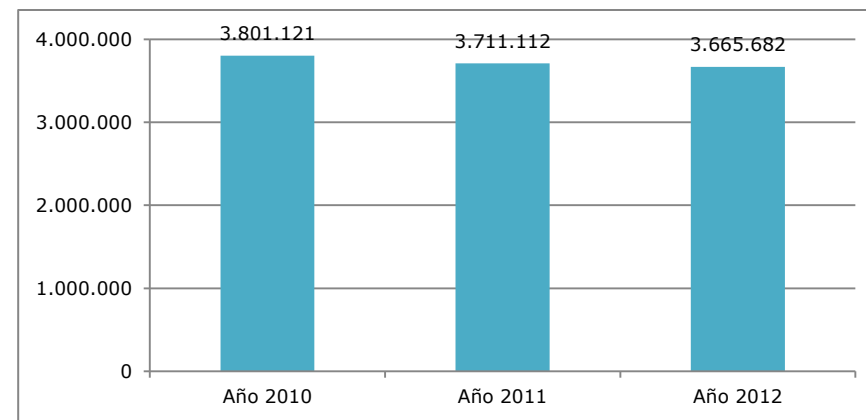
Desempeño

Todas las unidades de negocio, excepto Cardiff, Luton y **sabsa**, disponen de un plan de formación mediante el que coordinan las necesidades y demandas formativas. Además del desarrollo de plataformas de formación on-line que potencien y faciliten la extensión del conocimiento, un 86% de la plantilla ha recibido formación, siendo la media total de 15,3 horas de formación por persona. Entre la formación impartida, se han destinado 11.042 horas a temas de responsabilidad social y derechos humanos.

	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de empleados
Media de horas de formación por categoría profesional	22,64	21,28	16,11
Hombres	23,28	21,15	19,23
Mujeres	18,71	21,70	10,49
Porcentaje de cobertura del indicador ¹³	97%	90%	75%

¹³ Este porcentaje hace referencia al porcentaje de plantilla del que se dispone este dato desglosado por categoría profesional y género. Las redes **AP7/AP2 acesa** y **gencat**, y **abertis autopistas** no disponen del dato segregado por género. Asimismo, el dato de **rutas del pacífico** y **elqui** no ha sido incluido al no disponerse del dato verificado.

Evolución de la inversión en formación



El modelo de dirección por objetivos reconoce diferentes niveles de objetivos e identifica la contribución de los trabajadores en cada uno de ellos, incluyendo objetivos globales e individuales. Estos se establecen de forma alineada con los objetivos globales de la organización, hasta especificar el nivel individual vinculado a los valores de los trabajadores.

Personas trabajadoras incluidas en el modelo de dirección por objetivos

Porcentaje sobre el total de personas en cada categoría ¹⁴		
Cargos directivos		94%
	Hombres	94%
	Mujeres	93%
Jefaturas		87%
	Hombres	85%
	Mujeres	94%
Resto de empleados		20%
	Hombres	22%
	Mujeres	15%

¹⁴ Los datos de codad, rutas del pacífico y elqui no han sido incluidos al no disponerse del dato.

Experiencias 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**, se implantaron diferentes acciones dentro del Plan de Desarrollo individual de cada persona. En junio de 2012 se ha realizado el segundo lanzamiento en **abertis infraestructuras** para todo el personal y también el primer piloto para **abertis airports**. Se han iniciado, además los trabajos de diseño y adaptación para el piloto y lanzamiento en Autopistas España durante el primer trimestre del año 2013.

Este sistema, que se irá desplegando progresivamente, permite alinear la visión de jefe y colaborador y ofrecer a este último feedback que le permita mejorar en su competencia profesional. Su valoración por parte de los empleados, es cada vez más positiva.

“Campus abertis”: un paso más en la mejora de los programas de desarrollo directivo

Para apoyar el desarrollo de las personas, y especialmente aquellas identificadas con alto potencial, se ha creado el Campus abertis, plataforma e-learning que los negocios pueden desplegar para implantar de modo más eficiente aun su programa formativo. La plataforma e-learning tiene facilidades 2.0 (aulas virtuales, foros, wikis,...) que complementan la página web diseñada y lanzada a finales del 2011: “Leaders’ Corner” (entorno colaborativo para las personas con alto potencial). Es en este entorno colaborativo complementario al Campus abertis, donde se pone a su disposición, diferentes recursos (videos, artículos, etc.), vinculados tanto a aspectos de liderazgo para acompañar el crecimiento de su calidad directiva, como a contenidos internos de **abertis**, que puedan ser de su interés y que les permita estar actualizados y preparados para asumir las oportunidades que puedan surgir en el Grupo. Tanto en la plataforma e-learning Campus abertis, como en el “Leaders’ Corner”, se han iniciado las primeras experiencias de tipo colaborativo.

7.3. Impulsando la organización en red

La política

La comunicación interna es la herramienta básica para fomentar la cohesión de grupo, el orgullo de pertenencia y la implicación en el proyecto empresarial. El objetivo de **abertis** es conseguir una comunicación bidireccional fluida con el equipo humano que permita obtener mejores resultados mejorando la organización día a día.

Desempeño

abertis concibe el desarrollo de su cultura organizativa partiendo de sus cimientos, por lo que pone especial hincapié en la elaboración y divulgación de manuales de bienvenida en los que se incluye, además de sus principales rasgos de identidad (visión, misión y valores), toda la información relevante para que las personas puedan desarrollar su labor siguiendo los principios y criterios fundamentales que recogen el Código Ético, las políticas corporativas, los manuales operacionales y de sistemas, tanto de calidad como de seguridad y salud y otros documentos relevantes.

La creciente internacionalización del Grupo ha visto su reflejo en la ampliación de la red de corresponsales, que en 2012 ha incorporado nuevos miembros en Argentina, Chile y Puerto Rico. 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, esta red se ha consolidado como base fundamental para el éxito de *Linking*, la revista interna del Grupo.

Siguiendo las tendencias sociales de mayor conectividad online y del creciente uso de dispositivos móviles, también *Linking* ha evolucionado, estrenando su versión online. Este formato permite acceder de forma inmediata, desde cualquier parte del mundo a las cinco variantes idiomáticas de la publicación. Ha permitido también, enriquecer los contenidos para los lectores de la edición en papel, al haber incorporado códigos QR que facilitan el acceso directo a los artículos multimedia que incorpora la edición online (podcasts, vídeos, galerías de fotos y ampliaciones de información).

La intrabertis 2.0 ha proseguido su despliegue durante el año 2012, con la incorporación de **abertis airports**, lo que ha supuesto la entrada de más de 800 nuevos usuarios en un espacio de comunicación gestionado en 3 idiomas (castellano, inglés y sueco). Esta plataforma, que permite establecer una comunicación fluida con personas que se encuentran dispersas geográficamente, incorpora funcionalidades que la hacen más participativa y potencia el trabajo colaborativo.

Ejemplo de este modelo de trabajo participativo es el incremento de entornos colaborativos dentro de la plataforma de la intranet: 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. Para potenciar y mejorar la gestión de estas comunidades de interés y conocimiento, tanto en los entornos colaborativos como en la plataforma de *e-learning*, en 2012 se ha iniciado la creación de un modelo de *community management* interno, trabajando materiales de divulgación y sesiones de capacitación para los usuarios clave de estos entornos. Proyectos de Negocio como Lisa o Sira en telecomunicaciones, áreas de gestión transversal como el Servicio de Atención al Usuario (SAU) o Comunicación Interna Corporativa, y comunidades de interés como Voluntaris han podido impulsar su gestión gracias a estas plataformas.

Durante el 2012 Voluntaris ha mantenido su carácter participativo a través de las propuestas de diferentes actividades voluntarias de carácter general, comunicadas a través de la sección de la intrabertis "Voluntaris te propone". O en acciones más concretas, como el "IV Día del Voluntariado", organizado por la **fundación abertis** y Voluntaris, que el 13 de diciembre celebró su jornada institucional bajo el lema "Ahora más que nunca, hagamos crecer nuestra ayuda". Mediante campañas de comunicación y divulgación se ha mantenido un alto grado de participación en actividades como la recogida de alimentos (que este año también ha contado con mayor involucración internacional), en la votación de proyectos solidarios para canalizar las aportaciones de la fundación o de los fondos recogidos a través de la iniciativa del 'Euro Solidario', que este año ha visto crecer las inscripciones.

Sumado al espacio divulgativo dedicado al Código Ético en la intrabertis y su canal específico de comunicación (el Canal Ético), durante el año 2012, se ha realizado un gran esfuerzo para desplegar los Reglamentos derivados del mismo,

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

adaptados a la legislación y al contexto local en cada uno de los países. También se ha dado un gran impulso para concienciar a los empleados sobre la importancia del Código, asegurando al mismo tiempo que éstos dispongan y conozcan los canales de comunicación para sus consultas y eventuales incidencias. Se ha conseguido la comunicación individualizada a cerca del 75% de los empleados en todo el grupo. Adicionalmente, se están creando comités de ética en los diferentes países y se están optimizando los procedimientos de gestión de la Comisión del Código Ético y de la gestión de incidencias reportadas.

Durante 2012 se han recibido cuatro denuncias por infracciones del Código Ético, dos de ellas a través del Canal Ético y las otras dos directamente, vinculados a temas de comportamiento y relaciones entre personas dentro de la organización, que han sido gestionadas de acuerdo con los parámetros establecidos por la Comisión del Código Ético.

Experiencias prácticas

Tecnología y colaboración para una internacionalización efectiva

Durante el año 2012 varios ejemplos prácticos han puesto de manifiesto cómo un modelo colaborativo de trabajo en un entorno cada vez más internacional requiere de una buena estructura tecnológica.

“Ciabertis” es el sitio colaborativo que acoge a todos los profesionales de la comunicación interna dentro del Grupo y también de empresas participadas, para una visión más completa e internacional de la realidad de **abertis**. Con un enfoque operativo, en “Ciabertis” se debaten y acuerdan normas de actuación en el ámbito de la comunicación interna, nuevas iniciativas, procedimientos, herramientas, etc. En este espacio se encuentran disponibles los materiales y contenidos a utilizar con sus respectivas redes de corresponsales y a difundir en sus respectivas organizaciones. Se facilita el acceso a las normas y procedimientos que ordenan el despliegue de la actividad, y se comparten recursos y artículos de interés y enriquecimiento. La posibilidad de salvar las barreras geográficas y horarias potencia la internacionalización del Foro de Comunicación Interna de **abertis**.

El entorno colaborativo de voluntaris ha facilitado también la coordinación y gestión de las actividades internas de esta comunidad, especialmente en lo referente a la organización del Día del Voluntariado. Agrupando en él los recursos disponibles, la documentación a elaborar y revisar, las tareas a realizar y debatiendo las acciones que mejor podrían dar voz y soporte al objetivo de voluntaris, la plataforma ha permitido la reducción de los tiempos de decisión y ha facilitado el seguimiento de la actividad.

Con el objetivo de progresar en el rendimiento de estos entornos como herramientas de soporte de un modelo colaborativo de trabajo, en 2012 se ha iniciado un proyecto sobre las comunidades **abertis** que se extenderá durante el 2013 y en adelante. Partiendo del diálogo con los gestores de las comunidades actuales y del análisis de las actividades en los entornos colaborativos existentes hasta el momento, el proyecto persigue establecer las mejores pautas de dinamización e impulso en cada caso. Estas pautas serán la base para una progresiva capacitación de los equipos en *community management*, que impulse la comunicación, colaboración y co-creación en red, dentro de la organización.

Linking, la revista interna del Grupo, que nació en 2009 con el objetivo de incorporar y difundir la realidad y actualidad de la diversidad de actividades y geografías del mundo **abertis**, ha dado también un paso más para mejorar el conocimiento y consciencia de la amplitud internacional del Grupo gracias a la tecnología. La nueva edición *online* ha permitido poner al alcance de todos los miembros de **abertis** contenidos ampliados, enriquecidos y más dinámicos, además de incrementar propiamente el alcance de la revista mediante las versiones en los distintos idiomas.

7.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

La política

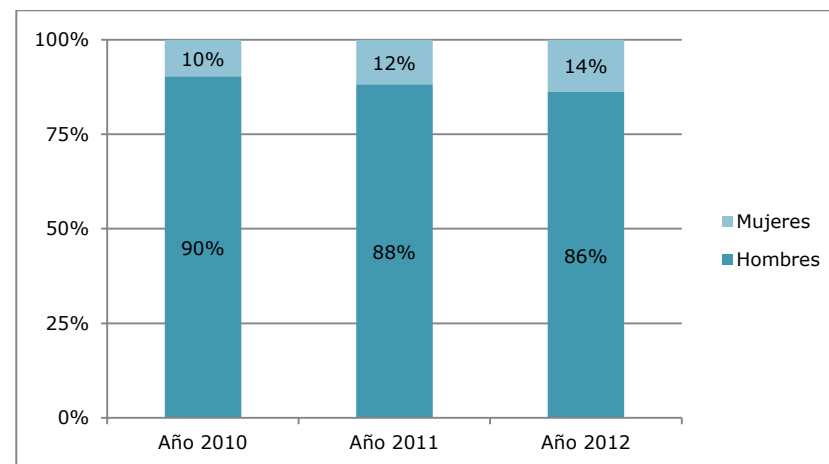
abertis tiene un compromiso explícito a favor de la igualdad de oportunidades y en contra de la discriminación, que se pone de relieve en el proyecto de Gestión de la Diversidad en sus cuatro áreas: género, generacional, etnia y discapacidad en todas las empresas del Grupo, más allá de lo establecido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

Desempeño

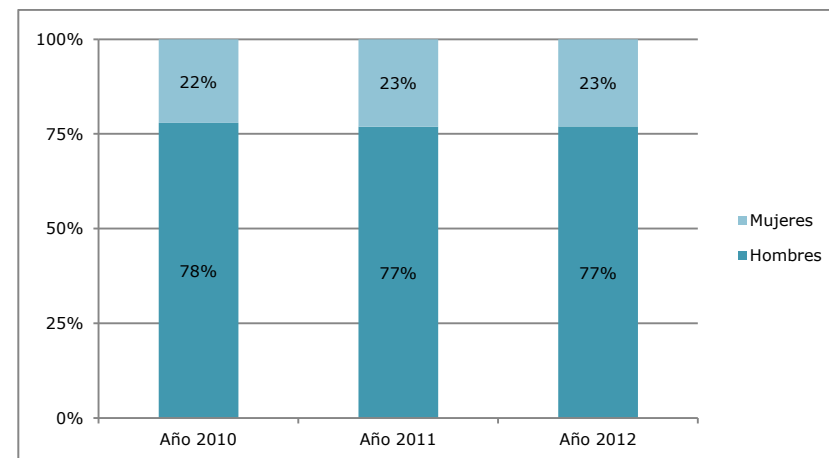
España dispone de la ley de igualdad que entre otros requerimientos, establece que las organizaciones con más de 250 trabajadores elaboren planes de igualdad. Excepto Colombia, el resto de países dispone de legislación acerca de aspectos específicos de igualdad de oportunidades como son la Equality Act 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. Además, **abertis** se ha adherido al Chárter de la Diversidad, iniciativa europea de carácter voluntario, al que pueden adherirse las empresas e instituciones para apoyar y promulgar los principios de diversidad y no-discriminación en su entorno laboral.

Las diferentes unidades de negocio llevan a cabo acciones en materia de igualdad, entre las que se encuentran la formación en materia de diversidad y la sensibilización en relación con los temas de igualdad de oportunidades entre la plantilla, la incorporación de estas cuestiones en la contratación y la adaptación del lenguaje. En España, de acuerdo con la ley de igualdad, disponen de un plan específico de igualdad **abertis telecom**, la **Red aumar** y las gerencias de **aulesa** y **AP4**, junto con **abertis infraestructuras** y **serviabertis**. El resto de las unidades de negocio se encuentra en proceso de formalización y negociación de los planes de igualdad. Enmarcadas en los planes de igualdad, las empresas del grupo han realizado acciones de sensibilización, han difundido la guía de lenguaje no sexista, y han 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



El 97% de las personas que ocupan cargos directivos provienen de la comunidad local. La política salarial no discrimina entre géneros, siendo la relación entre el salario inicial y el salario mínimo local el mismo para ambos géneros, excepto en el caso de Cardiff, siendo un 163% para el caso de los hombres y un 174% para el caso de las mujeres.

	Salario inicial/ Salario mínimo
España	161%
Francia	106%
Inglaterra	139%
Gales	164%
Irlanda	121%
Suecia	120%
Estados Unidos	173%
Argentina	356%
Puerto Rico	103%
Bolivia	210%

Tasa de retención¹⁵

	2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personas que se han acogido a permisos parentales	111	125	128	130
Número de personas que ha vuelto a ocupar su puesto de trabajo tras el permiso	111	96	127	112
Número de personas que continua en la organización tras 12 meses	111	81	127	99

Integración de personas discapacitadas

Durante el año 2012 se ha continuado con la adopción del modelo de EDC de la Fundación Seeliger y Conde, que promueve la gestión de la diversidad en las organizaciones con el objetivo de lograr la excelencia en la misma, más allá de los requerimientos específicos de la legislación vigente.

En este sentido, todos los países disponen de legislación en materia de integración de personas discapacitadas, excepto Chile, Bolivia y Suecia. Los requerimientos de la legislación varían en función de cada país, incluyendo el aseguramiento de procesos de contratación neutros y la adaptación de los puestos de trabajo en función de las necesidades de las personas discapacitadas. Únicamente la legislación de España y Francia establece cuotas mínimas de personas contratadas con discapacidad. En este sentido, y vinculado al proyecto del modelo de EDC en España, y a la *Mission hândicap* en Francia, se está potenciando la contratación de este colectivo de personas, así como la promoción de proveedores que prioricen este tipo de contrataciones, como son los Centros Especiales de Trabajo.

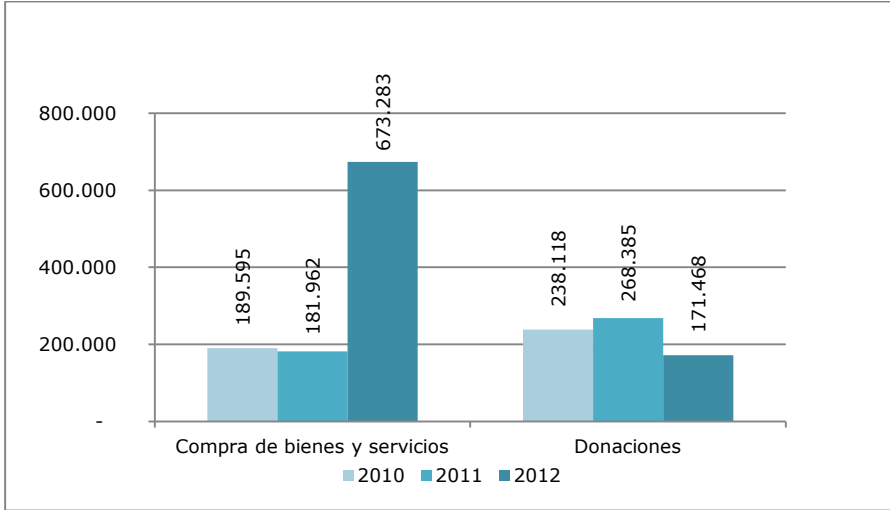
Actualmente, el porcentaje de trabajadores con discapacidad contratados en España tanto directa como indirectamente, alcanza el 2,48% de la plantilla, mientras que en Francia este colectivo supone el 6,43% de la plantilla.

¹⁵ El dato de codad no ha sido incluido al no disponer de esta información.

Trabajadores con discapacidad contratados directamente por en España	1,12%
Trabajadores con discapacidad contratados en España, tanto directamente como mediante medidas alternativas	2,28%

La evolución del dato de compra de bienes y servicios a Centros Especiales de Trabajo responde al compromiso adquirido por **abertis** en el marco del modelo EDC de potenciar este tipo de compras.

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.

Al igual que todos los años, se han producido cambios en los movimientos de empleados y directivos en asignación internacional. Los cuales se diferencian entre expatriados de larga duración (son aquellas personas cuya asignación internacional es superior a 1 año) y expatriados de corta duración (son aquellos desplazamientos de duración inferior a 1 año). La finalidad de la expatriación incluye la transmisión de conocimientos en algunas áreas específicas, así como parte del desarrollo profesional de los empleados y directivos.

El número de expatriados en el grupo es reducido, siendo los principales países de asignación internacional Francia, Reino Unido, España, Argentina, Chile, México, Jamaica, Puerto Rico, Estados Unidos, Colombia, Irlanda y Canadá.

Experiencias prácticas

Certificado de Excelencia en Diversidad

El Modelo EDC de la Fundación Seeliger y Conde, promueve la excelencia en la inclusión de la discapacidad, no sólo en el cumplimiento de la LISMI, sino en otros puntos destacados como valores, políticas, procesos, selección, planes estratégicos de accesibilidad, y un largo etcétera. Se trata pues de un proceso de mejora continua, iniciado el año 2011, en forma de proyecto piloto y planificado para hacerse extensivo a todas las empresas del grupo ubicadas en España.

Se han obtenido los primeros resultados positivos a través de sesiones de sensibilización, donde el objetivo es concienciar y aflorar discapacidades de personas que generalmente por desconocimiento, no se estaban tratando de forma adecuada. Esto puede suponer, además de la normalización y aceptación de la discapacidad, ventajas fiscales para el empleado y la compañía. También se ha iniciado la revisión de los procedimientos de compras, para potenciar la contratación de proveedores que velen por las buenas prácticas en la excelencia de la gestión de la discapacidad.

Mission Hándicap

Comprometidos con la empresa responsable, y en concordancia con la misión de servicio público, **sanef** en los últimos años ha estado trabajando para la integración, el reconocimiento y la mejora de las condiciones de trabajo de las personas con discapacidad. Este proyecto empezó en 2008 con la realización de una auditoría que permitió establecer un plan de acción con el objetivo de aumentar el conocimiento y la comprensión de la discapacidad, y eliminar prejuicios y conceptos erróneos relacionados. Se definieron 4 ámbitos de actuación: la contratación, el mantenimiento del empleo, la adaptación de las empresas, y la comunicación para la sensibilización de las personas. En 2011 **sanef** firmó un acuerdo con AGEFIPH (Asociación de Gestión de fondos para la integración laboral de personas con discapacidad), cuya misión es promover la empleabilidad y el mantenimiento del empleo de las personas con discapacidad en el sector privado. Este convenio, que ha estado vigente hasta finales de 2012, ha permitido reforzar las acciones voluntarias realizadas en este ámbito, así como concretarlas y hacerlas más visibles.

El proyecto bautizado como *Mission Handicap*, es el paraguas bajo el cual se han llevado a cabo todas las actuaciones en relación a la discapacidad. Las principales actuaciones realizadas estos años han sido:

- Formación de 60 directivos y responsables.
- Se realizan reuniones cuyo objetivo es la sensibilización de los asistentes. En 2012 más de 1000 personas han participado en estas reuniones, y están previstas nuevas reuniones para 2013.
- Trabajo en estrecha colaboración con las organizaciones de referencia en el ámbito de la discapacidad.
- Participación en un salón de contratación virtual, Handi2day, dedicado a las personas con discapacidad.
- Desarrollo de una campaña de comunicación interna cuyo objetivo es romper con las ideas erróneas que se asocian a la discapacidad, y demostrar que la discapacidad no es una barrera para el trabajo. Dentro de esta campaña se han realizado sesiones de sensibilización del personal, publicaciones en la intranet, se han creado flyers y un video.
- Ubicación de un stand de la *Mission Handicap* en la convención anual de 2012, para la concienciación de los empresarios.

sanef ha pasado de contar en 2008 con 55 personas con discapacidad en su plantilla, a 187 en 2012 (un 6,43%), lo que supone un incremento del 200%.

7.5. 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.

Desempeño

Contribuir a la satisfacción de los trabajadores y a la mejora de su calidad de vida son los principales objetivos que persiguen los diferentes beneficios sociales disponibles en **abertis**. Además de la flexibilidad horaria en función de los diferentes puestos de trabajo, se facilita el acceso a la formación y se ofrecen diferentes tipos de beneficios, como por ejemplo el acceso a descuentos corporativos vinculados a los servicios ofrecidos.

Relacionado con los planes de incentivos a largo plazo, en el 2012 se han seguido focalizando esfuerzos en mantener la política iniciada en el año 2007 respecto al 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 29%.

Inversión total en actividades extra laborales	1.489.526 €
--	-------------

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.

El grupo de trabajo para el desarrollo de la Inversión Socialmente Responsable en el Fondo de Pensiones en España, constituido el año 2010 y compuesto por las personas representantes de los distintos promotores de Planes de Pensiones del Grupo en España, representantes de los partícipes de los dichos Planes, y con la participación de la Unidad de responsabilidad social, las secciones sindicales más representativas, y la propia gestora del Fondo ha continuado trabajando durante el ejercicio. En este sentido está prevista la realización de una sesión de formación a los miembros de la comisión de control del Fondo en distintos aspectos de responsabilidad social e inversión socialmente responsable en los fondos de pensiones.

7.6. 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.

Desempeño

Los sistemas de gestión basados en el estándar internacional OHSAS 18001 son la principal herramienta que centraliza las actividades de prevención de riesgos laborales en las distintas unidades de negocio. Durante el año 2012, el aeropuerto de Luton ha completado la implantación del sistema y las autopistas de Puerto Rico han iniciado el proceso de implantación.

El 90% de los trabajadores están cubiertos por los comités de Seguridad y Salud, los órganos encargados de coordinar la gestión de los riesgos laborales y realizar el seguimiento de las actividades de prevención en materia de seguridad y salud. Todas las unidades de negocio disponen de este tipo de comités excepto **codad**, **apr** y **autopistas del oeste**.

Entre las actuaciones de prevención que se llevan a cabo, la formación en esta materia tiene un peso específico significativo. En este sentido, durante el año 2012 se han invertido un total de 1.095.395€ en acciones formativas relacionadas, junto con un total de 369.498€ en proyectos para mejorar el entorno de trabajo.

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

		Año 2010	Año 2011	Año 2012
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	abertis infraestructuras	✓	✓	✓
	fundación abertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistas Francia	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	Rutas del Pacífico	→	✓	✓
	Elqui	✓	✓	✓
	apr			→
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽²⁾	→	→	✓
	Codad	✓	✓	✓
% cifra de negocio*		✓✓ 89,97 % → 8,15 %	✓✓ 91,68 % → 5,14 %	✓✓ 96,21 % → 0,42 %

(1) Autopistas España dispone de la certificación del sistema integrado.

(2) Orlando dispone de un sistema certificado, Belfast, Cardiff, Luton tienen un sistema implantado pero no certificado.

*Respecto al total del alcance del informe.

✓ Implantado y certificado
 ✓ Implantado
 → En proceso de implantación

El número de accidentes producidos se ha reducido hasta alcanzar los 312 accidentes (203 en el caso de hombres y 109 en el caso de mujeres). Los aeropuertos centralizan los accidentes que involucran golpes o caídas en el terreno, especialmente relacionadas con tropezones y resbalones, así como en el caso de autopistas, en el que los golpes, caídas y malas posturas son las principales causas de los accidentes producidos.

Entre las actuaciones de prevención llevadas a cabo por las diferentes unidades de negocio se incluyen diversas auditorías legales de prevención de riesgos laborales, 12 evaluaciones de riesgos y 52 visitas planificadas en Autopistas España. En telecomunicaciones se han llevado a cabo un total de 61 evaluaciones de riesgo, 9 simulacros, 2 informes higiénicos, 1086 reconocimientos médicos, la evaluación de 44 centros auditados según OHSAS 18001, 29 evaluaciones higiénicas y 42 investigaciones de accidente.

Asimismo, el aeropuerto de Luton ha sido distinguido por las normas de y la cultura de seguridad, tanto del equipo de ExxonMobil como del equipo de Operaciones Aéreas del aeropuerto. El premio reconoce los esfuerzos del Comité de Seguridad de Operaciones Aéreas y del Equipo de Operaciones Aéreas para implantar la estandarización de los procedimientos y políticas de seguridad comunes a los usuarios de las zonas de operaciones implicados.

Evolución de los indicadores de riesgos laborales¹⁶

	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Índice de incidencia	33,22	31,99	32,18
Índice de frecuencia	17,85	16,38	16,57
Índice de gravedad	0,38	0,52	0,49

		Índice de incidencia	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
2012	Hombres	29,17	16,34	0,47
	Mujeres	31,90	18,60	0,59
2011	Hombres	30,94	18,08	0,61
	Mujeres	26,72	14,66	0,36

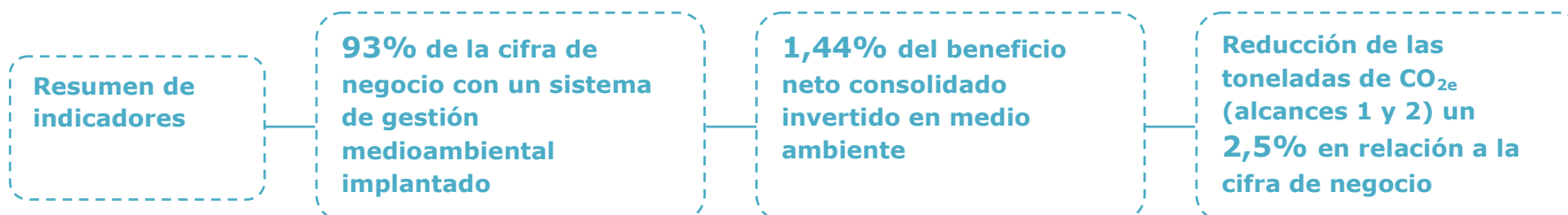
¹⁶ El dato de plantilla desglosado por género del año 2011 de sanef ha sido ajustado en relación al informe del año 2011, dado que el alcance del dato del 2011 era superior al del alcance del informe, por lo que los índices del año 2011 han sido recalculados. Asimismo la segregación por género del dato de horas trabajadas de Belfast, las redes Gencat y aumar, y rutas del pacífico y elqui han sido estimados a partir de la distribución de la plantilla. Las jornadas perdidas desglosadas por género de elqui han sido estimadas en base a la distribución del número de horas no trabajadas.

8. 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	Experiencias prácticas 2012
Minimizar el impacto medioambiental	Gestión medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • abertis telecom y las Smart-cities • Balance del segundo año de "Paquet Vert"
	Mitigación del cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de ahorro y eficiencia energética • Mejora de los accesos al aeropuerto • Promoción del Vía-T y del carpooling
	Generación y gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la gestión de las aguas residuales • Reutilización de residuos eléctricos y electrónicos • E-factura • Plan de gestión de las aguas superficiales de Luton
	Gestión de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de biodiversidad en sanef • Fomento de la biodiversidad en autopistas
	Gestión del ruido	<ul style="list-style-type: none"> • El impacto acústico de los aeropuertos • Travis, una herramienta de consulta de los niveles acústicos
	Sensibilización medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Aristos continua la sensibilización del personal de abertis



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.

Desempeño

El compromiso ambiental de **abertis** se canaliza mediante los sistemas de gestión ambiental que las diferentes unidades de negocio tienen implantado. Estos sistemas permiten a la organización conocer cuáles son sus impactos sobre el medio ambiente, y a partir de un compromiso de mejora continua, definir y llevar a cabo acciones para reducir estos impactos. Durante 2012, destaca el inicio del proceso de implantación de un sistema de gestión ambiental por parte de las autopistas en Puerto Rico, y la integración de los sistemas de gestión ambiental, de calidad y de prevención de riesgos laborales que tenían implantados las diferentes gerencias de Autopistas España, bajo un único sistema integrado de gestión cuyo ámbito incluye todas las autopistas en España. Actualmente, el 93% de la cifra de negocio incluida en el alcance de este informe, dispone de un sistema de gestión ambiental implantado.

Otro de los aspectos que se regulan dentro del sistema de gestión ambiental, es el cumplimiento de la normativa ambiental que aplica a las actividades desarrolladas por las unidades de negocio, puesto que uno de los requisitos del sistema es identificar dicha normativa, y evaluar y hacer un seguimiento del cumplimiento de los requisitos que establece. El 97% de la cifra de negocio dispone de un registro de normativa ambiental. En 2012 Autopistas España ha recibido una sanción de 6.010 € en relación al vertido de aguas residuales de una área de servicio y de una área de mantenimiento.

Durante 2012 se han destinado un total de 14,7 millones de euros a actuaciones de mejora del entorno ambiental, importe que supone el 1,44% del beneficio neto consolidado.

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

		Año 2010	Año 2011	Año 2012
Servicios centrales	serviabertis	✓	✓	✓
	fundación abertis	✓	✓	✓
Autopistas	Autopistas España ⁽¹⁾	✓	✓	✓
	Autopistas Francia ⁽²⁾	✓	✓	✓
	Autopistas internacionales			
	apr			→
Telecomunicaciones	abertis telecom	✓	✓	✓
Aeropuertos	tbi ⁽³⁾	✓	✓	✓
% cifra de negocio*		✓✓ 94,5%*	✓✓ 94,7%*	✓✓ 93,38%* → 0,42%

(1) Autopistas España incluye todas las autopistas gestionadas por **abertis** en España.

(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, excepto Orlando, disponen de un sistema implantado pero no certificado.

*Respecto al total del alcance del informe.



Implantado y certificado



Implantado



En proceso de implantación

El ciclo de mejora continua en el que se basan los sistemas de gestión requiere que anualmente se establezcan objetivos en base a los que realizar una valoración año tras año de los progresos logrados. En este sentido, de acuerdo con los objetivos establecidos por las diferentes unidades de negocio, para el año 2012 el grado de consecución de los mismos ha incluido:

- **Servicios centrales**

serviabertis ha avanzado en la reducción de consumos de recursos, y **fundación abertis** ha realizado el cálculo de las emisiones asociadas a las visitas al castillo de Castellet, sin llevar a cabo la compensación de estas.

- **Autopistas**

Autopistas España: se ha implantado una nueva aplicación y operativa común a todas las redes para la identificación, extracción y evaluación de requisitos legales, y se ha reducido el consumo de agua y de gasoil. Asimismo, se dispone de un inventario de todos los puntos de vertido a cauce público o a red de alcantarillado y se ha reducido el gasto destinado a esta gestión además del establecimiento de convenios de colaboración con diversas entidades como Ambilamp o Ecotic, para la gestión de determinados residuos.

Autopistas Francia: en 2012 se ha realizado el cálculo de la huella de carbono y se han llevado a cabo auditorías energéticas, junto con la definición de un plan de acción para la biodiversidad, y la continuación de proyectos ya iniciados relacionados con la reducción del impacto acústico y de las aguas residuales.

Autopistas Internacionales: alineado con los objetivos de eficiencia energética, ha reducido el consumo energético, mediante actuaciones como por ejemplo las campañas de concienciación sobre un consumo responsable llevadas a cabo por autopistas del oeste.

- **Telecomunicaciones:** en la línea de telecomunicaciones se han realizado durante 2012 formaciones en conducción eficiente del personal de la Dirección de Explotación, se ha incorporado en la intranet corporativa un contador de emisiones que permite conocer de forma personalizada, las emisiones según las actuaciones y buenas prácticas implantadas por cada persona, y se ha implantado una nueva Base de Datos "AVALUA" de identificación y evaluación de aspectos y riesgos ambientales por centro, que facilita el control de la mejora ambiental y minimización de los impactos generados en los centros de telecomunicaciones.

- **Aeropuertos:** desde Luton se ha desarrollado una nueva herramienta que proporciona 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. Luton, Belfast y Cardiff han conseguido incrementar el porcentaje de reciclaje de residuos y reducir la huella de carbono, junto con Orlando.

Aspectos ambientales y medidas implantadas

Dentro del ámbito del sistema de gestión ambiental, se lleva a cabo una identificación de aquellos aspectos ambientales derivados de la actividad que son significativos. Esta identificación de los aspectos significativos permite tener conocimiento de los impactos ambientales que genera la actividad de la organización y establecer acciones con el objetivo de reducir dicho impacto.

Las principales actuaciones llevadas a cabo durante el año 2012 para mitigar los aspectos ambientales significativos se detallan a continuación, clasificadas según las diferentes líneas de negocio de **abertis**.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Servicios centrales	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de recursos Generación de residuos Contaminación atmosférica 	<p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sustitución de lámparas por otras más eficientes conforme se agotan. Mejora de la eficiencia y el control de gestión de las instalaciones para minimizar el consumo energético. Fomento del uso de productos locales y ecológicos en el servicio de catering de Castellet. <p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recogida segregada de los residuos en los puestos de trabajo, zonas de vending y comedores. Simplificación de la recogida de residuos peligrosos. <p>Sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promoción de buenas prácticas ambientales en el desarrollo de la actividad diaria, y formación ambiental a los trabajadores de las empresas subcontratadas. Continuación de la campaña de concienciación de Aristos.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Autopistas	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación del agua Generación de residuos Consumo de recursos Contaminación atmosférica Contaminación acústica Afectación del suelo Emergencias Impacto sobre la biodiversidad Afecciones a la salud 	<p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instalación de reductores de flujo en la iluminación de los peajes. Sustitución del alumbrado en marquesinas de peaje equipando con lámparas leds. Cambio de las lámparas de mercurio por sodio en el área de servicio de Villacastín. Realización de auditorías de eficiencia energética en instalaciones de Autopistas Francia. Incremento de la proporción del consumo de papel reciclado. Inicio de seguimiento trimestral de los consumos en Autopistas España. Inclusión de los recibos y justificantes, y campañas publicitarias en el consumo de papel. Estudio de la huella de carbono y definición de un plan de acción en Autopistas Francia. Instalación de nuevos contadores en AP4 para mejorar la efectividad en la detección de averías. <p>Contaminación atmosférica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sustitución de los equipos con gas refrigerante R22 por equipos con gas R401. <p>Generación de residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implantación de contenedores para la segregación de envases, vidrio y papel en 73 áreas de servicio y 124 áreas descanso de la red de Autopistas en Francia. Mejora del sistema de segregación de residuos, unificando la sistemática, el etiquetaje y las condiciones de gestión en Autopistas España.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Autopistas	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación del agua Generación de residuos Consumo de recursos Contaminación atmosférica Contaminación acústica Afectación del suelo Emergencias Impacto sobre la biodiversidad Afecciones a la salud 	<p>Aguas residuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de biofiltros en determinados peajes para tratar las aguas residuales antes de ser vertidas. - Conexión a la red de abastecimiento y saneamiento del peaje de Haro (AP68), y valoración de la conexión a la red de saneamiento de las áreas de servicio de Logroño y de Igay. - Instalación de filtros en un punto de la autopista de Puerto Rico para evitar la caída de contaminantes a una laguna. <p>Biodiversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refuerzo de la valla de cerramiento para evitar la entrada de fauna. <p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de un mapa estratégico de ruidos de la autopista AP-2 y dos estudios en la C-32, Calella y Caldes d'Estrac. - Uso de asfalto reductor del ruido de rodamiento de los vehículos en autopistas del oeste. - Plantaciones para reducir el impacto acústico en autopistas del oeste. <p>Emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un nuevo plan de actuación en caso de emergencia en Elqui. <p>Sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de campañas de sensibilización . mediante Aristos para promover buenas prácticas ambientales.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Impacto sobre la biodiversidad Afectación del suelo y sistemas acuáticos Emisiones atmosféricas Emergencias Consumo de recursos Generación de residuos Contaminación acústica 	<p>Consumo de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de una auditoría de Gases de Efecto Invernadero y agua en dos centros, y elaboración de un estudio sobre la calificación energética de dichos centros para identificar las propuestas de mejora a realizar enfocadas a la minimización de las emisiones de CO₂ y del consumo de energía y agua. - Instalación de 3 bocas de agua para uso de bomberos en los aljibes de centros, como medida de aprovechamiento del agua de los mismos. - Identificación y control de la volumetría y capacidad de los aljibes de 2 centros como medida de mejora de la gestión del consumo de agua de pluviales. - Sustitución de balastos convencionales por electrónicos o leds en el edificio de oficinas de una zona. - Prueba piloto de la instalación y sustitución en un centro de balizas convencionales por balizas led. -Sustitución de rectificadores de energía existentes por otros con mayor rendimiento en 10 centros. -Elaboración de un estudio de eficiencia energética en el edificio de Tres Cantos para detectar actuaciones de eficiencia en iluminación y climatización. - Instalación de difusores y/o dobles pulsadores en los servicios de tres centros.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto sobre la biodiversidad • Afectación del suelo y sistemas acuáticos • Emisiones atmosféricas • Emergencias • Consumo de recursos • Generación de residuos • Contaminación acústica 	<p>Contaminación atmosférica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sustitución de 30 máquinas con gas R22, y cambio del gas en otras 140 máquinas. - Elaboración de un inventario de seccionadores de los transformadores con Hexafluoruro de Azufre (SF6). - Curso de conducción eficiente para el personal. <p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorización del 80% de los residuos peligrosos y del 100% de los no peligrosos. <p>Aguas residuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de sistemas de aviso de sobrellenado de lodos en dos fosas sépticas <p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insonorización de siete centros. <p>Vertidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de medidas de contención ante vertidos de hidrocarburos en dos centros ubicados en espacios protegidos, en operaciones de carga y descarga de gasoil. - Distribución de kits con material correctivo y preventivo ante vertidos de ácidos de baterías. - Distribución a todos los puntos de almacenaje de residuos, de palets de contención para el almacenaje de baterías. - Distribución de material complementario para los centros con instalaciones de surtidores de gasoil para vehículos de flota técnica. <p>Formación y sensibilización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación en la intranet de un contador de emisiones de CO₂

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Aeropuertos	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación acústica • Consumo de recursos • Contaminación atmosférica • Contaminación del agua • Contaminación del suelo • Generación de residuos • Emergencias • Afecciones a la salud • Impacto sobre la biodiversidad 	<p>Gestión ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Instauración en sabsa de un sistema de seguimiento y control semestral de los aspectos ambientales para verificar la no existencia de nuevos impactos. <p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Implantación de sistemas de ahorro de agua en las renovaciones de inodoros de Belfast. -Implantación en Belfast de un nuevo sistema de control del consumo de energía, que proporciona una información más detallada y permite así un mejor uso de la energía. -Transición al uso de comprobantes de pago electrónicos en el aeropuerto de Orlando para reducir el consumo de papel. -Aprobación de la estrategia de acceso en superficie de Luton. <p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de un plan de acción ambiental en Belfast. -Aislamiento de viviendas afectadas por la contaminación acústica del aeropuerto de Stockholm Skavsta. -Mejora del seguimiento acústico de las rutas aéreas de Belfast. -Rutas preferenciales en Cardiff. - Desarrollo de un sistema de monitorización continua de los vuelos en Luton. <p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Adaptación de los procedimientos de gestión de residuos de Luton para mejorar los niveles de reciclaje.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2012
Aeropuertos	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación acústica • Consumo de recursos • Contaminación atmosférica • Contaminación del agua • Contaminación del suelo • Generación de residuos • Emergencias • Afecciones a la salud • Impacto sobre la biodiversidad 	<p>Aguas residuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gestión de la carga tóxica de las aguas residuales mediante recogida específica en Stockholm Skavsta. -Uso de humedales para el tratamiento de las aguas residuales antes de ser vertidas.

Las líneas de negocio de **abertis** han establecido objetivos ambientales definidos en el marco del sistema de gestión ambiental para el año 2013, que incluyen:

- **Servicios centrales**

serviabertis se ha marcado como objetivos para 2013 el mantenimiento de los consumos de agua y de energía, así como reducir el consumo de papel por persona, y aumentar la recogida selectiva.

Por su parte, la **fundación abertis** trabajará para reducir el consumo de gasoil y de materiales, así como en la ambientalización de los actos que tengan lugar en el castillo de Castellet.

- **Autopistas**

Los objetivos establecidos por Autopistas España para el 2013 incluyen la realización de auditorías energéticas, la revisión de mapas estratégicos de ruido, la sustitución de equipos de refrigeración que contienen gas refrigerante R22, la conexión de algunas áreas de servicio a la red municipal de abastecimiento de agua, y la mejora de la gestión de las aguas residuales de algunas áreas de servicio (sustitución de pozos OMS por fosas sépticas o conexión a alcantarillado).

Autopistas Francia se ha marcado como objetivo la finalización de diversos proyectos ya iniciados para reducir la contaminación acústica, así como de los proyectos para minimizar el impacto que pueda generar el vertido de las aguas residuales. Además de la finalización de la construcción del Ecopôle (edificio que incorpora criterios de ecodiseño), se ha llevado a cabo la ampliación de las emisiones del alcance 3 en el cálculo de la huella de carbono, la finalización de la auditoría de biodiversidad y la aplicación de las primeras medidas.

Los objetivos de cara al 2013 de Autopistas internacionales están relacionados con la mejora del tratamiento de las aguas pluviales y la formación en caso de vertidos de sustancias tóxicas, para Puerto Rico; la reducción del consumo de papel, la mejora de la recogida de residuos, y la difusión de buenas prácticas ambientales entre la comunidad y los empleados, en el caso de autopistas del oeste.

- **Telecomunicaciones**

Los objetivos de telecomunicaciones están orientados a la mejora continua del sistema de gestión ambiental que tiene implantado.

- **Aeropuertos**

Los objetivos marcados por los aeropuertos del Grupo están enfocados a la reducción de las emisiones de CO₂, la mejora de la eficiencia energética, la reducción del consumo de agua, la mejora de la segregación de residuos, y el aumento del porcentaje de residuos reciclados.

Experiencias prácticas

abertis telecom y las Smart-cities

A lo largo del año 2012 **abertis telecom** ha participado activamente en diversos eventos relacionados con la *Smart City*, en los cuales se han dado cita expertos de las compañías que desarrollan soluciones y tecnologías con el objeto de participar en la transformación de la ciudad e impulsar la relación de las administraciones con el ciudadano.

Además **abertis telecom** participa en diversos proyectos como es el convenio firmado con el Ayuntamiento de Barcelona, cuyo objetivo es investigar sobre un conjunto integrado de soluciones telemáticas, informáticas y de sensorización que posibiliten nuevas técnicas para la gestión inteligente de Barcelona, así como validar la integración de estas soluciones tecnológicas y sus resultados. Dentro del ámbito del mismo convenio, se llevarán a cabo otras actuaciones:

- Explorar futuros nuevos ámbitos orientados a desarrollar proyectos de amplio alcance y repercusión europea, como el proyecto i-City. Es un proyecto de 3 años, apoyado y financiado por la Comisión Europea en el que se ha continuado avanzando durante 2012. El objetivo 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. En este proyecto que se ha iniciado en enero de 2012, **abertis telecom** coordina los paquetes de trabajo dedicados a la implantación de la plataforma y la realización de los desarrollos necesarios para su adaptación a las distintas características de cada ciudad.
- Desarrollar una estrategia para promocionar, tanto en la esfera pública como en la privada, las iniciativas económicas, de movilidad, medioambientales, sociales y de gobierno que ofrece la ciudad de Barcelona, entendida como una plataforma de investigación y desarrollo, llamada "Urban Platform". En este sentido, **abertis telecom** será la compañía gestora de infraestructuras de telecomunicaciones y de servicios de aquellas compañías interesadas en participar en el proceso de investigación de esta plataforma.
- Explorar conjuntamente y colaborar en la definición e impulso de la iniciativa del Ayuntamiento de Barcelona "City Protocol", un sistema de certificación que impulsará la economía de la innovación urbana fomentando la definición de estándares, la integración de plataformas y el desarrollo de tecnologías y soluciones urbanas que fomenten la eficiencia en el uso de los recursos, la sostenibilidad ambiental y el progreso social y económico de las ciudades.

Otro ejemplo de proyecto que está desarrollando **abertis telecom** en el campo de las smart cities, es el convenio firmado entre **abertis telecom** e Indra con los Ayuntamientos de Sant Cugat del Vallès y de Lleida. Este convenio establece las bases de colaboración con el objetivo de convertir ambos municipios en referentes de eficiencia energética, calidad de servicio al ciudadano y respeto medioambiental, a través de la optimización de la gestión de servicios como la iluminación, la movilidad y la recogida de residuos en la ciudad.

Destacar la participación de **abertis telecom** en el Smart City World Congress, celebrado en noviembre en la ciudad de Barcelona, donde ha presentado su Red Smart. Se trata de una red integrada por sus tres instalaciones técnicas en Barcelona, Madrid y Valencia, y diseñada en base a la especialización en los distintos ámbitos de actuación que se presentan en una ciudad inteligente. La Red Smart, que permite a gestores urbanos y empresas testear, evaluar e implementar diferentes soluciones y aplicaciones concebidas para la ciudad del futuro, está formada por:

- La SmartZone instalada en el entorno de la sede de Barcelona. Es una reproducción a escala de una ciudad y en ella se prueba, desde la recogida de datos

mediante sensores y cámaras y su transmisión a través de redes inalámbricas de comunicaciones, hasta el monitoreo y gestión, en una sala de control, de los servicios y aplicaciones asociados a dichos datos.

- La Sala de Gestión ubicada en la sede del operador en Torrent (Valencia) y especializada en servicios y aplicaciones de seguridad y emergencia. Cuenta con todos los elementos que integra la tecnología TETRA (módems, soluciones embarcadas en vehículos y sistemas informáticos).
- La SmartZone especializada en aplicaciones de video y ciudad estará ubicada en la sede de **abertis telecom** en Tres Cantos (Madrid). En este entorno se encuentran los equipamientos para desarrollar aplicaciones avanzadas en el tratamiento de video, gestionar datos e implementar soluciones que faciliten y mejoren el contacto del ciudadano con los servicios prestados por la administración (aparcamientos, tráfico, información y seguridad).

Actualmente, **abertis** promueve el Smart Partner Program cuyo objetivo es implementar un entorno de creatividad e innovación en el ámbito smart, en el que participen los diferentes actores del ecosistema SmartCity. Está dirigido a aquellas organizaciones interesadas en trabajar conjuntamente en el desarrollo de la ciudad del futuro. Actualmente 21 empresas se han adherido al programa.

Balance del segundo año de “Paquet Vert”

El año 2012 ha sido el segundo año del programa de colaboración establecido por Autopistas Francia y el Gobierno francés, a través del cual **sanef** a lo largo de 3 años realizará una inversión de 250 millones de euros para mejorar la integración de sus infraestructuras en el entorno, así como mejorar los servicios prestados a las personas usuarias de las autopistas. Actualmente todos los estudios se han finalizado encontrándose los proyectos a un 60% aproximadamente de su desarrollo. Las inversiones se están realizando en cinco ámbitos: la reducción de las emisiones de CO₂, la protección de los recursos hídricos, la protección contra el ruido, la protección de la biodiversidad y desarrollo del patrimonio arbóreo, y el despliegue del ecodiseño. A continuación se presenta el estado de los diferentes proyectos:

- **Reducción de las emisiones de CO₂:** La implantación del telepeaje en todas las redes de autopista para vehículos ligeros se ha completado en la red A1, en la red A29 y en las barreras de **sapn**. En el caso del telepeaje para camiones, éste ya está disponible en un total de cinco redes.
- **Protección de los recursos hídricos:** el objetivo es dotar de las mismas medidas de protección de los recursos hídricos que las construcciones actuales, a las carreteras construidas con anterioridad a la ley de aguas de 1992. La consulta con la administración del estado responsable de aguas se realizó en 2010, y actualmente todas las autopistas de la red cuentan con cuencas de secado de lodos, alcantarillas y tuberías de colección, y se han rehabilitado los cruces de agua, que se encuentran en fase de construcción en **sapn**. Las cuencas de secado de lodos permiten el secado de los lodos procedentes de la limpieza de los estanques de saneamiento de las aguas de escorrentía, reduciendo así el volumen de lodos transportados a centros de tratamiento.
- **Protección contra el ruido:** tras la realización de un programa para identificar las viviendas más afectadas por el ruido se han implantado barreras acústicas en la red A1 y se encuentran en proceso de construcción en tres redes más, así como en fase de estudio en otra red. Asimismo, se han firmado 70 acuerdos individuales para instalar protecciones acústicas en ventanas o fachadas de viviendas afectadas.
- **Protección de la biodiversidad y desarrollo del patrimonio arbóreo:** se ha llevado a cabo un censo de biodiversidad enfocado a conocer las especies de interés patrimonial existentes en las zonas verdes alrededor de las autopistas, y definir las acciones o las mejoras prácticas a desarrollar, con el objetivo de favorecer la preservación y el desarrollo de esta biodiversidad. En 2012 se ha llevado a cabo la liberación de ejemplares del hámster de la Alsacia, se ha iniciado un programa de paisajismo para la sustitución de los árboles existentes a lo largo de las autopistas y que están llegando al fin de su vida, y se continúa trabajando en la elaboración de una auditoría de biodiversidad.

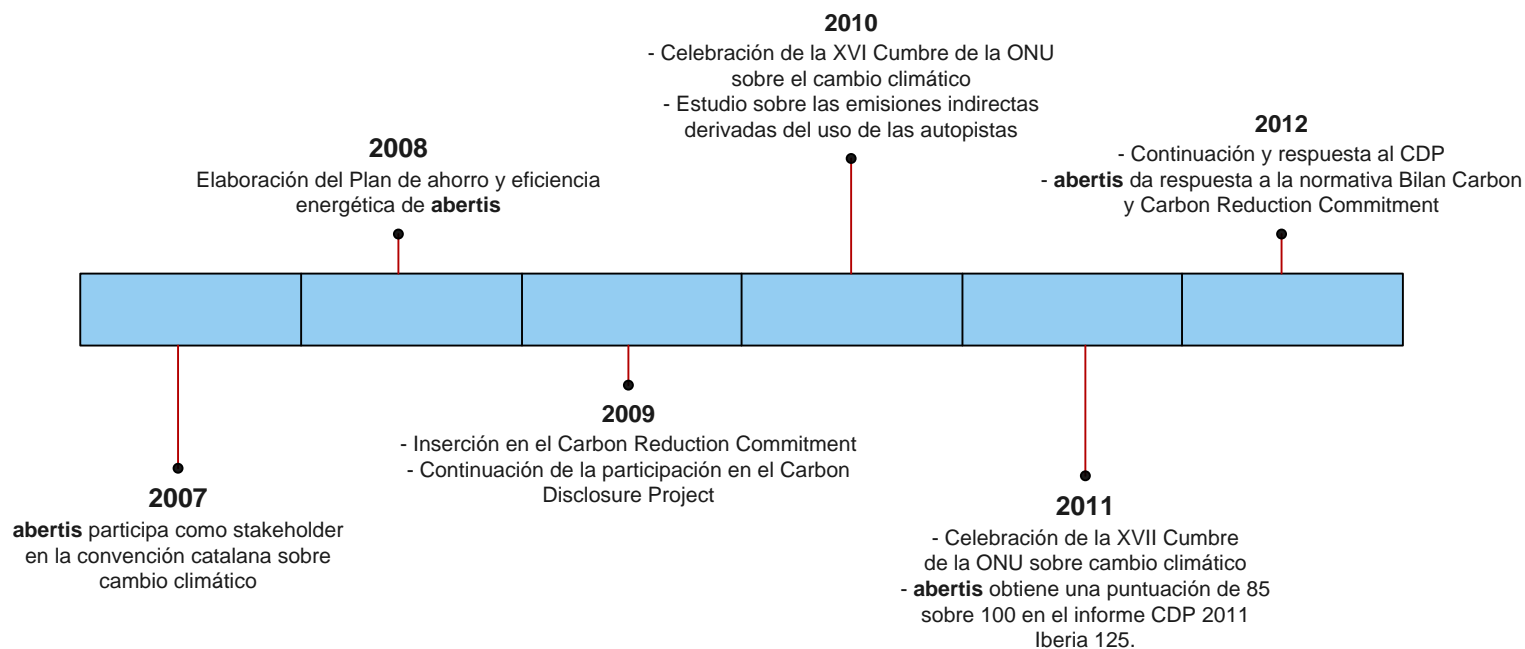
- **Despliegue del concepto de eco-concepción:** el edificio Eco-pôle ha sido concebido como un edificio ecológico responsable, incorporando el uso de materiales respetuosos con el medio ambiente y la implantación de energías renovables, y diseñado para que sea eficiente en el consumo de energía. Será uno de los primeros edificios de energía positiva (BEPOS) de Francia. Las obras han sido iniciadas durante este año con el objetivo de ser finalizadas en 2013. Dentro del despliegue de la eco-concepción, se han realizado dos prototipos de áreas de descanso, Beauchêne sud y Chevrières, que reúnen técnicas y prácticas medioambientales óptimas, y está previsto el despliegue progresivo de estas medidas en todas las áreas. Actualmente, ya se están realizando mejoras en las áreas de servicio de **sanef** teniendo en cuenta criterios ambientales como la segregación de residuos o el tratamiento de las aguas residuales.

8.1. Mitigación del cambio climático

La política



Cronología de la respuesta al cambio climático



Desempeño

abertis definió en 2005 su estrategia de mitigación del cambio climático basada en tres ejes principales:

- 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.

Tras la incorporación en el año 2008 en el proyecto promovido por Carbon Disclosure Project (CDP), **abertis** ha avanzado progresivamente en la gestión e identificación de los riesgos y las oportunidades para la organización vinculados al cambio climático.

Desde una perspectiva general, se está trabajando en la identificación de aquellos riesgos y oportunidades de acuerdo con la clasificación de los mismos según el CDP, que incluyen riesgos vinculados a la regulación, a los cambios en los parámetros físicos climatológicos y a los cambios en otros aspectos relacionados con el clima, considerando tanto riesgos directos como indirectos que puedan afectar a los clientes o a los proveedores de la organización.

En este sentido, y considerando la incidencia que sobre las diferentes actividades de la organización tiene el cambio climático, los siguientes riesgos podrían vincularse a las actividades de la organización.

Autopistas: La posible aprobación de nueva normativa relativa a límites de contaminación atmosférica podría afectar al nivel de tráfico en ocasiones puntuales. Asimismo, el cambio en el patrón de precipitaciones podría suponer el incremento de costes derivados del mantenimiento e interrupciones del tráfico, junto con el incremento en el consumo de recursos derivado de una mayor presencia de nieve y hielo.

La aparición de veranos más cálidos y secos podría generar problemas en las carreteras de acceso debido a las altas temperaturas durante días prolongados, mientras que el incremento de la frecuencia de fenómenos climáticos extremos podría generar la interrupción del tráfico, así como daños en las instalaciones.

Telecomunicaciones: Los cambios climatológicos derivados del cambio climático como el cambio en el patrón de precipitaciones o el incremento de la frecuencia de fenómenos climáticos extremos podría generar daños en las instalaciones y la interrupción del servicio. De igual modo, la presencia de veranos más cálidos y secos podría provocar un incremento en el consumo energético destinado a la refrigeración de los centros.

Aeropuertos: Cabe destacar la entrada de las compañías aéreas en el régimen comunitario de comercio de emisiones como la principal novedad en el ámbito regulatorio. Los impactos reales son todavía desconocidos, aunque algunos estudios predicen un potencial aumento de los costes de las compañías y su extensión a otros grupos de interés.

La exposición de la actividad aeroportuaria a los eventos climáticos, hace que los riesgos vinculados a cambios climáticos estén más integrados en la operativa diaria. En este sentido, inviernos suaves y húmedos generan más días de niebla, por lo que una mayor incidencia de este clima podría provocar un mayor uso de los generadores para la iluminación de las instalaciones. De igual modo, un incremento de las precipitaciones podría provocar inundaciones, un incremento de los costes operacionales derivados de la baja visibilidad, de un mayor mantenimiento y de la anulación de vuelos, así como una mayor presencia de aves. La presencia de veranos más cálidos y secos podría conllevar un incremento en el consumo energético para la refrigeración de la terminal, y un incremento de la presencia de aves migratorias.

El incremento de la frecuencia de fenómenos climáticos extremos podría generar daños en las instalaciones, la anulación y desviación de vuelos, y dificultades para acceder al aeropuerto, dando lugar a la posible falta de personal para hacer frente a estas condiciones climatológicas. Una mayor presencia de nieve y hielo podría suponer el incremento en el uso de productos químicos para el deshielo.

El CDP identifica, de igual modo, oportunidades potenciales vinculadas al cambio climático, y las categoriza en el mismo sentido (oportunidades derivadas de la regulación, de los cambios climáticos y de otros parámetros relacionados con el clima). En este sentido, es importante considerar que, en el caso de que los fenómenos climáticos extremos provocaran daños en las infraestructuras existiría la oportunidad de incorporar nuevas tecnologías y materiales en su reconstrucción.

De igual modo, la creación de nuevos impuestos para las emisiones de CO₂ y para los combustibles supondría una subida de impuestos, lo que a su vez haría más

rentable la inversión en nuevas tecnologías de eficiencia energética. Además la aprobación de una nueva normativa, como por ejemplo el Carbon Reduction Commitment, supone una oportunidad de mejorar en materia de eficiencia energética, de reducción de emisiones de CO₂ y de posicionamiento.

Finalmente, la optimización del uso de los recursos naturales es una de las bases de la lucha contra el cambio climático. La implantación de las nuevas tecnologías de la información en la gestión de los recursos en las ciudades, permite mejorar dicho uso, de modo que la demanda por estos servicios crecerá.

Durante 2012, las empresas que forman parte de **abertis** han implantado diversas actuaciones para reducir su impacto ambiental. Estas actuaciones se han enfocado básicamente a los ámbitos de iluminación y climatización, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y reducir los consumos, reduciendo así las emisiones de CO₂ asociadas a estos consumos. Las principales actuaciones desarrolladas han sido:

- Sustitución de luminarias existentes por luminarias de mayor eficiencia.
- Sustitución de balasto convencional por electrónico.
- Instalación de rectificadores de alta eficiencia.
- Instalación de reguladores de flujo.
- Implantación de un sistema de control horario en la iluminación.
- Implantación de un sistema de control horario en la climatización.
- Fijación y optimización de las consignas en referencia a la temperatura en los edificios.
- Desconexión de enfriadoras en época invernal.
- Desconexión del sistema de pre-tratamiento del aire primario en función de la temperatura exterior.
- Optimización de las calderas.
- Cierre de instalaciones en horarios de cierre de actividad (por ejemplo el gimnasio en época de vacaciones).
- Reducción del consumo de papel en materiales de marketing y a través de la e-factura.
- Fomento del uso de Vía-T.

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

- **Scope 1:** Emisiones directas que provienen de los consumos directos de energía (gas natural, combustibles líquidos y gases licuados del petróleo).
- **Scope 2:** Emisiones indirectas derivadas únicamente del consumo de electricidad. El factor de conversión de las emisiones derivadas del consumo de electricidad varía en función del país en el que se ha generado la electricidad, y por ende en función de las fuentes de energía que utilice el país para generar la electricidad.
- **Scope 3:** Otras emisiones indirectas que son consecuencia de la actividad de **abertis**, pero cuyas fuentes no pertenecen ni están controladas por la organización. Se han incluido las emisiones derivadas del consumo de materiales, agua y papel, de la gestión de residuos generados, de las fracciones de papel y cartón, vidrio y resto, y del transporte de personal in labore en avión, tren y autobús. En esta última categoría, el aeropuerto de Orlando únicamente ha reportado una estimación de los trayectos domésticos en avión, el aeropuerto de Suecia únicamente información sobre los trayectos internacionales en avión y en tren.

El cálculo de la huella de carbono se lleva a cabo a partir de los datos de consumos energéticos y otros consumos (materiales, agua,...), junto con la generación de residuos, los viajes corporativos y otros conceptos que pueden incluirse en el alcance 3.

En este sentido, los datos utilizados para el cálculo de la huella de carbono son los mismos que se presentan a lo largo del informe, por lo que las limitaciones en el alcance de los datos de origen que se utilizan para el cálculo de la huella de carbono, son a su vez las limitaciones en el alcance del dato de emisiones de CO_{2e}: no se ha incluido información sobre los consumos de metales y hormigón de elqui, el consumo de papel de rutas del pacífico, ni el agua consumida por elqui ni rutas del pacífico.

Emissiones de CO_{2e} correspondientes al 2012 por países (toneladas)

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
Argentina	1.309,27	3.972,83	76,89	5.358,99
Bolivia	578,32	5.708,84	154,59	6.441,76
Chile	2.453,24	3.116,96	421,87	5.992,07
Colombia	261,77	9,37	0,36	271,50
España	8.039,31	49.654,40	27.525,05	85.218,76
Francia	17.269,97	3.439,02	30.351,07	51.060,06
Puerto Rico	52,46	385,42	14,25	452,13
Reino Unido	6.356,20	28.032,24	530,43	34.918,87
Suecia	1.086,17	258,62	571,32	1.916,11
Estados Unidos	337,12	5.942,39	25,23	6.304,74
Total	37.743,83	100.520,09	59.443,70	197.707,62

Emissiones de CO_{2e} correspondientes al 2012 por sector de actividad

Emissiones totales (toneladas)				
	Autopistas	Telecom.	Aeropuertos	Central
Alcance 1	26.191,78	2.904,43	8.619,58	28,04
Alcance 2	22.146,99	36.421,47	39.951,46	2.000,17
Alcance 3	55.442,81	2.480,76	1.281,94	494,75
Total	103.781,58	41.806,66	49.852,98	2.522,96

Emissiones relativas según cifra de negocio (toneladas de CO _{2e} por M€)				
	Autopistas	Telecom.	Aeropuertos	Central
Alcance 1	8,79	7,58	32,80	5,02
Alcance 2	7,43	95,01	152,02	357,75
Total alcances	34,82	109,06	189,69	451,26

Emissiones por actividad			
	Autopistas (tn CO _{2e} /IMD)	Telecomunicaciones (tn CO _{2e} /Centros técnicos)	Aeropuertos (tn CO _{2e} /Mil Pax)
Alcance 1	1,24	0,04	0,37
Alcance 2	1,05	0,50	1,72
Total alcances	4,92	0,57	2,14

Evolución de las emisiones de CO_{2e}

Emissiones de CO _{2e} (Tn)	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Alcance 1	39.979,78	37.461,68	37.743,83
Alcance 2	113.673,61	101.339,91	100.520,09
Alcance 3	170.492,13	146.521,80	59.443,70
Total	324.145,52	285.323,39	197.707,62
Por millón de € de cifra de negocio alcances 1 y 2	41,51	39,05	38,07
Por millón de € de cifra de negocio total	91,20	80,26	54,50

Las emisiones de **abertis** en 2012 han experimentado un descenso respecto al año anterior del 31% en valor absoluto, y del 32% en valor relativo según la cifra de negocio. Esta reducción se produce principalmente en el alcance 3 debido al descenso en el consumo de materiales motivado por el menor número de obras realizadas en autopistas.

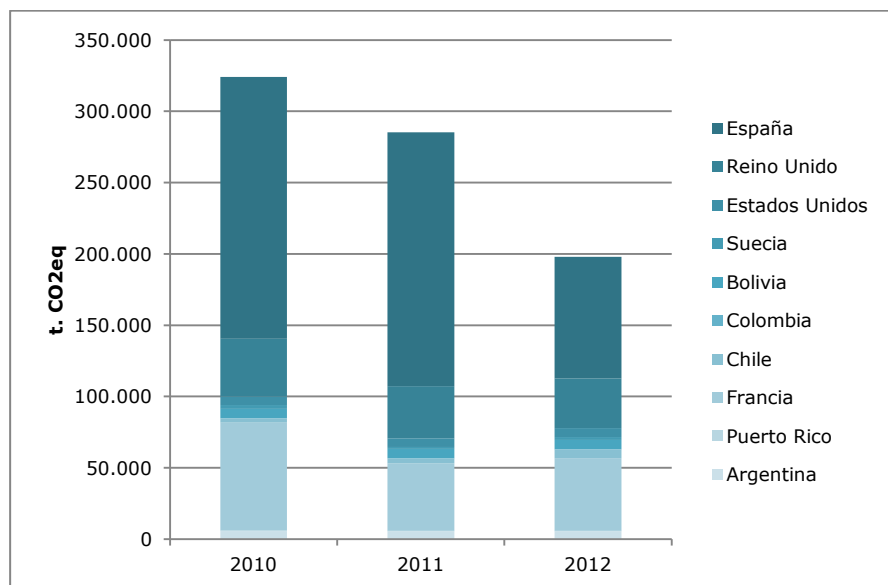
Considerando los alcances 1 y 2, consumos directos de energía e indirectos derivados de la electricidad, el dato relativo a la cifra de negocio ha disminuido un 2,5% en relación con el año anterior, lo que muestra una mejora en la eficiencia energética.

Evolución de las emisiones por actividad

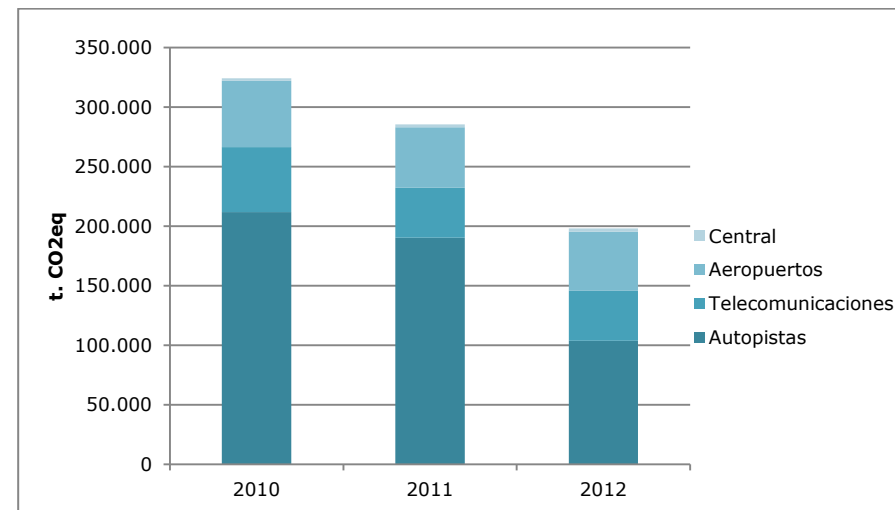
	2010	2011	2012	Evolución 2011-2012
Autopistas (tn CO _{2e} /IMD)	9,40	8,58	4,92	-48%
Telecomunicaciones (tn CO _{2e} /Centros técnicos)	0,86	0,56	0,57	2%
Aeropuertos (tn CO _{2e} /Mil Pax)	2,59	2,20	2,14	-3%

Cabe destacar el descenso de emisiones en las autopistas debido principalmente al descenso en el consumo de materiales. El incremento experimentado por telecomunicaciones se debe a la inclusión de nuevos datos en el alcance 3 relacionados con los desplazamientos de los trabajadores y otros parámetros, tal y como indica el dato relativo a la actividad considerando los alcances 1 y 2, que totaliza 0,54 tnCO_{2e} por cada centro técnico, lo que supone una reducción del 3,5% en relación con el mismo dato del año anterior.

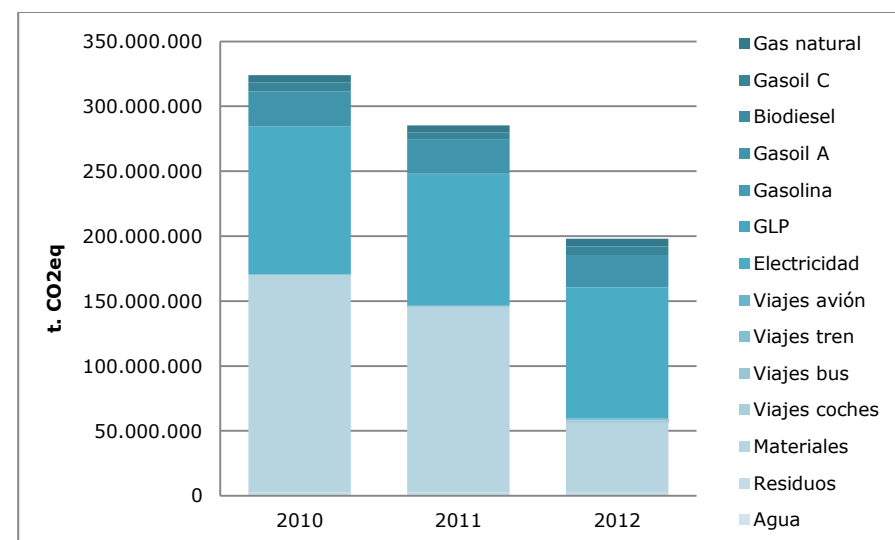
Evolución de las emisiones de CO_{2e} por países



Evolución de las emisiones de CO_{2e} por sector de actividad



Evolución de las emisiones de CO_{2e} por fuentes



Las líneas de negocio de **abertis** llevan a cabo un seguimiento y control de la normativa relativa a emisiones atmosféricas (calderas, vehículos, grupos electrógenos, etc.) existente en los países donde se ubican, y analizan el cumplimiento de los requerimientos que esta normativa establece. Según la actividad desarrollada, las emisiones atmosféricas son evaluadas por las empresas como un aspecto ambiental significativo. En el caso de autopistas del oeste y los aeropuertos de Sabasa, Luton, Stockholm Skavsta y Belfast se monitorizan determinadas sustancias emitidas a la atmósfera como por ejemplo NOx, CO y PM10.

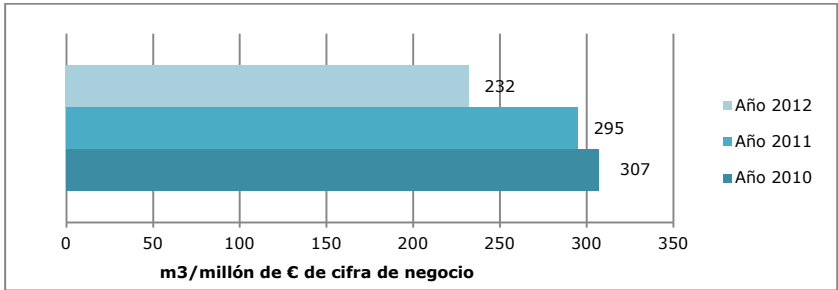
Consumo de agua¹⁷

El origen del consumo de agua de las unidades de negocio incluye fuentes propias (principalmente pozos) y compañía suministradora. En este sentido, el 72% del agua consumida durante 2012 proviene de compañía suministradora, y el 21% restante de pozos.

Consumo de agua en relación a la actividad

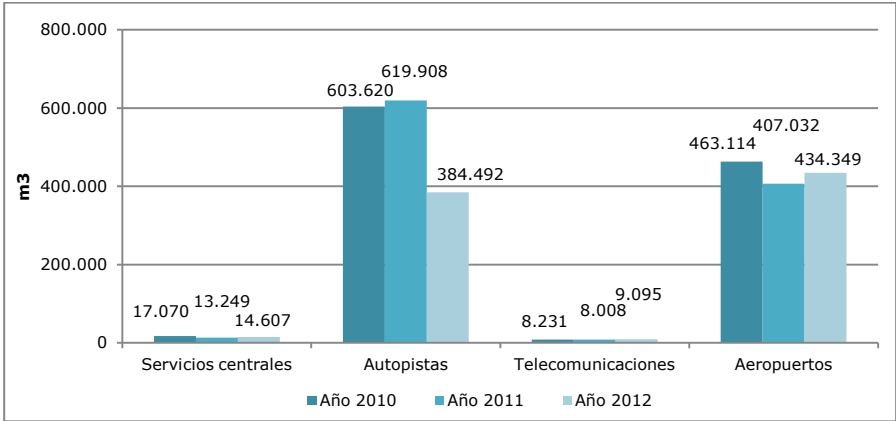
	Autopistas (m3/IMD)	Telecomunicaciones (m3/Centros técnicos)	Aeropuertos (m3/Mil Pax)
2010	26,81	0,13	21,52
2011	27,94	0,11	17,63
2012	18,24	0,12	18,66

Evolución del consumo de agua en abertis

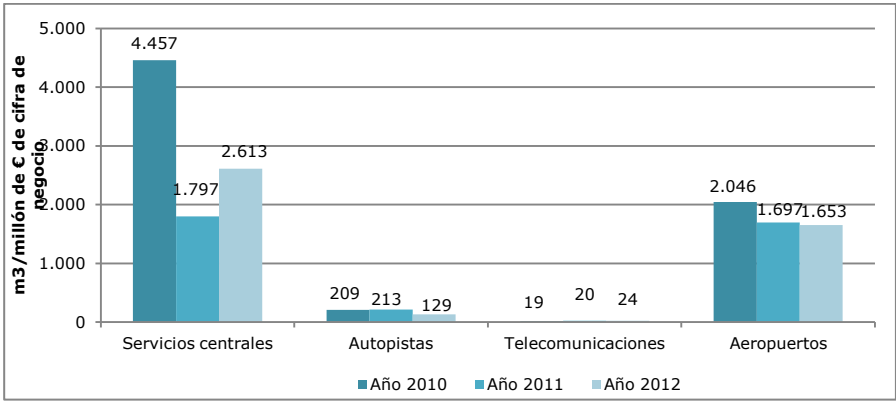


¹⁷ El dato de rutas del pacífico y elqui no ha sido incluido, así como el consumo de agua de canales y embalses de la red AP7/AP2 acesa.

Consumo de agua por sector de actividad



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

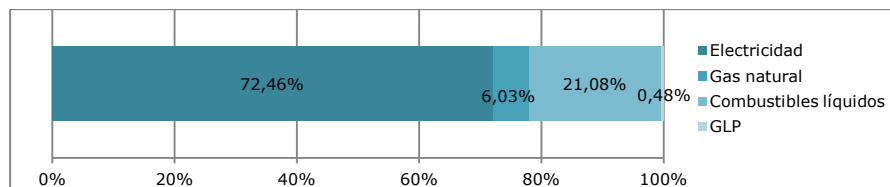


La variación en el consumo de agua de autopistas, que ha disminuido un 38%, se debe principalmente a la exclusión por parte de la Red AP68 Ebro de consumos de agua de áreas de servicio que anteriormente habían sido incluidos. En general se ha producido un ligero aumento, con un carácter más acentuado en el caso de telecomunicaciones.

Consumo de energía

La principal fuente energética del Grupo es la electricidad, que en 2012 ha supuesto el 72% de la energía consumida por las empresas incluidas en el alcance de este informe.

Distribución del consumo de energía



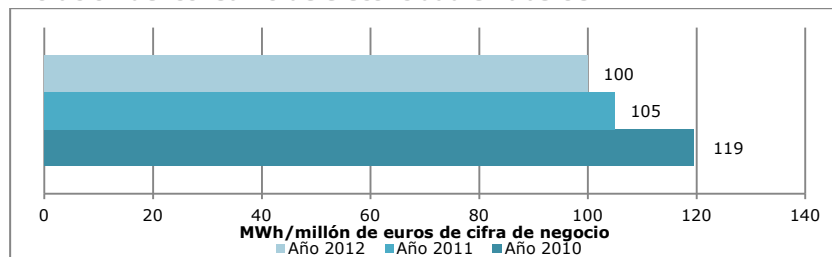
Electricidad

El consumo eléctrico que se muestra para Servicios centrales, corresponde al consumo de electricidad en las oficinas corporativas localizadas en el Parc Logístic de la Zona Franca, así como el consumo del castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**.

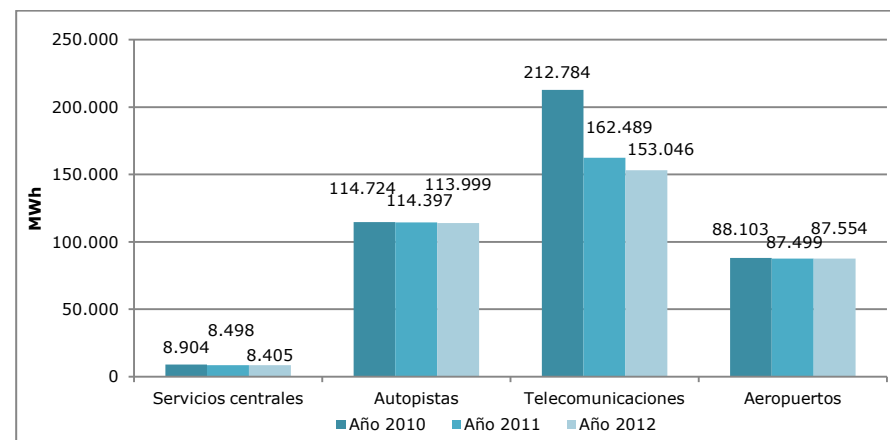
Consumo de electricidad en relación a la actividad

	Autopistas (MWh/IMD)	Telecomunicaciones (MWh/Centros técnicos)	Aeropuertos (MWh/Mil Pax)
2010	5,09	3,37	4,09
2011	5,16	2,17	3,79
2012	5,41	2,08	3,76

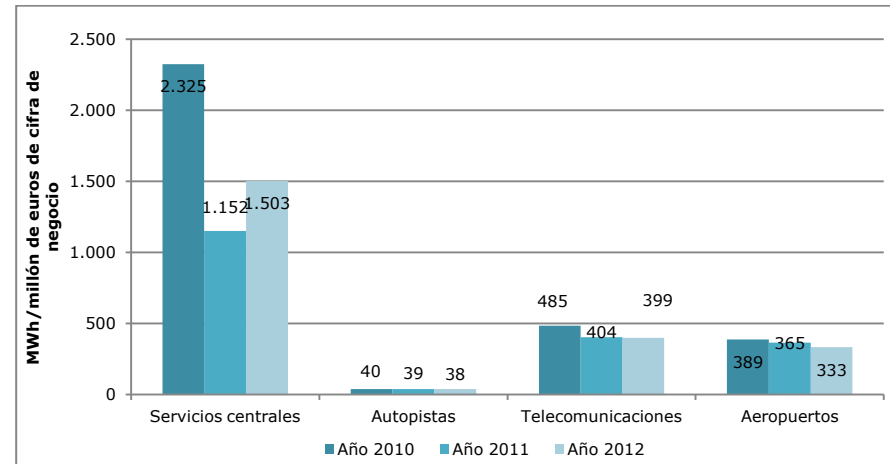
Evolución del consumo de electricidad en abertis



Consumo de electricidad por sector de actividad



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



Los consumos de electricidad se han mantenido prácticamente constantes en valores absolutos, presentando ligeras reducciones en todas las actividades considerando los valores relativos a la cifra de negocio. En este sentido, la

variación de servicios centrales se debe a la evolución de la cifra de negocio, puesto que el dato en valores absolutos ha disminuido ligeramente. Asimismo, en el presente informe se ha incluido el consumo eléctrico de rutas del pacífico, que no pudo ser incluido en el informe de 2011 al no disponer del dato.

Considerando los valores relativos según la actividad, los datos se han reducido exceptuando el caso de autopistas en los que el dato se ve afectado por la reducción que se ha producido en la actividad.

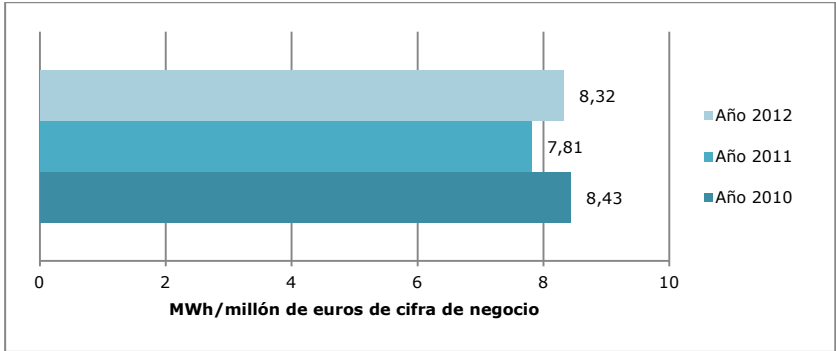
Gas natural

El principal consumidor de gas natural del Grupo son los aeropuertos, los cuales representan el 80% del consumo total de gas natural.

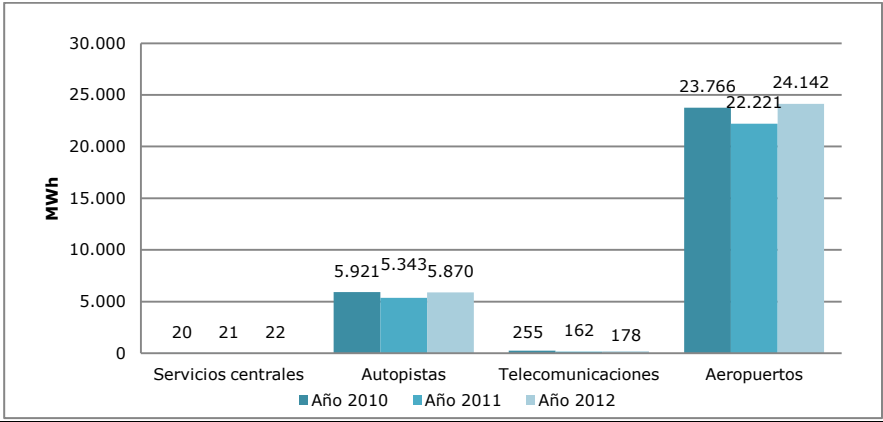
Consumo de gas natural en relación a la actividad

	Autopistas (MWh/IMD)	Telecomunicaciones (MWh/Centros técnicos)	Aeropuertos (MWh/Mil Pax)
2010	0,263	0,004	1,105
2011	0,241	0,002	0,962
2012	0,278	0,002	1,037

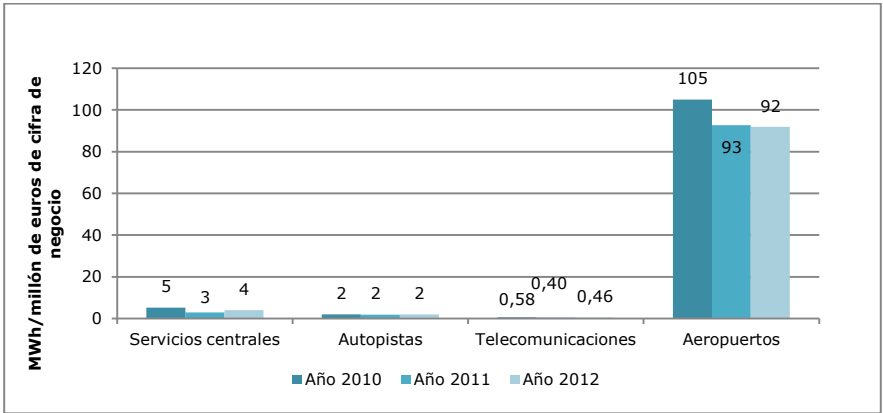
Evolución del consumo de gas natural en abertis



Consumo de gas natural por sector de actividad



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

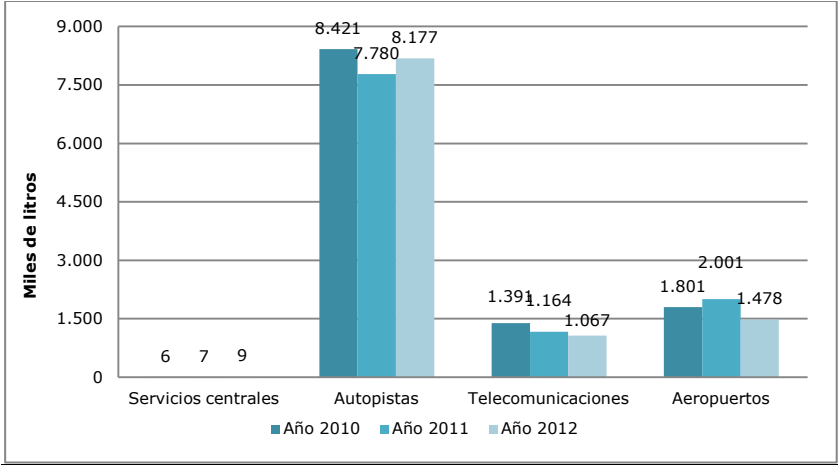


El consumo absoluto de gas natural ha incrementado en las diferentes unidades de negocio a excepción de servicios centrales, siendo en autopistas y telecomunicaciones el incremento más elevado (10%). Considerando el consumo relativo por cifra de negocio, los consumos se mantienen estables y experimentan un ligero descenso de un 1% en aeropuertos.

Combustibles líquidos

El principal consumo de combustibles líquidos en **abertis** se produce en la flota de vehículos, que supone un 84% del consumo total.

Consumo de combustibles líquidos por sector de actividad¹⁸

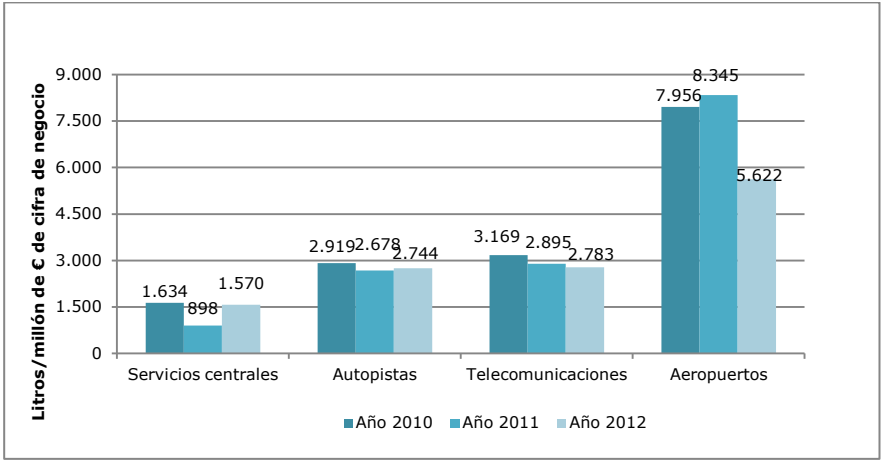


Consumo de combustibles líquidos en relación a la actividad

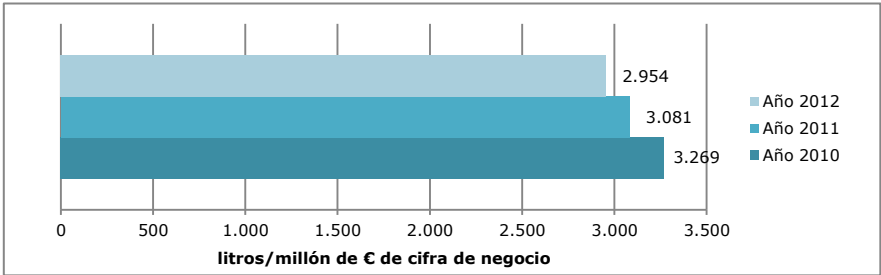
	Autopistas (litros/IMD)	Telecomunicaciones (litros/Centros técnicos)	Aeropuertos (litros/Mil Pax)
2010	373,95	22,05	83,68
2011	350,69	15,58	86,68
2012	387,90	14,53	63,47

¹⁸ El dato de combustibles líquidos de Skavsta del año 2011 ha sido modificado al detectarse una variación en el mismo. El dato de consumo de combustibles de rutas del pacífico y de las fuentes móviles de elqui han sido excluidas al no ser posible su estimación. Tampoco se ha incluido el consumo de gasolina de Orlando.

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 en valores absolutos de combustibles fósiles ha incrementado respecto el 2011 en autopistas (5%) y servicios centrales (33%), mientras que ha disminuido en aeropuertos (26%) y telecomunicaciones (8%). Esta misma evolución se produce tanto en el caso de los consumos relativos según la cifra de negocio, con unas reducciones del 33% en aeropuertos y del 4% en telecomunicaciones, como en función de la actividad, caso en el que las tres

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

unidades de negocio presentan disminuciones, un 27% en aeropuertos, un 7% en telecomunicaciones, y un 11% en autopistas.

Consumo de materiales

Los materiales más consumidos por **abertis** corresponden a aquellos materiales utilizados en la construcción y mantenimiento de las autopistas (aglomerados asfálticos, granulados, hormigón), así como la sal utilizada para el deshielo en aeropuertos y autopistas.

Materiales consumidos (tn)*	Año 2010	Año 2011	Año 2012	% material consumido de origen reciclado
Granulados	2.189.623	2.164.909	1.073.683	22,34%
Aglomerado asfáltico	866.396	788.079	546.914	0,75%
Hormigón	303.501	333.420	148.453	20,05%
Metales	27.225	19.722	6.057	0,00%
Pinturas	12.636	2.566	1.735	0,00%
Papel	261	262	203	22,22%
Sal	151.057	30.780	46.751	0,00%
Líquido anticongelante y descongelante	1.697	2.318	117	0,00%

*No se incorpora el consumo de hormigón y metales de elqui y el consumo de papel de rutas del pacífico, ya que no se dispone de datos fiables relativos a las cantidades consumidas.

La reducción en el consumo de granulados y aglomerados asfálticos respecto al consumo en 2011 se debe principalmente a la disminución de obras realizadas en las autopistas gestionadas por **abertis**.

Además de los materiales incorporados en la anterior tabla, en 2012 se han consumido 266,15 toneladas de riego de adherencia por parte de Autopistas España y 80.658 toneladas de tierras vegetales en Autopistas Francia.

Consumo de fluidos descongelantes y anticongelantes de aeropuertos

Toneladas métricas*	Aviones		Pistas		Total	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Fluidos descongelantes tipo 1	528	296,9	467	516,2	995	813,1
Fluidos anticongelantes tipo 4	31	68,1	0	0,00	31	68,1
Total	559	365	467	516,3	1.026	881,2

*Los datos de 2011 han sido recalculados teniendo en cuenta una densidad de 1,04kg/l en lugar de 1kg/l.

El consumo de sal y fluidos descongelantes y anticongelantes guarda una relación directa con la climatología experimentada durante el invierno, razón por la que los datos varían significativamente entre periodos.

Experiencias prácticas

Plan de ahorro y eficiencia energética

Las líneas de negocio de **abertis** continúan trabajando con el objetivo de optimizar y reducir los consumos energéticos derivados de su actividad, así como mejorar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono. A continuación se presentan las principales actuaciones llevadas a cabo en este ámbito durante 2012:

Servicios centrales

La **fundación abertis** continúa con la aplicación de buenas prácticas ambientales en su actividad diaria, y con la sustitución de las lámparas por lámparas de bajo consumo cuando llegan al final de su vida útil.

Por su parte, **serviabertis** ha realizado diversas actuaciones en relación a la iluminación y la climatización de los edificios. Las acciones concretas desarrolladas han sido:

- El establecimiento de un horario de funcionamiento de la climatización y de la iluminación en función de la actividad de los edificios.
- La desconexión de enfriadoras en época invernal y del sistema de pretratamiento del aire primario en función de la temperatura exterior.
- La optimización de las consignas de temperatura en las oficinas y la definición de consignas en los reguladores de climatización del gimnasio y la gestión individualizada en auditorios.
- El cierre de instalaciones en horarios de cierre de la actividad (periodo de vacaciones por ejemplo).
- La implantación de medidas de ahorro en climatización CPD en función de los requerimientos de servicio

Autopistas

A lo largo de 2012 Autopistas España ha llevado a cabo actuaciones de sustitución de luminarias existentes por otras luminarias más eficientes junto con la instalación de reguladores de flujo, además de acciones de sensibilización a través de la campaña de Aristos. Por su parte Autopistas Francia continúa con la implantación de nuevos telepeajes en su red de carreteras, y **autopistas del oeste** además de la difusión de buenas prácticas ambientales mediante diversos elementos comunicativos dirigidos al personal (carteles, mensajes en la pantalla al encender el ordenador, etc.), ha elaborado un programa de eficiencia energética específico.

Telecomunicaciones

Las actuaciones realizadas por telecomunicaciones se han dirigido en su mayoría a reducir el consumo energético en iluminación mejorando la eficiencia:

- Sustitución de balizas convencionales por balizas LED en un centro como prueba piloto.
- Actuaciones de mejora de la iluminación en la oficina de San Sebastián:
 - Sustitución de las lámparas de incandescencia por fluorescentes compactos de primera generación.
 - Sustitución de las lámparas halógenas de 100 w por lámparas led de 11 w.
 - Utilización de lámparas fluorescentes de alta eficiencia.
 - Sustitución del balasto convencional de los tubos fluorescentes por balasto electrónico.
 - Sustitución de lámparas de vapor de mercurio por lámparas de halogenuros metálicos.

- Sustitución de rectificadores de energía existentes por rectificadores de alta eficiencia en 10 centros.
- Implantación de mejoras en la climatización en el centro de Carrascoy.
- Realización de un estudio de eficiencia energética en el edificio de Tres Cantos para detectar actuaciones de eficiencia en iluminación y climatización.

Aeropuertos

El aeropuerto de **Belfast** ha sustituido la iluminación de los lavabos por LEDs, y ha implantado un sistema de medición del consumo que proporciona una información más detallada permitiendo así un mejor uso de esta energía.

Mejora de los accesos al aeropuerto

La accesibilidad al aeropuerto ya sea en transporte privado como en transporte público, es un aspecto importante en la gestión del aeropuerto y los impactos del mismo derivados de la incidencia en la movilidad, y es por ello que a lo largo de 2012 se han realizado diversas actuaciones para la mejora del acceso en superficie a los aeropuertos. A continuación se presentan las actuaciones realizadas por los aeropuertos de Luton, Cardiff y Stockholm Skavsta.

Estrategia de acceso en superficie del aeropuerto de Luton

En 2012 se ha aprobado definitivamente la estrategia de acceso en superficie del aeropuerto de Luton, después de su exposición pública desde noviembre de 2011 a enero de 2012, y el estudio de las aportaciones realizadas. En la estrategia se contempla la importancia de la comunicación con los diferentes grupos de interés, y es por ello que ha sido consensuada con ellos a través del periodo de exposición pública.

La estrategia, definida para el periodo 2012-2017, contempla dos objetivos básicos:

- Incrementar por encima del 40% la proporción de pasajeros que llegan o abandonan el aeropuerto de Luton en transporte público.
- Reducir al 60% o menos la proporción de personal del aeropuerto que accede a su puesto de trabajo en coche privado.

Para alcanzar estos objetivos, la estrategia contiene una serie de acciones a llevar a cabo de las que en 2012 se han implantado las siguientes:

- Definir junto al Ayuntamiento de Luton una estrategia de marketing para incentivar el uso de las redes de autobuses entre los pasajeros y el personal del aeropuerto.
- Dar apoyo a la empresa que opera el servicio de autobuses para mejorar el servicio incrementando los horarios o mejorando la frecuencia, y a la empresa ferroviaria para aumentar la frecuencia de los trenes rápidos a dos trenes por hora.
- Crear un grupo de trabajo para estudiar la capacidad y las paradas adaptadas para personas con movilidad reducida en la terminal.
- Proporcionar plazas de aparcamiento prioritario para coches compartidos.

Para la elaboración, aprobación y posterior implantación de la estrategia, el aeropuerto cuenta con el *Airport Transport Forum*, del que forman parte personas

representantes de carreteras y de las autoridades de transporte, operadores de transporte público y miembros del Comité Consultivo del Aeropuerto de Luton. Para poder realizar el seguimiento de la estrategia, se han definido una serie de indicadores que permitirán valorar su implantación y los efectos que tienen las actuaciones llevadas a cabo.

Mejora del servicio de autobús entre la estación de tren y el aeropuerto de Cardiff

Se ha llevado a cabo la mejora del servicio de autobús que une la estación de tren de Cardiff y el aeropuerto. Esta mejora ha consistido en la incorporación en la ruta de una nueva parada en la zona empresarial St. Athan, conectando así esta importante zona económica con el aeropuerto.

Nueva carretera de acceso al aeropuerto de Stockholm Skavsta

El aeropuerto Stockholm Skavsta cuenta con una nueva carretera de acceso a sus instalaciones, que incorpora un carril para peatones y otro para bicicletas, físicamente separado de la calzada de la carretera.

Promoción del Vía-T y del carpooling

Con el objetivo de reducir las emisiones derivadas de los desplazamientos de las personas usuarias de las autopistas, durante 2012 **abertis** ha continuado promocionando dos servicios: el *carpooling* y el Vía-T.

- **Carpooling:** **abertis** puso en funcionamiento en 2011 en la web www.autopistas.com un servicio que ofrece a todas aquellas personas dispuestas a compartir coche para sus trayectos, ponerse en contacto con otros conductores interesados. Desde su puesta en marcha el servicio ha tenido más de 10.000 usuarios. Las rutas de largo recorrido son las más solicitadas, concretamente las rutas entre Barcelona y Madrid (27%), entre Madrid y Valencia (23%), entre Málaga y Madrid (15%) y entre Málaga y Valencia (15%). El servicio también ha sido utilizado para trayectos en el interior de la ciudad, en Madrid 251 usuarios han compartido coche para 115 rutas, y en Catalunya 525 usuarios compartieron 330 rutas.
- **Vía-T:** El uso de este sistema de pago es una medida que permite reducir las emisiones derivadas de los vehículos que se desplazan por las autopistas. Es por este motivo que desde hace años **abertis** está promocionando el uso de este sistema de pago entre las personas usuarias de las autopistas. Tanto el porcentaje de pagos que se realizan con Vía-T, como el porcentaje de los ingresos que proceden de pagos con este sistema, se han incrementado en los últimos años, experimentando en 2012 un incremento del 3% y del 5% respectivamente.

	Año 2010	Año 2011	Año 2012
Promedio de pagos Vía-T en autopistas	32%	33%	34%
Ingresos Vía-T	36%	37%	39%

Con el objetivo de continuar fomentando el uso del Vía-T como medio de pago, a lo largo del 2012 se han desarrollado diversas actuaciones:

- **Acuerdo entre abertis autopista y Saba**

abertis autopistas y Saba han llevado a cabo una campaña comercial coincidiendo con el período navideño, con el objetivo de difundir y promocionar el uso de

Vía-T. Este sistema de pago electrónico permite circular sin interrupciones, y ahora también aparcar sin necesidad de recoger recibo ni detenerse.

Los clientes que disponen de Vía-T y que se acogen a la campaña obtienen 10 euros de regalo para autopistas y un 5% de descuento en aparcamientos, y los abonados de Saba obtienen 20 euros en peajes, y 10 euros y descuentos adicionales en la red de aparcamientos de Saba.

La campaña se ha iniciado junto con la implantación de este sistema electrónico de acceso y de pago en la mayoría de los aparcamientos de Saba de la ciudad de Barcelona, ya que hasta el momento tan sólo se utilizaba como medio de pago en salida. Previamente al lanzamiento de esta campaña, se realizó una prueba piloto en Barcelona, los resultados de la cual mostraban que el uso en rotación del Vía-T en los aparcamientos se sitúa de media por encima del 40% y del 50% en el caso de los abonados. También se realizaron pruebas piloto en la ciudad de Santiago de Chile.

- **Migración de tarjetas profesionales a Vía-T**

Con el objetivo de reducir el elevado fraude que se da con el pago de tarjetas profesionales de entidades no financieras, ya que son fácilmente falsificables, **abertis** autopistas junto con diferentes emisores no financieros, ha llevado a cabo una medida para sustituir estas tarjetas por Vía-T.

A partir del 1 de enero de 2013, en los peajes de las autopistas gestionadas por abertis, no se aceptarán como medio de pago las tarjetas profesionales (emitidas por un emisor no financiero) para vehículos de masa máxima autorizada (MMA) igual o superior a 3,5 toneladas. Este cambio permite por un lado reducir el fraude en el pago, y por otro mejorar la fluidez del paso de vehículos pesados por los peajes. Para facilitar al transportista la adquisición del Vía-T, se ofrecen descuentos y beneficios. Esta medida se ha acompañado de una importante campaña de comunicación, que ha incluido, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Mailing a las Asociaciones de Transporte Nacional e Internacional, y diseño de mailing para emisores no financieros.
- Soportes de comunicación en asociaciones de transportistas, cámaras de comercio, Asociación de Sociedades Españolas Concesionarias de Autopistas, Túneles, Puentes y Vías de Peaje, etc.
- Nota de prensa para los medios especializados en España y Francia.
- Reportajes en revistas especializadas.
- Comunicación a través de blogs y foros especializados, y en los soportes propios de **abertis** autopistas, así como reparto de folletos de información en todas las estaciones de peaje de **abertis** autopistas.

Entre diciembre de 2011 y diciembre de 2012, el porcentaje de pago con tarjetas no financieras ha pasado del 41% al 26%, y el pago con Vía-T del 59% al 74%.

- **Aplicación de medidas de bonificación para vehículos en la AP-2**

Derivado de la alta siniestralidad que se da en la carretera nacional II en el tramo comprendido entre Fraga y Zaragoza, y principalmente entre Pina y Alfajarín, **abertis** autopistas ha firmado un acuerdo con el Gobierno de Aragón y el Ministerio de Fomento para aplicar bonificaciones en el paso por la AP-2 en ese tramo. Estas bonificaciones son:

- Gratuidad del paso de vehículos pesados entre Pina y Alfajarín, y bonificación del 50% entre Fraga y Zaragoza, siempre y cuando se disponga del Vía-T.
- Gratuidad de los trayectos de ida y vuelta de los vehículos ligeros, para cualquier recorrido comprendido entre Fraga y Alfajarín bajo el requisito de disponer de Vía-T y de que se haya producido el recorrido de ida en las 24 horas previas al de vuelta.

8.2. Gestión de los residuos y las aguas residuales

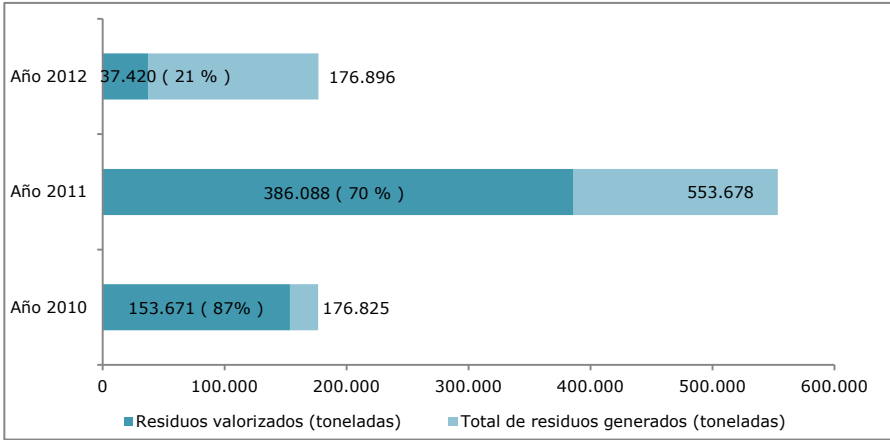
La política

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.

Desempeño

La generación de residuos en **abertis** ha disminuido un 68% en relación al año anterior, alcanzando un total de 176.967¹⁹ kg, debido principalmente a la reducción de las obras realizadas y de los residuos generados por las mismas. Asimismo, en lo que se refiere a los datos de generación y tratamiento, Autopistas Francia ha realizado un cambio de criterio en el cómputo de estos datos con el objetivo de incrementar la exhaustividad de los mismos. Este hecho junto con la estacionalidad que se produce en la recogida de residuos por parte de gestores autorizados, ha incidido sobre los porcentajes de tratamiento de los residuos generados, que han disminuido en relación con el año anterior.

Evolución en la generación y tratamiento de los residuos



¹⁹ Los datos de codad, sabsa y Orlando no están incluidos.

Peligrosos	Tn generadas	% tratado
TOTAL PELIGROSOS	2.443,26	44%
Disolventes usados	4,82	18%
Aceites minerales usados	35,28	57%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	5,07	22%
Residuos químicos mezclados	13,36	88%
Lodos de emulsiones agua/aceite	2.049,08	36%
Vehículos desechados (vehículos)	192,26	100%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	97,23	85%
Pilas y acumuladores	35,64	49%
Componentes y equipos desechados	10,51	31%
No peligrosos	Tn generadas	% tratado
TOTAL NO PELIGROSOS	174.452,62	21%
Residuos metálicos (excluye envases)	2.026,65	72%
Envases metálicos	57,36	32%
Envases de vidrio	143,87	99%
Residuos de papel y cartón (excluye envases)	702,10	92%
Envases de papel y cartón	65,60	40%
Residuos de caucho	223,35	51%
Residuos plásticos (excluye envases)	169,69	58%
Envases de plástico	54,08	99%
Residuos madera	3.386,33	98%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	7,41	63%
Residuos vegetales	1.528,47	55%
Residuos domésticos y similares	8.178,96	22%
Lodos comunes secos	200,00	0%
Lodos comunes húmedos	6.934,43	20%
Residuos de construcción y demolición	150.772,77	18%
Otros residuos de preparados químicos	1,55	0%

Además de los residuos incorporados en la tabla anterior, el aeropuerto de Luton ha generado 3 neveras y 2 monitores de ordenador, y 14 unidades de sólidos contaminados con residuos químicos (12 de aceite y 2 con líquidos inflamables).

El tratamiento de los residuos que se realiza varía para cada una de las unidades de negocio. En el caso tanto de los residuos peligrosos como de los no peligrosos, el tratamiento que habitualmente se lleva a cabo incluye el reciclaje o la valorización a través de la incineración y la recuperación de energía.

Residuos de vuelos internacionales generados

Requieren una mención especial los residuos generados en vuelos internacionales, puesto que están sujetos a una legislación específica en el caso de los aeropuertos de Belfast, Cardiff, London Luton, Orlando y sabsa, con el objetivo de prevenir la propagación de enfermedades entre fronteras. La gestión de estos residuos varía según el aeropuerto: en Belfast se lleva a cabo una compactación de los residuos que posteriormente son transportados hasta el vertedero o las plantas de reciclaje, en Orlando son incinerados, en Stockholm Skavsta se transportan a vertedero o incineradora, y en Cardiff y Luton la gestión la realizan las empresas contratadas por las aerolíneas. En el caso de los aeropuertos de Luton y sabsa no se dispone de datos en relación a los residuos generados en vuelos internacionales.

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

Métodos de tratamiento de las aguas residuales

Las actividades desarrolladas por las diferentes unidades de negocio de **abertis** generan básicamente aguas residuales que por su baja carga contaminante pueden ser asimiladas a domésticas. En determinados casos como por ejemplo talleres o naves, también se generan aguas residuales que pueden contener restos de aceites, hidrocarburos u otros productos, ya que son aguas procedentes de la limpieza de estas zonas. En este sentido, las autopistas han vertido un total de 62.141,60 metros cúbicos de aguas residuales.

En aquellos casos en los que las instalaciones no están conectadas a una red pública de alcantarillado, algunos de los sistemas de tratamiento de aguas residuales instalados en las diferentes infraestructuras incluyen fosas sépticas, pozos OMS, decantadores de hidrocarburos y depuradoras. En 2012 se han realizado actuaciones de mejora como la conexión de una área de servicio de la AP-68 a la red pública de saneamiento, la valoración de la conexión a la red de saneamiento de las áreas de servicio de Logroño y de Igay, o la instalación de biofiltros en determinados peajes para tratar las aguas residuales antes de ser vertidas. Por su parte **abertis telecom** ha instalado un sistema de aviso de sobrellenado en dos fosas sépticas más.

En referencia a la realización de analíticas de las aguas residuales, llevan a cabo analíticas Iberpistas, la Red AP68, la Red AP7 aumar, y autopistas del oeste, y los aeropuertos de Belfast y sabsa. En el caso del aeropuerto de Cardiff, la Agencia de Medio Ambiente realiza analíticas e informa al aeropuerto en el caso de sobrepasar los valores límite establecidos en la legislación vigente, sin que se haya recibido ningún informe en 2012.

Los aeropuertos de Belfast y Cardiff, así como las autopistas de **sane**f y **apr**, cuentan con normativa en los países donde se ubican referente a las aguas de lluvia. 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.

Experiencias prácticas

Mejora de la gestión de las aguas residuales

En 2012 se ha llevado a cabo la conexión del área de Peaje de Haro a la red municipal de abastecimiento de agua, así como a la red de saneamiento. Anteriormente, el agua consumida para limpieza y uso doméstico en esta área de peaje, era captada de un pozo subterráneo, y posteriormente potabilizada. En cuanto a las aguas residuales, estas eran vertidas a una fosa séptica que actuaba como decantador primario, y posteriormente vertida al cauce público.

Derivado de la cada vez más dificultosa y costosa potabilización de este agua debido a la concentración de sales disueltas en el terreno, y de la obligación de la conexión a una red de saneamiento siempre y cuando esta sea posible, se ha optado por llevar a cabo las obras para la conexión del área a las redes municipales de agua del municipio de Haro.

Estas obras han permitido mejorar la calidad del agua de abastecimiento, así como reducir el impacto ambiental que suponía el vertido de las aguas residuales al cauce público.

Reutilización de residuos eléctricos y electrónicos

El año 2012 **abertis** ha firmado un acuerdo de colaboración con la empresa Revertia, mediante el que se establece un servicio de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en el que Revertia pasa a ser la encargada de la recogida de esta tipología de residuos. Posteriormente a su recogida, lleva a cabo la reparación de todos los equipos en los que esta reparación es posible, para su posterior envío a obras de interés social. Todos los residuos no reutilizables son gestionados a través de un gestor autorizado.

A lo largo de 2012 Revertia ha retirado de las instalaciones de **abertis** un total de 3,5 toneladas de residuos RAEE, el 86 % han sido CPU y pantallas, un 3% equipos de impresión y un 11% pantallas y monitores. De estos residuos se han podido reutilizar el 12% de las CPU y el 56% de las pantallas y monitores. Gracias a esta tarea de reutilización mediante la que se ha alargado la vida útil de estos equipos, se ha evitado la emisión de un total de 133 kg de CO₂ a la atmosfera. Los equipos reutilizados han sido donados a cuatro proyectos desarrollados por dos entidades de la comunidad de Galicia: Proyecto Hombre y la Asociación provincial de pensionistas y jubilados de A Coruña.

E-factura

Desde hace unos años **abertis** ha promovido entre sus clientes el cambio de factura en papel a factura electrónica. La facturación electrónica ha pasado de ser el 45% en 2011 al 60% en 2012.

Durante el 2012 se han realizado nuevas actuaciones para la promoción de la factura electrónica, entre las cuales se incluye la definición de un formato de factura único

descargable en las diferentes lenguas autonómicas, el diseño de la web o la realización de una nueva campaña de comunicación dirigida al cliente. Como parte de esta campaña se han realizado un total de 773 llamadas a clientes particulares y empresas, de los cuales un 29% ha solicitado el cambio a la factura electrónica.

El paso a la factura electrónica permite:

- Reducir el consumo de recursos (papel, tóner, electricidad, etc.) y la generación de residuos de papel por parte de los clientes.
- Facilitar a los clientes el acceso, en forma y tiempo, a la información de los tránsitos realizados en cualquiera de las autopistas de **abertis**.
- Unificar la facturación de todas las concesionarias del Grupo.
- Actualizar la base de datos de clientes.
- Dar a conocer la web de **abertis** autopistas donde el cliente puede encontrar otra información de utilidad en su viaje.

Plan de gestión de las aguas superficiales de Luton

El plan de gestión de las aguas superficiales establecido por el aeropuerto de Luton y cuya revisión es anual, tiene como objetivo documentar los riesgos asociados al sistema de drenaje de las aguas superficiales del aeropuerto, y a su vez establecer los medios para implementar una sistemática que permita monitorizar y revisar la evolución a corto y largo plazo de estos riesgos.

El aeropuerto dispone de sus propias instalaciones para el drenaje y suministro de agua, y la gestión de la red de aguas superficiales la lleva a cabo directamente el aeropuerto. En el año 2007 el aeropuerto encargó un estudio para conocer con detalle el estado de las redes de agua en superficie de las instalaciones, así como las posibles mejoras a realizar. Desde 2007 se han realizado diversos proyectos para la mejora de la gestión de las aguas superficiales.

La primera fase del plan ha consistido en analizar del estado de la cobertura actual del agua de superficie, de los separadores de aceite, y de las áreas de captación, e identificar si falta información en estas áreas. En una segunda fase, en colaboración con la Agencia del Medio Ambiente, se ha enviado una carta a las empresas que desarrollan una actividad en las instalaciones del aeropuerto, para que indiquen información relativa a los productos químicos que tienen almacenados y que pueden ser susceptibles de dar lugar a un episodio de contaminación de las aguas de superficie. Según esta información, a cada empresa se le ha asociado un riesgo inicial, basándose en 3 criterios:

- El volumen de productos químicos que tienen almacenados.
- La frecuencia con la que la empresa opera en zonas en que hay riesgo de impacto sobre el agua de superficie.
- La disponibilidad de productos que pueden ser peligrosos para la salud.

Una vez clasificadas las empresas, se ha realizado una visita para ver las condiciones de almacenamiento de los productos y las medidas de control, y en función del resultado de estas visitas se les ha asociado un valor de riesgo (del 1 al 6) calculado en base a la frecuencia de ocurrencia y a la severidad del riesgo. En base al estado de las instalaciones, y a los resultados de las fases anteriores, se han fijado las áreas prioritarias de actuación para el 2012, y se ha definido el proceso a seguir que permita la mejora continua en materia de aguas superficiales, así como promover las mejores prácticas, mantenerse en línea con la evolución de la legislación ambiental y asegurar los avances en las acciones presentadas y posteriores acciones derivadas. Este proceso es el mismo que consta definido en el ámbito del sistema de gestión ambiental que el aeropuerto tiene implantado.

8.3. 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.

Desempeño

Uno de los impactos ambientales de la actividad desarrollada por **abertis**, es el impacto sobre la biodiversidad donde se ubican sus infraestructuras, principalmente derivado de la propia ocupación del territorio. En el caso de las actividades de autopistas y telecomunicaciones, esta afectación es superior ya que en determinados casos, partes de la misma infraestructura se encuentran ubicadas en espacios protegidos. A continuación se muestran los kilómetros de autopistas o la superficie de centros de telecomunicaciones que se ubican en espacios con algún tipo de protección:

- 116,9 km de autopistas gestionadas por **abertis** en España discurren en espacios de la Red Natura 2000.
- 349,6 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.
- 6,3 km de autopistas gestionadas por **abertis** en Chile.
- 83.509,5 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, o una siega y una aplicación de fitosanitarios limitadas
- 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, y su protección frente a depredadores aéreos
- Medidas relativas a la prevención de incendios forestales
- Limpieza anual de drenajes y disposición de balsas de contención de contaminantes

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Uno de los indicadores que permiten analizar el impacto de los aeropuertos en la biodiversidad de la zona, es el número de colisiones que se producen entre las aeronaves y las aves. Las políticas de mantenimiento de la longitud del césped son las principales acciones que contribuyen a evitar que las aves circulen por los alrededores del aeropuerto.

Los aeropuertos registran el número de accidentes que se producen anualmente, a excepción de los aeropuertos de Colombia y Orlando, los cuales no gestionan este tipo de accidentes y por lo tanto no se dispone de estos datos.

Aeropuertos	Nº total accidentes		Nº accidentes/ vuelos anuales		Accidentes/ 10.000 movimientos	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Belfast	32	62	0,0006	0,0011	5,98	10,83
Cardiff	19	16	0,0006	0,0006	6,35	5,96
Luton	32	26	0,0003	0,0003	3,22	2,63
sabsa	0	0	0	0	0	0
Stockholm Skavsta	35	0	0,0011	0	11,21	0

Experiencias prácticas

Auditoría de biodiversidad de sanef

La auditoría de biodiversidad, se engloba dentro del programa "Paquet vert", donde uno de los 6 ejes principales de actuación es la biodiversidad. Además en mayo de 2011, **sanef** firmó el compromiso con la Estrategia Nacional de Biodiversidad (ENB) 2011-2020, y dentro de los compromisos adquiridos decidió llevar a cabo una auditoría de biodiversidad entre 2010 y 2012. Los objetivos de la auditoría de la biodiversidad son:

- Identificar el patrimonio natural presente dentro y alrededor de las autopistas de **sanef**.
- Identificar y priorizar actuaciones en materia de biodiversidad.
- Consolidar un plan para la conservación, gestión y uso de la biodiversidad.
- Integrar este programa de acción en el proceso de elaboración de planes de Coherencia Ecológica Regional.

El proyecto se ha desarrollado en tres fases, una primera fase de desarrollo de metodología, una segunda fase en la que se han realizado los estudios de campo, y una última fase de elaboración de un plan de acción y la redacción del informe de auditoría. En 2010 se llevó a cabo la identificación y priorización de las zonas de actuación, en la que se identificaron un total de 29 espacios sobre los que actuar. Esta identificación se realizó a través de los estudios disponibles sobre la red y entrevistas con los principales grupos de interés de los territorios por lo que discurre la red de autopistas de **sanef**.

Durante 2011 y 2012 se han desarrollado los estudios de campo, los cuales siempre se han desarrollado con la cooperación de socios locales como observatorios de los espacios naturales de ciertas regiones. Los principales estudios desarrollados han sido:

- Análisis, seguimiento y gestión de los entornos naturales en los intercambiadores de Isques, debido a que esta zona alberga diversas especies raras y protegidas.
- Estudio de especies y hábitats en las zonas de descanso notable de Pèlerin y la Croisette. Se han identificado muchas especies, incluyendo varias especies de mariposas notables.
- Estudio de los pasos de fauna en diferentes carreteras. Un 50% de los pasos de fauna tienen un nivel de funcionalidad de media a buena.
- Evaluación de la funcionalidad ecológica de la autopista A4 para los murciélagos en el bosque de Sommedieue. 18 especies de murciélagos han sido identificados en el entorno de la carretera.
- Diagnóstico del interés de las zonas verdes de la A4 para la avifauna de la zona del valle Ardre. 27 especies de aves han sido identificadas, algunas de ellas utilizan las dependencias para la anidación y la alimentación.
- Estudio de las poblaciones de anfibios en el Marais Vernier. Seis especies de anfibios se observaron en la zona, de las cuales dos presentan un buen estado de conservación.

Para el desarrollo de la auditoría de biodiversidad, se ha contado con la participación de diversos grupos de interés como Parques Naturales, organizaciones ambientales, observatorios de áreas naturales, etc. Con el objetivo de mantener informados y asegurar su participación, **sanef** ha definido dos órganos de gestión: un comité de seguimiento que proporciona apoyo científico, 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, y un comité técnico constituido por expertos locales procedentes tanto del tejido asociativo como del mundo académico y técnico.

La estrategia de valorización de la biodiversidad definida, busca la mejora de la biodiversidad presente en los alrededores de la red de autopistas de **sanef**, y se centra en 4 ejes principales, a partir de los cuales se definen 24 acciones:

- La gestión de las infraestructuras respetando el entorno natural.
- Asegurar la permeabilidad de las infraestructuras.
- Desarrollar y compartir conocimientos sobre la biodiversidad.
- Colaborar con las partes interesadas y potenciar la comunicación con el público en general con el objetivo de involucrarlos en la conservación de la biodiversidad.

Fomento de la biodiversidad en autopistas

La actividad de autopistas genera un impacto sobre la biodiversidad de las zonas por las que discurre la infraestructura. Con el objetivo de minimizar este impacto, y fomentar la conservación de la biodiversidad de dichas zonas, Autopistas España ha realizado diversas actuaciones en la autopista AP-7 norte. Concretamente, las actuaciones desarrolladas han sido:

- Hidrosiembra de 1.055.600 m² de superficie.
- Instalación de 80 km de rodadura fonoabsorbente para evitar el ruido.
- Plantación de 82.396 unidades arbóreas y de 54.889 arbustivas.
- Instalación de 8.343 metros lineales de pantallas artificiales de protección acústica.
- Creación de 43.451 m² de balsas de naturalización de agua debajo del viaducto.
- Instalación de 13.354 metros lineales de motas de tierra de protección acústica.

8.4. 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.

Desempeño

La contaminación acústica derivada del desarrollo de la actividad, es uno de los impactos ambientales de **abertis**, especialmente en el caso de las líneas de negocio de autopistas y aeropuertos. Con el objetivo de reducir el impacto que genera el ruido derivado de los aeropuertos y las autopistas sobre el entorno natural y sobre la comunidad, se han llevado a cabo diversas actuaciones a lo largo de los últimos años. A pesar de que la contaminación acústica no es uno de los principales impactos de los centros de telecomunicaciones, **abertis** ha llevado a cabo la insonorización de diversos de sus centros técnicos. Concretamente, en 2012 se han insonorizado siete centros.

En el caso de las autopistas, algunos ejemplos de las acciones implantadas han sido la elaboración de mapas de ruido, el uso de asfalto sonoreductor, y la implantación de pantallas acústicas, así como acciones de concienciación y sensibilización de las personas usuarias de la autopista. Además de las actuaciones anteriormente comentadas, **abertis** lleva a cabo un seguimiento del impacto acústico de las autopistas que gestiona. En la tabla siguiente se muestra el porcentaje de kilómetros de autopista gestionados por **abertis** en los que se ha analizado el impacto acústico generado por la infraestructura.

	2010	2011	2012
Km de autopista	58%	67%	66%

A su vez, los aeropuertos también han llevado a cabo diversas acciones para reducir el impacto acústico que generan sobre su entorno:

Aeropuerto	Actuaciones desarrolladas
Belfast International	-Definición e implantación de un Plan de acción ambiental de acuerdo con la Directiva 2002/49/CE
Cardiff International	-Definición de rutas de vuelo preferenciales -Restricciones a vehículos a motor -Rodaje a baja potencia durante el despegue y el aterrizaje de las aeronaves -Ayudas para la insonorización de las viviendas más afectadas por el ruido
London Luton Airport	- Monitoreo del ruido generado por las aeronaves mediante 3 terminales instaladas en el aeropuerto, y una terminal móvil para el monitoreo del ruido en las comunidades locales - Definición de una política de minimización del ruido nocturno - Publicación en enero de 2012 de un Plan de acción de ruido - Información en la web, a través de la herramienta TraVis, de las rutas en las que está volando una aeronave.
Stockholm Skavsta	- Uso de trayectorias de vuelo estructuradas - Insonorización de los edificios más afectados por la contaminación acústica.

En los casos de los aeropuertos de Orlando y sabsa, son la autoridad aeroportuaria de Sanford y la DGAC respectivamente, las encargadas de gestionar la contaminación acústica generada por el aeropuerto.

El aeropuerto de Luton anualmente publica un informe en el que se reportan todos los datos relativos a controles y análisis que realiza sobre ruido, aportando datos relativos a los días del año en que se han superado los límites acústicos, la superficie y el número de personas que se ven afectadas por diferentes niveles acústicos, o las quejas recibidas, entre otros.

Experiencias prácticas

El impacto acústico de los aeropuertos

La generación de ruido derivada de la actividad desarrollada en los aeropuertos, es uno de los principales impactos que tienen estas infraestructuras sobre el medio ambiente y sobre las comunidades donde se ubican. Los aeropuertos gestionados por **abertis** han implantado diversas acciones para reducir este impacto. Algunas de las actuaciones llevadas a cabo han incluido consultas sobre rutas aéreas entre los miembros de la comunidad, la definición de rutas de vuelo preferenciales, el monitoreo del ruido generado, o la definición e implantación de un plan de acción de ruido, entre otras acciones.

Un aspecto importante en este ámbito, es mantener una comunicación directa entre el aeropuerto y la comunidad. Es por ello que además de los canales habituales de comunicación (teléfono, correo electrónico, página web y mostradores de información), y de las reuniones mantenidas con organizaciones locales, los aeropuertos de Cardiff, Luton y Belfast, disponen de Comités o foros consultivos específicos.

A lo largo de 2012 se han recibido un total de 948 comunicaciones vinculadas a aspectos de ruido en los aeropuertos. El 100% de estas comunicaciones han sido atendidas y se les ha dado respuesta. A continuación se detallan las quejas recibidas y atendidas por aeropuerto:

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

*procedentes de un total de 355 personas

En cuanto al número de personas de la comunidad que se encuentran expuestas a niveles de ruido elevados, el número de personas expuestas a un nivel DNL entre 55 y 65 dB en el aeropuerto de Belfast se ha visto reducido a 186 personas respecto las 269 de 2011, y en el caso de Cardiff se ha mantenido en 100. En los casos de Stockholm Skavsta, Luton y Sabsa, no se dispone de estos datos, y en Orlando es la Autoridad aeroportuaria de Sandford la que lleva a cabo la gestión de esta información. En 2012 no se ha producido ningún desplazamiento de personas como consecuencia de la contaminación acústica.

Travis, una herramienta de consulta de los niveles acústicos

Travis es una herramienta desarrollada por el aeropuerto de Luton que permite a la comunidad local la visualización de los vuelos que están siendo operados por el aeropuerto, así como información sobre los niveles acústicos. El sistema permite dos modos de consulta:

- Modo Replay. Consulta de vuelos archivados, pudiendo consultar vuelos con una antigüedad de hasta dos meses.
- Modo Live. Consulta de los vuelos de llegada y salida del aeropuerto que se están operando en ese momento, teniendo en cuenta que no es en tiempo real, ya

que hay un desfase horario de tres horas debido a que antes de su publicación Luton debe asegurarse que todos los datos están bien correlacionados y combinados. En este modo no pueden ser consultados los niveles acústicos.

En ambos casos los vuelos pueden ser mostrados sobre 4 capas diferentes de mapa, y el vuelo se muestra mediante un símbolo de un avión y una línea que muestra el curso del vuelo, siendo estos símbolos de color verde para los vuelos de salida y rojos para los de llegada. Además, clicando sobre el icono del avión se proporciona toda la información sobre el vuelo.

La información relativa a los niveles acústicos es proporcionada a través de los tres radares fijos de control del ruido que el aeropuerto tiene instalados a una distancia de 6,5km de las instalaciones del aeropuerto. Los niveles acústicos se muestran dentro de unos círculos cuyo color va cambiando en función de los decibelios que mida en ese momento.

La herramienta además muestra información climatológica de la fecha y hora consultadas, aportando datos relativos a la temperatura, la humedad, o la velocidad y dirección del viento. Esta información se actualiza cada 30 minutos.

Travis consta de una apartado en el que se permite adaptar la consulta, pudiendo modificar la longitud de la línea de trayectoria del vuelo y la velocidad en que se reproducen los vuelos, además de permitir que el sistema muestre junto al icono del avión información sobre el vuelo (número de vuelo, la velocidad, la altitud o el origen /destino).

8.5. Sensibilización 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.

Desempeño

Con el objetivo de **abertis** de hacer extensivo a sus grupos de interés su compromiso con el medio ambiente, las diferentes unidades de negocio llevan a cabo diversas actuaciones de sensibilización ambiental. A lo largo de 2012 la inversión realizada por el Grupo en esta materia ha sido de 178.837 €.

Actuaciones de sensibilización realizadas

- **Servicios centrales**

Desde la **fundación abertis**, en 2012 se ha continuado con las formaciones a los trabajadores de las empresas que realizan un servicio en las instalaciones, así como informando a los visitantes del castillo de Castellet, sede de la fundación, sobre la disposición de un sistema de gestión ambiental certificado.

Por su parte, **serviabertis** ha dado continuidad a la campaña de Aristos, llevando a cabo diversas comunicaciones en relación a aspectos ambientales significativos asociados a la actividad en oficinas: la gestión de residuos, el consumo energético e hídrico, y aspectos relacionados con el cambio climático.

- **Autopistas**

Autopistas España ha continuado con la concienciación del personal a través de la campaña de Aristos, mediante la cual se han tratado diversos aspectos ambientales derivados de la actividad de esta unidad de negocio. Además se ofrece información relativa al valor paisajístico y forestal de la zona en determinadas áreas de servicio.

En el caso de Autopistas Francia, se ha dado continuidad a las formaciones de conducción sostenible al personal, así como a los usuarios de las autopistas a

través de paneles ubicados en las principales áreas de servicio, en los cuales también se dispone de información sobre el valor paisajístico y forestal de la zona. Además se han continuado realizando las actuaciones con escuelas locales para la difusión de la gestión ambiental de la zona natural donde desarrolla su actividad, el valle de Rogerville.

En el caso de Autopistas Internacionales, **elqui** ha llevado a cabo actuaciones de mediciones de ruido en escuelas locales, y **autopistas del oeste** realiza campañas de protección y buenas prácticas ambientales entre el personal de autopistas, las cuales han sido difundidas también a través de distintos medios de comunicación interna. Estas campañas persiguen la concienciación del personal así como la provisión de incentivos para que las personas trabajadoras incorporen buenas prácticas ambientales, para lo que la campaña ha incluido el reparto de un obsequio que estimule la recogida del aceite usado. También se realizan charlas educativas en escuelas donde se explican las campañas desarrolladas en autopistas.

- **Telecomunicaciones**

En 2012 se han realizado acciones vinculadas a la campaña de concienciación de Aristos, además de la actualización y distribución de la cartelería de "Cómo actuar ante una emergencia ambiental", así como de la cápsula de sensibilización existente en la intranet, que describe cómo actuar en caso de vertidos. Además de ello **abertis telecom** ha ofrecido un curso de técnicas de conducción eficiente al personal, y acciones de formación tanto presencial como on-line a través del Campus Virtual sobre Control Operacional Ambiental.

- **Aeropuertos**

En el aeropuerto de Belfast se ha distribuido entre las empresas ubicadas en las instalaciones del aeropuerto una guía, elaborada en colaboración con Carbon Trust, sobre consumo energético, y se ha informado a los usuarios del aeropuerto del coste que suponen los consumos de recursos naturales que se dan en las instalaciones.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

sabsa por su parte, con el objetivo de concienciar al personal, ha elaborado unos Manuales de Bolsillo con información sobre buenas prácticas ambientales, y ha llevado a cabo charlas de sensibilización.

Cardiff continúa publicando en su página web información relativa a las rutas preferenciales, así como los informes trimestrales de las denuncias registradas y las desviaciones de las rutas preferenciales de ruido.

Luton por su parte, está trabajando en mejorar la educación ambiental de los trabajadores del aeropuerto mediante el lanzamiento de una Guía Verde a finales del año 2011. Los temas incluidos en esta guía siguen los procedimientos definidos en el sistema de gestión ambiental.

Experiencias prácticas

Aristos continúa la sensibilización del personal de abertis

Tras el nacimiento de Aristos en **abertis telecom**, éste se ha hecho extensivo a Autopistas España y a servicios centrales, y se ha convertido en la herramienta de **abertis** para hacer llegar a las personas trabajadoras información y consejos de buenas prácticas ambientales, con el objetivo de mejorar el comportamiento ambiental y llevar a cabo un consumo más responsable.

A lo largo de 2012 se han realizado, a través de la intranet de **abertis**, ocho comunicaciones ambientales de Aristos en autopistas y cuatro en servicios centrales. Las temáticas de estas comunicaciones han sido:

- Los aspectos ambientales significativos de la sede corporativa, oficinas y peajes de autopista, y de mantenimiento y conservación, con el objetivo de que las personas que trabajan en estos tres ámbitos conozcan cuales son los principales aspectos ambientales derivados de su actividad.
- La gestión del agua en las oficinas de peaje.
- La gestión de materiales, productos y equipos de peaje.
- La gestión de los residuos de oficina y peajes de autopista.
- Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, y de tintas y de tóners.
- Las emisiones atmosféricas derivadas del transporte.
- La conducción eficiente.

Como novedad en 2012, Aristos además de proporcionar consejos ambientales al personal de **abertis**, también aporta consejos de seguridad vial. Concretamente se han realizado dos comunicaciones de Aristos en relación a la seguridad vial, una relativa a las distracciones al volante, y otra sobre el estrés al volante. En estas comunicaciones se plantean consejos para una conducción segura y eficiente, que permita al personal de **abertis** mejorar el modo en que afrontan la conducción, tanto dentro como fuera del ámbito laboral.

9. 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	Experiencias prácticas 2012
Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas contratadas.	Extensión del compromiso a proveedores y empresas contratadas	<ul style="list-style-type: none"> • Aportando valor social al Grupo • Vuelve la sesión “Meet the buyer” en el aeropuerto de Luton • Implantación de una nueva herramienta de negociación electrónica



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.

Desempeño

Los principales proveedores de **abertis** son los proveedores vinculados a los ámbitos de la construcción, la difusión, los servicios profesionales y el suministro de energía eléctrica.

Las compras realizadas por las diferentes unidades de negocio que se incluyen en este informe, suponen el 26% de la cifra de negocio agregada de las mismas. Con el objetivo de fomentar la economía local y reducir el impacto ambiental derivado de su transporte, el 98% de estas compras se ha realizado a productores locales²⁰. Esta cifra se ha incrementado un 2,7% respecto al año 2011.

	Volumen de compras locales
España	99%
Reino Unido	98%
Suecia	95%
Estados Unidos	51%
Bolivia	97%
Puerto Rico	100%
Argentina	100%

El **Portal de Proveedores**, cuya implantación se inició en 2011 de la mano de la Dirección de Compras y Servicios Generales en colaboración con el Comité de RSC y el Comité de Calidad, es la principal herramienta de centralización de la gestión de proveedores. Durante 2012 se ha trabajado para consolidar este sistema de registro y evaluación de proveedores, aumentando el número de proveedores y el perímetro de actuación.

²⁰ El dato de Francia, Chile y Colombia no ha sido incluido en el cómputo total al no disponerse de la información. Un proveedor local es aquel que tiene su domicilio fiscal en el país de la sociedad del Grupo a la que presta sus servicios o entrega sus productos.

abertis ha desarrollado un nuevo modelo de compras cuyo objetivo es buscar la excelencia en la gestión de compras con un proceso simple, homogéneo y aplicable a todas las unidades de negocio, que fomente la competencia entre proveedores. Este nuevo modelo se estructura sobre tres pilares básicos:

- **Clasificación por familias de compra:** la gestión de las compras se realiza basándose en estrategias diferenciadas para cada categoría o familia de compra.
- **Modelo de gobierno:** Con el fin de articular el Modelo de Compras, se establecen diferentes roles con unas responsabilidades claramente definidas
- **Gestión de la relación con proveedores:** Se determinan unas directrices para lograr mayor visibilidad y control de los proveedores, asegurar la libre competencia, mejorar la calidad y el servicio y reducir los costes administrativos derivados de la gestión de los mismos.

El proceso de gestión de compras incluye la gestión de necesidades de compra de bienes y servicios, la petición de ofertas a proveedores, la negociación con los mismos, la posterior adjudicación de la compra y la gestión continuada de proveedores que ha permitido:

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

Con este Portal único de proveedores se han diseñado, desarrollado e implantado sistemas de gestión de información y documentación de proveedores, que han permitido eliminar la multiplicación de esfuerzos, y acelerar los procesos de contratación, así como garantizar que la gestión de compras se basa en los valores de **abertis** y en los principios de equidad, objetividad y transparencia.

El proceso corporativo de Evaluación de proveedores se realiza mediante un modelo de servicio de registro, homologación y evaluación de proveedores subcontratado. Este servicio permite llevar un control adecuado de las vigencias de los datos y documentos de los proveedores registrados, la emisión automática

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

de recordatorios a los proveedores para la presentación o actualización de cualquier dato o documento, y mantener puntualmente informado al comprador sobre cualquier variación en cuanto al estado del proveedor.

Entre los criterios establecidos para la homologación de los proveedores, se incluyen indicadores vinculados al desarrollo de la responsabilidad social de estas organizaciones, haciendo así extensivo el compromiso de responsabilidad social de **abertis** a las organizaciones proveedoras. Los indicadores de sostenibilidad se agrupan en cuatro bloques: liderazgo, diálogo, sistemas de gestión y comunicación y transparencia, y cada bloque tiene una ponderación diferente para el cálculo de la puntuación final. La metodología se basa en la puntuación media de todos los participantes, que va modificándose a medida que el número de proveedores registrados evoluciona. Esta metodología permite cuantificar la posición relativa de los proveedores con respecto al mercado en materia de sostenibilidad. Los proveedores se clasifican en 3 categorías:

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

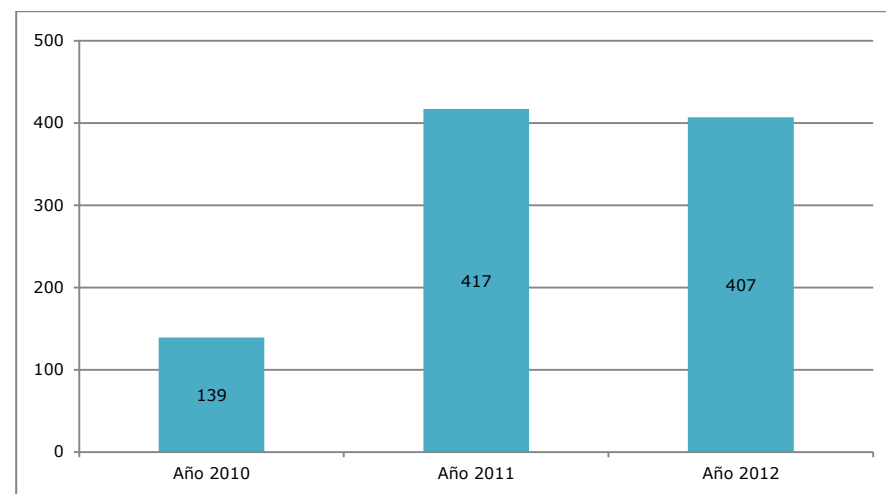
Enmarcado en el portal de proveedores, en España durante 2012 un total de 3.490 proveedores han sido evaluados y 613 de ellos han sido homologados según los criterios sociales y ambientales establecidos en el portal de proveedores. De estos proveedores, 270 han sido posteriormente analizados según el sistema de valoración de RSC, obteniendo los siguientes resultados:

	A+	A	B
Número de proveedores	74	141	55
Volumen de compra (euros)	71.839.639,56	32.271.496,72	9.580.645,98

El portal de proveedores actualmente incluye a las empresas gestionadas por **abertis** que están ubicadas en España y en el Reino Unido. Desde **abertis** se continúa trabajando con el objetivo de hacer extensivo el Portal a las empresas de Francia y de América latina.

Además de la contratación directa de servicios y compra de materiales a proveedores, se convocan concursos y licitaciones, en cuyos pliegos técnicos se incorporan cláusulas ambientales y sociales. A lo largo de 2012 se han convocado un total de 433 concursos y licitaciones, de los que el 94% ha incorporado cláusulas sociales y ambientales. Este valor se ha mantenido estable respecto al año anterior.

Número de concursos con cláusulas sociales y ambientales presentados



Experiencias prácticas

Aportando valor social al Grupo

abertis con el objetivo de aportar valor social a su negocio, está realizando un esfuerzo por incrementar su colaboración con Centros Especiales de Trabajo. La contratación de servicios y/o la compra de productos a estas empresas sociales (empresas sin ánimo de lucro, cuya plantilla se compone en más de un 70% por personas con discapacidad), que se ha incrementado un 270% durante el año, permite a **abertis** por un lado realizar su negocio con un valor social, y por otro dar cumplimiento a la normativa relativa a la contratación de personal con discapacidad en España (LISMI) mediante el uso de medidas alternativas.

Otro ejemplo de ello es la participación de la organización en la jornada realizada por *Business with social value* el día 12 de diciembre en Barcelona. El objetivo de esta jornada ha sido crear un espacio físico y otro virtual, a través de los cuales facilitar la comunicación y la interacción entre las empresas mercantiles y las sociales, dando así la oportunidad de identificar y crear nuevas oportunidades de negocio con valor social para la contratación de nuevos productos, y crear sinergias que permitan aumentar las relaciones entre ellas. La jornada ha contado con diversas presentaciones y dos espacios para que las empresas sociales se puedan dar a conocer:

- Face to face. Quedamos y hablamos: cita de 10 minutos con la empresa previamente concertada por internet.
- 3 x 10. Descubrirse, compartir necesidades y encontrar soluciones: en mesas de 10 personas, cada persona dispone de 2 minutos para presentar sus retos, y el resto de personas intervienen aportando sus ideas, su opinión, y sus soluciones en 3 minutos, creándose así un espacio en el que se comparten ideas, se innova, y se crean de manera conjunta nuevos negocios, nuevos mercados y nuevos proyectos.

Vuelve la sesión “Meet the buyer” en el aeropuerto de Luton

El Aeropuerto de Luton es un elemento clave para la economía de la región donde se ubica. Es por este motivo que desde el aeropuerto, en colaboración con administraciones y organismos locales, en octubre de 2012 se ha realizado la tercera edición de “Meet the buyer”. El objetivo de este encuentro es trabajar estrechamente con las redes económicas y administraciones locales, para poder realzar así el perfil de los proveedores locales. A través de este encuentro, los proveedores locales han tenido la oportunidad de mostrar sus servicios directamente a las empresas relacionadas con el aeropuerto. En total participaron 77 proveedores y compradores, entre los cuales se ha abarcado un gran abanico de los sectores industriales presentes en la zona.

La valoración hecha del encuentro por parte de los asistentes y entidades organizadoras y/o participantes ha sido muy positiva, destacando el papel de este evento como elemento potenciador del crecimiento de la economía local, el cual supone una plataforma para establecer contactos y facilitar la realización de contratos locales, aportando así valor a la cadena de suministro. Este tipo de eventos anima a las empresas a realizar compras locales.

La organización de este encuentro explicita el compromiso de Luton de contribuir en el desarrollo de la economía regional y de proporcionar oportunidades de negocio para las empresas locales.

Implantación de una nueva herramienta de negociación electrónica

Derivado de la necesidad de disponer de una herramienta que permita establecer un canal único de comunicación entre **abertis** y los proveedores, se ha implantado una herramienta de negociación colectiva. Previamente a su implantación, se llevó a cabo un estudio de mercado de las herramientas existentes, con el objetivo de poder seleccionar el producto más adecuado a la idiosincrasia de **abertis**. Posteriormente se realizó una parametrización en función de las necesidades del Grupo, y finalmente, el proceso culminó con la realización de una campaña de comunicación entre los proveedores homologados con el objetivo de que se familiarizaran con la nueva herramienta.

Esta herramienta está reservada para la interlocución directa entre **abertis** y sus proveedores, mediante la publicación de información y el intercambio de documentación relacionada con procesos de compra y contratación. Desde octubre todas las licitaciones gestionadas desde el área corporativa de compras se gestionan mediante la nueva plataforma de negociación.

Los principales beneficios que esta nueva plataforma aporta a la gestión de **abertis** con sus proveedores incluyen:

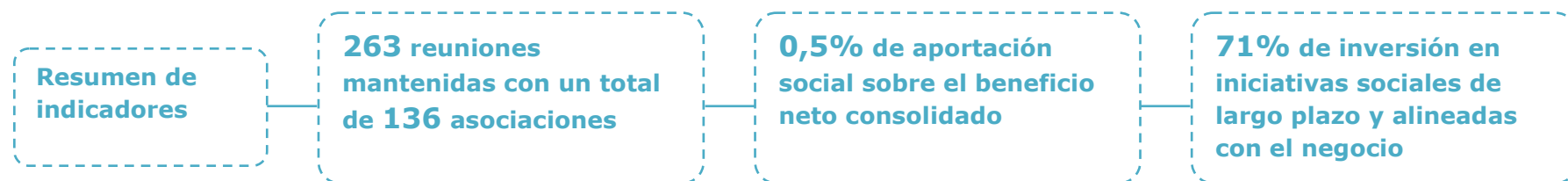
- Gestión de un mayor número de proveedores y de ofertas.
- Transparencia en los procesos de compra y contratación de bienes y servicios.
- Homogeneización del proceso de negociación para todas las categorías de compra.
- Mejora de las comunicaciones y fomento de una relación estable y fiable con los proveedores.
- Reducción del tiempo de negociación.
- Mejora de la eficiencia en el proceso de gestión de tarifas y negociación.
- Gestión del conocimiento, toda la información se centraliza en un único punto.
- Reducción del consumo de papel.

10. 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	Experiencias prácticas 2012
Establecer un vínculo permanente con la comunidad, basado en la participación activa y la integración de las necesidades sociales	Consolidación de las relaciones con la sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Cátedras abertis • Creación del Observatorio del comportamiento en carretera • Plan de voluntariado corporativo • Promoción del turismo en el entorno de las autopistas
	Gestión de la acción social y los patrocinios	<ul style="list-style-type: none"> • abertis, un miembro de la comunidad • Patrocinio de la exposición sobre Dalí en el centro Pompidou • Jornada de patrocinios



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.

Desempeño

La actividad de **abertis**, basada en la gestión de infraestructuras y centros de telecomunicaciones, proporciona a la comunidad un servicio público con el objetivo de facilitar su movilidad y comunicación, así como el acceso sostenible y responsable a nuevos mercados. Las diferentes actividades disponen de planes de emergencia para garantizar la continuidad del servicio en caso de cualquier incidencia, y reducir así el impacto que puede generar sobre la comunidad la interrupción del mismo, especialmente debido al carácter de servicio público.

La presencia y la gestión de infraestructuras de transporte y de centros de telecomunicaciones, generan diferentes impactos sobre la comunidad, tanto directos e indirectos, como positivos y negativos.

El principal impacto positivo es el desarrollo económico y social de la zona derivado de la propia presencia de las infraestructuras, ya que generan empleo y promocionan el turismo. A su vez favorecen el desarrollo de economías de aglomeración, la implantación de otras actividades económicas alrededor de la infraestructura. Por su parte, los centros de telecomunicaciones contribuyen al desarrollo de la zona facilitando la comunicación y el intercambio de información entre los diferentes agentes, y tienen un impacto elevado sobre la gestión de emergencias.

El impacto ambiental sobre el entorno donde se ubican las infraestructuras constituye la incidencia más significativa. Los principales impactos ambientales son la ocupación del territorio, el impacto acústico, la generación de residuos o la afectación sobre la calidad del aire, el agua y el suelo. Desde **abertis** se llevan a cabo diversas actuaciones con el objetivo de reducir el impacto ambiental cuyos detalles se encuentran en el presente informe.

abertis se relaciona con la comunidad a través de su trabajo directo con las organizaciones de la zona donde opera, así como de actuaciones de patrocinio y acción social. Se actúa en 5 ámbitos, acorde con la actividad del Grupo: movilidad y seguridad vial, medio ambiente, accesibilidad social y desarrollo económico, accesibilidad cultural, y formación e investigación.

En 2012 autopistas España y rutas del pacífico han recibido sanciones por un importe de 872€ y de 7.078€ respectivamente, derivadas de trámites y gestiones administrativas.

10.1. Consolidación de las relaciones con la sociedad civil

abertis es consciente de la importancia de estar presente en la comunidad y considera básico mantener una relación proactiva con ella para poder así gestionar los impactos que la actividad pueda tener sobre la sociedad. Por este motivo **abertis** dispone de diversos canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, correo convencional, página web) a través de los cuales la comunidad pueda hacer llegar a las empresas del Grupo sus consultas, quejas, propuestas o reclamaciones. En determinados casos se cuenta con comités específicos creados con el objetivo de mantener una comunicación directa y bidireccional con la comunidad. Ejemplo de ello son el Comité Consultivo del aeropuerto de Luton, el Fórum consultivo del aeropuerto de Belfast o The Touchdown Committee del aeropuerto de Cardiff.

La presencia de **abertis** en la comunidad queda reflejada en las 136 asociaciones o colectivos locales de diversos ámbitos (ambiental, social, empresarial y cultural) en los cuales tienen presencia y con los que ha mantenido un total de 263 reuniones.

Paralelamente, **abertis** realiza convenios y/o colaboraciones con administraciones y entidades locales con el objetivo de desarrollar actuaciones que ayuden a la mejora de las comunidades donde lleva a cabo su actividad.

Los objetivos marcados por las diferentes unidades de negocio para 2013 persiguen mejorar la relación con el entorno, fomentando la comunicación y reduciendo los impactos ambientales, mediante el incremento de la participación y la visibilidad en la comunidad, y continuar desarrollando actuaciones de apoyo o en colaboración con organizaciones locales.

La fundación abertis

La **fundación abertis** centraliza gran parte de la acción social de la organización, además de las acciones llevadas a cabo por las diferentes unidades de negocio, en el marco de gestión de la responsabilidad social corporativa de la organización. En este sentido, los ámbitos de actuación de la fundación se encuentran alineados con la actividad de la organización y los principales impactos de la misma, así como con las líneas estratégicas del plan de RSC. En 2012, estos cuatro ámbitos de actuación –seguridad vial, medio ambiente, acción social y cultura– han tenido una marcada dimensión internacional.

En cuanto a la **seguridad vial**, hay que destacar que, en su segundo año, el programa *Autoroute Académie* (www.autorouteacademie.com) se ha ampliado con contenidos especialmente dirigidos a los motoristas. *Autoroute Académie*, impulsado por Autopistas Francia y la fundación, es una autoescuela virtual para formar a los jóvenes franceses sobre la conducción en autopista. La web recibe más de 8.000 visitas anuales.

La campaña de sensibilización “Te queda una vida. No la pierdas en la carretera” ha viajado hasta Chile y Puerto Rico con acciones al pie de los peajes de las autopistas chilenas para concienciar a los conductores sobre la necesidad de una movilidad segura y responsable. También se han llevado a cabo inserciones publicitarias en los principales periódicos de Chile y de Puerto Rico.

El Proyecto Auriga, liderado por la **fundación abertis** conjuntamente con el Servei Català de Trànsit y el departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya, ha permitido sensibilizar a los adolescentes de entre 14 y 18 años –edad en que se inician en la conducción– de institutos de Secundaria de la Ciudad Condal y de Viladecans (Barcelona). Un voluntario parapléjico del Instituto Guttmann ha compartido su experiencia en un accidente de motocicleta.

En 2012 ha seguido el proyecto Cooperante viario. Seis jóvenes con Síndrome de Down han observado y tomado nota de los hábitos de conductores y peatones en las horas de entrada y salida en los centros educativos Dolors Monserdà-Santapau, Sagrat Cor, Escola Lys y la Escola Poeta Foix, todos ellos en el distrito barcelonés de Sarrià. En esta iniciativa la fundación cuenta con aliados como el

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Ayuntamiento de Barcelona, la Fundación Catalana de Síndrome de Down y la Guardia Urbana.

En el ámbito del **medio ambiente**, se ha presentado el castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**, como candidato a albergar el Centro de la Unesco para las Reservas de la Biosfera de los Ecosistemas Mediterráneos. El propio director de la fundación presentó la candidatura el 11 de julio en la sede de la Unesco en París, culminando así un trabajo de meses y poniendo en valor todo el legado a favor de la sostenibilidad que acumula la fundación desde hace 13 años.

En lo que a **acción social** se refiere, la **fundación abertis** ha vuelto a colaborar activamente en el IV Día del Voluntariado Corporativo de **abertis**, en esta ocasión dedicado a la pobreza y la exclusión social. Las sedes del Grupo en España, Francia, Reino Unido, Argentina, Chile y Puerto Rico han participado en esta iniciativa. Cabe destacar también que distintos proyectos de acción social han tenido como beneficiarios países como Chile, Colombia y Brasil.

En el **ámbito cultural**, la **fundación abertis** y **Autopistas Francia** han patrocinado la exposición retrospectiva sobre el pintor Salvador Dalí en el Centro Pompidou de París. Además, la quinta entrega del libro de prestigio *Viator* ha tenido como protagonista el patrimonio natural y monumental que envuelve las autopistas de Puerto Rico.

El castillo de Castellet, por su parte, ha seguido desempeñando su papel de dinamizador del territorio y de espacio de acogida para los grupos de interés de **abertis**. En 2012 han visitado la fortaleza los Príncipes de Asturias y Girona, SS.AA.RR. don Felipe de Borbón y doña Letizia Ortiz, así como el embajador de los EE.UU. en España, Alan D. Solomont. La sede de la **fundación abertis** ha recibido más de 47.000 visitas desde que se abrió al público en 2004. En Castellet se organizan visitas guiadas gratuitas para conocer la historia de la fortaleza. También se invita a diferentes instituciones culturales a que cedan temporalmente algunas de sus piezas históricas para ayudar así a completar el discurso museográfico de la exposición *Un castillo en el camino* durante las visitas guiadas.

Experiencias prácticas

Cátedras abertis

Las cátedras **abertis** han dado en 2012 importantes pasos para consolidar la internacionalización de la transferencia de conocimiento entre Universidad y Empresa. Así se ha fallado el I Premio Internacional **abertis**, que ha reconocido los mejores trabajos de investigación sobre gestión de infraestructuras de transporte galardonados en las convocatorias nacionales de la **cátedra abertis-UPC de gestión de infraestructuras de transporte** (en colaboración con la Universitat Politècnica de Catalunya) y de la **chaire abertis-ENPC-IFSTTAR** (con l'École des Ponts Paris-Tech y el Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux), dirigidas respectivamente por los profesores Francesc Robusté y Simon Cohen.

En 2012 se ha puesto en marcha la **cátedra abertis-UPR**, en colaboración con la Universidad de Puerto Rico, cuyo titular es Benjamín Colucci, catedrático del Departamento de Ingeniería Civil del Recinto Universitario de Mayagüez. Esta cátedra nace con el objetivo de fomentar la colaboración entre universidad y empresa para detectar oportunidades de colaboración que permitan alinear las necesidades reales de infraestructuras con los conocimientos y las disciplinas desarrolladas en el ámbito universitario. El convenio para la creación de esta cátedra contempla la creación del Premio **abertis** en Puerto Rico, que reconocerá trabajos de investigación de estudiantes universitarios portorriqueños dedicados al campo de la infraestructura, y optará junto a las cátedras de **abertis** en España y Francia al Premio Internacional **abertis**. También se ha firmado el convenio con la Universidad de Chile para la creación de la **cátedra abertis-UCH**, la cual se presentará en enero de 2013, y estará dirigida por Sergio Jara Díaz, profesor de Economía del Transporte en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la universidad chilena. Con estas dos cátedras son ya cuatro las cátedras especializadas en la formación y la investigación sobre la gestión de infraestructuras de transporte.

Por su parte, la **cátedra abertis-IESE de Regulación, Competencia y Políticas Públicas**, dirigida por el profesor Xavier Vives, ha organizado conferencias y seminarios donde los temas relacionados con la reactivación económica y los partenariados público-privados han tenido un papel destacado. En la **cátedra abertis-FEDEA de Economía de las Infraestructuras y Transportes**, liderada por los profesores Tano Santos y Ofelia Betancor, son remarcables los seminarios y publicaciones realizadas sobre el transporte aéreo, así como las investigaciones realizadas: Impact of Transport Infrastructure on International Competitiveness of Europe (I-C-EU), Evaluación socioeconómica y financiera de proyectos de transporte e Integración del transporte aéreo y la alta velocidad ferroviaria: impactos sobre accesibilidad y medio ambiente (AERO-AVE). En cuanto a la **cátedra de Liderazgo de ESADE**, actualmente la colaboración con esta institución académica se centra en la actividad llevada a cabo por el profesor Josep Maria Lozano en el Instituto de Innovación Social, entre la que destaca el programa llevado a cabo en 2012 "Momentos de liderazgo: Dos momentos de liderazgo. Construir una compañía: de cinco a cien mil". La **cátedra abertis-UPC de gestión de infraestructuras de transporte** a lo largo del 2012 ha realizado diversos cursos como por ejemplo "Mobility in Smart Cities" y "Logística en la Cadena de Suministro: Integración de actividades de producción y distribución" impartido por Carlos A. Méndez, profesor de la Universidad Nacional del Litoral (Argentina), así como los seminarios sobre tráfico (Modelos matemáticos para la observación, simulación y previsión del tráfico), movilidad (Hacia el diseño conjunto de la movilidad urbana: transporte público, tráfico y tarificación) y transporte.

Creación del Observatorio del comportamiento en carretera

Autopistas Francia ha creado, en colaboración con el CETE Normandie Centre, el Observatorio del comportamiento en carretera, cuyo objetivo es la concienciación de los conductores sobre seguridad vial. En julio de 2012 ha publicado su primer estudio en el cual se han analizado en una primera fase tres aspectos: la ocupación de la vía, el uso de la señalización por parte de los conductores y los adelantamientos por la derecha. El estudio ha mostrado que 1 de cada 3 conductores lleva a cabo una conducción inadecuada e incluso peligrosa. Este ha sido el primer estudio de este tipo realizado en Francia que se ha basado en datos y estadísticas reales y no en declaraciones de los conductores. La recopilación de datos se ha llevado a cabo mediante cámaras de recuento de tráfico, una cámara fija y la observación de la conducción en una zona de la autopista con tres carriles y en la cual no hay características de la vía que puedan influir en la conducción.

Según los resultados del estudio, el 36% de los conductores circula por el carril del medio a pesar de estar el carril de la derecha libre, dos de cada tres conductores no señalizan la maniobra de adelantamiento, el 16% de los conductores no mantiene la distancia necesaria respecto al vehículo que le precede, y el 37% de los conductores sobrepasa el límite de velocidad establecido.

Plan de voluntariado corporativo

Voluntaris, es el programa de voluntariado corporativo de **abertis**. Es una iniciativa que nació en 2009 impulsada por las personas trabajadoras del Grupo. A través de este programa se facilita al personal un marco para poder desarrollar actividades de voluntariado durante su tiempo libre, y se organizan actividades solidarias a lo largo del año.

Dentro del marco del Plan de voluntariado corporativo, en diciembre se ha celebrado el cuarto Día del Voluntariado Corporativo bajo el lema "Ahora más que nunca, hagamos crecer nuestra ayuda". Para este acto se ha contado con la participación de Cruz Roja, la Fundación Banco de Alimentos, y Cáritas Diocesana. Durante la jornada se ha realizado una mesa redonda en la que los presidentes de las dos fundaciones participantes y la responsable de Cáritas, expusieron la dura realidad en la que se encuentran actualmente muchas personas, especialmente familias que hasta el momento nunca creían que podrían necesitar ayuda.

La **fundación abertis** ha anunciado durante el desarrollo del Día del voluntariado, la donación de 24.000 euros a los cuatro proyectos solidarios seleccionados por el personal del Grupo:

- proyecto terapéutico para niños y jóvenes víctimas de maltratos y abusos sexuales impulsado por la Fundación Concepción Juvanteny de Barcelona
- mejora de la movilidad de niños y niñas haitianos discapacitados y/o amputados en el centro de rehabilitación Kay St. Germain, en Puerto Príncipe (Haití), liderado por la Fundación Nuestros Pequeños Hermanos
- ayuda a la investigación del síndrome de Sanfilippo y a la terapia genética como curación, de Sanfilippo Barcelona
- adaptación y acondicionamiento de una vivienda cedida por el Ayuntamiento de Barcelona, para personas con discapacidad mental y sus tutores, de la Fundació Aspasim.

La jornada ha contado con la participación de Jil van Eyle, creador del concepto teaming, microdonaciones en las empresas a través de la nómina, el cual ha querido mostrar su agradecimiento a las personas trabajadoras de **abertis** por el euro que cada una de ellas destina mensualmente a proyectos solidarios.

Las sedes de **abertis** en Argentina, Chile, Francia, Puerto Rico y Reino Unido también han participado en el Día del Voluntariado promoviendo la recolecta de alimentos.

Promoción del turismo en el entorno de las autopistas

abertis autopistas ha firmado con la Agencia Catalana de Turismo (ACT) un convenio para la promoción del turismo en Catalunya, que tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2013.

Mediante este convenio, **abertis** realizará acciones informativas en las áreas de servicio y en autopistas, para dar a conocer a los usuarios las posibilidades turísticas que presenta el territorio catalán, dando especial énfasis a itinerarios y escapadas, producto con una mayor posibilidad de crecimiento. Para la difusión de estas acciones se utilizarán tanto soportes online como off-line. Además, **abertis autopistas** creará una sección exclusiva en su portal www.autopistas.com para la promoción del turismo en Catalunya, y editará una guía multimedia turística en catalán, castellano, inglés, francés y alemán.

La ACT en el ámbito de este convenio, proporcionará a **abertis** los contenidos para las plataformas, y ofrecerá a **abertis** presencia en los soportes de promoción de la agencia, especialmente en internet y en las redes sociales, así como en otras acciones presenciales.

Paralelamente, durante el año 2012 se han cerrado más acuerdos de colaboración con otras administraciones como la Diputación de Segovia, la Diputación de Castellón o los ayuntamientos de Denia o Altea. El objetivo de estos acuerdos es colaborar en la promoción cultural y el desarrollo económico de los municipios del entorno de las autopistas, y a su vez promocionar el turismo en coche utilizando la autopista como eje de conexión rápido y seguro para recorrer los atractivos turísticos del país. Entre las actuaciones a desarrollar en el ámbito de estos acuerdos, se incluye:

- La elaboración de reportajes de las diferentes localidades en las secciones de "de ruta por..." del portal www.autopistas.com y en la información turística de los Puntos de Información Interactivos ubicados en las áreas de servicio.
- La elaboración de guías turísticas interactivas de las principales ciudades de Europa.
- La presencia en www.autopistas.com de los principales operados turísticos online para la promoción del desplazamiento turístico en coche.

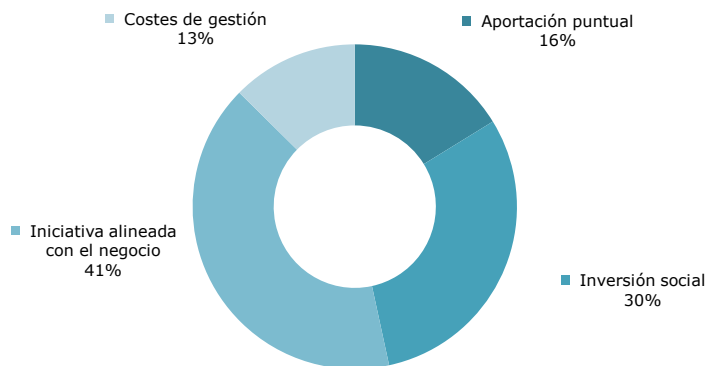
10.2. Gestión de la acción social y los patrocinios

abertis dispone de un Manual Ejecutivo de Proyectos de Compromiso con la Comunidad en el que se especifican los ámbitos que el Grupo considera prioritarios en cuanto a patrocinios, así como aquellos requisitos que deben cumplir los proyectos solicitantes. En 2012 la **fundación abertis** y los servicios centrales han recibido un total de 383 solicitudes de patrocinio, de las cuales 124 se han aprobado.

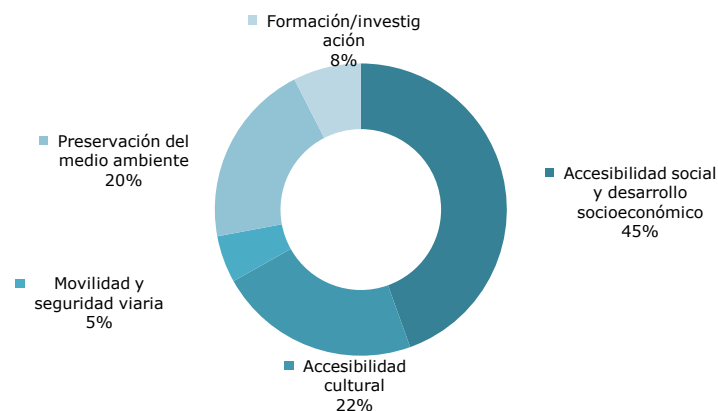
Dentro de esta acción social y patrocinios se incluyen las actuaciones llevadas a cabo por la Fundación, así como todas aquellas desarrolladas directamente por las diferentes unidades de negocio del Grupo. El importe destinado en 2012 a donaciones, colaboraciones y patrocinios ha sido de 5,2 millones de euros, equivalente al 0,5% del beneficio neto consolidado de **abertis**.

Todos los proyectos de acción social que son aprobados, se clasifican según la metodología de LBG España, lo que permite segregar las actuaciones que son a largo plazo y están alineadas con el negocio del Grupo, de los costes de gestión y de las aportaciones puntuales.

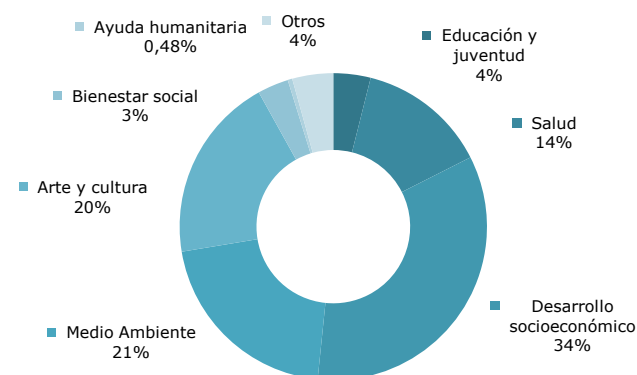
Aportaciones LBG 2012 por tipos



Aportaciones a la comunidad por ámbito de actuación



Aportaciones LBG 2012 por áreas de actuación



Experiencias prácticas

abertis, un miembro de la comunidad

abertis se siente parte de las comunidades donde se ubican las infraestructuras que gestiona, y como miembro de estas comunidades quiere participar de forma activa en ella. Por este motivo las empresas del Grupo desarrollan diversas actividades y proyectos con el objetivo de colaborar en el desarrollo de la comunidad, y especialmente ayudar a aquellos colectivos en riesgo. Un ejemplo de ello son las diversas acciones con un marcado carácter social desarrolladas por **abertis** telecom durante 2012, a través de las cuales se ha colaborado con entidades que dan soporte a colectivos desfavorecidos o que desarrollan proyectos de interés en ámbitos tan importantes como la investigación y la salud. Algunos de los proyectos en los que ha colaborado han sido la Marató de TV3, ocupándose del transporte de la señal audiovisual de las actividades desarrolladas, la Marató de la Pobreza, el Telemaratón solidario Mirame TV, el festival "Por la sonrisa de un niño", la Campaña de alimentos, o la campaña "¿Quieres ser amigo de Malik?" de Médicos sin Fronteras a la cual se ha destinado el presupuesto correspondiente a obsequios navideños. Además ha colaborado en la realización de la señalética correspondiente al punto informativo del Cim de Montagut, lugar emblemático para los visitantes del Camp de Tarragona y Penedés, contribuyendo así a la potenciación del sector turístico en esta zona de gran interés natural.

Por su parte, los aeropuertos gestionados por **abertis** también realizan actuaciones y colaboran con entidades locales para el desarrollo de proyectos en la comunidad. Un ejemplo es el **aeropuerto de Luton**, el cual en 2012 ha llevado a cabo diversas actuaciones en la comunidad, entre las que destacan:

- La reapertura de la Galería de arte Gateway ubicada en el aeropuerto, en la que durante 2012 y 2013 se expondrán las obras de los 5 artistas locales seleccionados del concurso que se convocó.
- La entrega de los premios Luton's Best 2012 a aquellas personas individuales, grupos, organizaciones o empresas que han hecho una aportación real y diferente a la ciudad.
- La aportación económica para la formación de los voluntarios que trabajan en la Calibre Audio Library que trabaja para mejorar la calidad de vida de personas ciegas, deficientes visuales, discapacitados físicos o disléxicos.
- La donación de £50.000 a la Community Trust Fund en 2012.
- La elección pública de la organización Sue Ryder como colaborador del aeropuerto de Luton para el periodo 2012-2013. Luton ha comprometido la donación de £5.000 a dicha organización, y la colaboración del equipo del aeropuerto para implicar al personal y a los pasajeros en las actividades recaudatorias que se realicen en este periodo.
- Seguimiento del programa Prince's Trust "Ge tinto Airports" a través del cual 5 jóvenes desempleados de entre 18 y 25 años han recibido formación y han realizado 2 semanas de prácticas en alguna de las empresas presentes en el aeropuerto.

En el caso de la unidad de negocio de autopistas, se tiene como ejemplo las donaciones económicas realizadas por **autopistas del oeste** al Instituto de Oncología Ángel H. Roffo, como resultado del beneficio generado de la recogida de residuos de papel y de aceite usado por parte del personal, o la donación de las vacunas sobrantes de la campaña de gripe a diversas instituciones que ofrecen ayuda a colectivos con problemas de integración (bajos recursos, discapacitados, etc.).

Patrocinio de la exposición sobre Dalí en el centro Pompidou

Una de las acciones de implicación en la comunidad y el tejido social que incorpora el Plan Estratégico de Responsabilidad Social de **abertis**, es el patrocinio cultural. Desde **abertis**, se considera la cultura como un bien que enriquece las personas y mejora su calidad de vida, y es por ello que su objetivo es hacer accesible esta cultura al gran público y acompañar a las Administraciones Públicas en este cometido.

Tanto **abertis** como la **fundación abertis**, mantienen colaboraciones permanentes con las principales instituciones culturales de los territorios donde se encuentra presente, como son el Museo del Prado, el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Gran Teatre del Liceu o el Teatro Real de Madrid, entre otros.

Un ejemplo de este compromiso con la cultural, es la participación de **abertis**, a través de la **fundación abertis** y de **sanef**, como uno de los principales patrocinadores de la gran retrospectiva de Dalí que ha sido inaugurada en noviembre de 2012 en el Centro Pompidou de París, y que estará abierta al público hasta el 25 de marzo de 2013. La excepcionalidad de esta exposición radica en que por primera vez se reúnen en una misma exposición obras procedentes de los tres depositarios del legado de Dalí: Fundació Gala-Salvador Dalí (Figueres), Salvador Dalí Museum de St. Petersburg (Florida) y Museo Reina Sofía (Madrid). También incluye obras prestadas de otras instituciones como el MoMA (Nueva York), el Philadelphia Museum of Art, la Tate Modern y los Musées Royaux des Beaux-Arts de Bélgica.

Jornada de patrocinios

Coincidiendo con el día internacional de los Monumentos y Sitios, se ha llevado a cabo en el Castillo de Castellet, sede de la **fundación abertis**, la jornada sobre patrocinio y mecenazgo cultural. Esta jornada, fruto de la colaboración entre la **fundación abertis**, el Departamento de Cultura de la Generalitat y la Fundación MACBA, ha tenido como finalidad dar a conocer las tendencias actuales del mecenazgo y patrocinio empresarial en el ámbito de la cultura, en un contexto de creciente demanda de financiación para proyectos medioambientales y sociales. El sector cultural en España aporta casi el 4% del PIB y da trabajo al 2,8% de los trabajadores.

La sesión ha contado con la participación del Conseller de cultura, Ferran Mascarell, el cual ha destacado la necesidad de fortalecer el modelo mixto de cooperación en materia de cultura, que combina la participación pública y privada, ya que las alianzas público-privadas jugarán un papel esencial en el futuro. Por su parte, la directora general de Políticas e Industrias Culturales del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, María Teresa Lizaranzu, ha hablado sobre la nueva Ley de mecenazgo en la que está trabajando el ministerio, cuyo objetivo es cambiar el planteamiento de cooperación con la empresa privada, ya que es necesario pasar de un modelo convencional apoyado en las ayudas y subvenciones públicas a un modelo con más participación de las empresas y también más aportaciones por parte de la ciudadanía. El presidente de la Fundación MACBA ha reclamado un cambio de modelo, con una mayor implicación directa de la sociedad civil en la financiación de las instituciones y actividades culturales. Salvador Alemany, presidente de la **fundación abertis**, ha destacado la importancia de asumir un compromiso por parte de las empresas, y focalizarse en proyectos de patrocinio concretos y que estén integrados dentro de la estrategia de la compañía.

11. INFORME DE VERIFICACIÓN

Deloitte

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

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012 de Abertis Infraestructuras, S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC) 2012 de Abertis Infraestructuras, S.A. (en adelante **abertis**), cuyo alcance se define en el capítulo "Principales características del Informe". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación del IRSC 2012 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1), así como los indicadores de desempeño correspondientes a 2012 propuestos en dicha guía y en el suplemento sectorial para operadores aeroportuarios.
- La información del ejercicio 2012 proporcionada en el IRSC relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, establecidos en la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

El alcance de nuestra revisión se circunscribe a la información correspondiente al ejercicio 2012. El IRSC 2011 fue revisado por otro auditor que emitió su informe con fecha 9 de marzo de 2012.

Estándares y procesos de 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 emitida por el International Auditing and Assurance Standard 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 aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

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

- Reuniones con el personal de **abertis** para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión del Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2012.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna disponible.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad del IRSC en función del entendimiento de **abertis** de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la compañía y descritos en el capítulo "Principales características del Informe".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a la RSC.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRSC a los recomendados en la Guía G3.1 de GRI y comprobación de que los indicadores generales y del suplemento para Operadores Aeroportuarios que incluye se corresponden con los recomendados por dicha Guía y se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información del ejercicio 2012 correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en el IRSC y su adecuada recopilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de **abertis**. Dichas pruebas se han realizado durante visitas a instalaciones relevantes de la compañía en España Inglaterra, Francia y Chile.

Responsabilidades de la Dirección de Abertis Infraestructuras, S.A. y de Deloitte

- La preparación del IRSC de 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección Corporativa de Relaciones Institucionales 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.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de **abertis** de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de **abertis**.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en RSC y auditoría, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental.

Conclusiones

En la sección "Índice de contenidos e indicadores de GRI" se detallan los indicadores de desempeño revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IRSC 2012 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 y con el suplemento sectorial para operadores aeroportuarios.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que **abertis** no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la sección "materialidad y participación de los grupos de interés", de acuerdo con la norma AA1000APS:

- Inclusividad:** **abertis** ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, según se informa en el capítulo "Principales características del Informe".
- Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para **abertis** y sus grupos de interés, según se informa en el capítulo "Principales características del Informe".
- Capacidad de respuesta:** **abertis** responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados, según se informa en el capítulo "El triple balance: una visión de conjunto".

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección Corporativa de Relaciones Institucionales de **abertis** nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la RSC y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad y relevancia


Como complemento a los canales de comunicación bidireccionales habituales de la organización, **abertis** ha realizado una consulta específica a sus grupos de interés en España para conocer su opinión sobre el formato y contenidos IRSC en función de sus expectativas. En este sentido, además de analizar las conclusiones en términos de comunicación corporativa, recomendamos profundizar en la identificación de los aspectos relevantes y su impacto en la estrategia, en especial en aquellos países de reciente incorporación al Grupo y donde la compañía desarrolla operaciones significativas, así como la actualización periódica de los mismos.

Capacidad de respuesta


En 2012 **abertis** ha revisado su herramienta de reporting y consolidación de RSC, ampliando el número de indicadores, lo que le ha permitido, entre otros aspectos, desarrollar una huella ambiental mas adaptada los requerimientos exigidos por el *Green House Gas Protocol*. De cara a futuros ejercicios, **abertis** deberá fortalecer y consolidar esta herramienta de reporting y seguir mejorando su integración con los sistemas de gestión de la organización. Además se debería intensificar la formación sobre los criterios de gestión y reporting de RSC en las distintas líneas de negocio para mejorar su homogeneización y comparabilidad.

Por otro lado, **abertis** cuenta con un Plan Estratégico de RSC. En este sentido, los cambios ocurridos en la estructura y actividades de **abertis** en los últimos años aconsejan la revisión de las líneas de actuación y de los objetivos en RSC para adecuarlos a los aspectos relevantes identificados y a la estrategia general de **abertis**. Asimismo, la definición de objetivos cuantitativos y la elaboración de un cuadro de mando con indicadores de medición claves facilitaría la labor de supervisión y gestión de dicho Plan Estratégico por parte del Comité de RSC.

DELOITTE ADVISORY, S.L.



Helena Redondo
15 de marzo de 2013

 **AA1000**
Licensed Assurance Provider
000-14

12. ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES DE GRI

CONTENIDO	PÁGINA ²¹	COB ²²
1.- Estrategia y análisis		
1.1.- Declaración del presidente.	3-4; 5-11 IA	●
1.2.- Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	53-57 CCAA; 52-56 IAGC	●
2.- Perfil de la organización		
2.1.- Nombre de la organización.	6	●
2.2.- Principales marcas, productos y/o servicios.	7-9; 28 IA	●
2.3.- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	8; 203-221 CCAA	●
2.4.- Localización de la sede principal de la organización.	8 CCAA	●
2.5.- Número de países en los que opera la organización y nombre.	9	●
2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8; 15-19 IA; 2-8 IAGC	●
2.7.- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	8-9; 28, 32, 38-39, 41-42, 48 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.	13, 33; 59-63 IA; 5 CCAA	●
2.9.- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	8-9; 25-26, 42, 46 IA	●
2.10.- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	19; 45 IA	●
3.- Parámetros de la memoria		
Perfil de la memoria		
3.1.- Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	6	●
3.2.- Fecha de la memoria anterior más reciente.	6	●
3.3.- Ciclo de presentación de memorias.	6	●
3.4.- Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	6	●
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	6-11	●
3.6.- Cobertura de la memoria.	8	●
3.7.- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	7-8	●
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.	8	●
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.	6-8	●

²¹ Simbología: IA (Informe Anual), CCAA (Cuentas Anuales), IAGC (Informe Anual de Gobierno Corporativo)

²² El significado de la simbología: ● cuando la cobertura es total ■ cuando la cobertura es parcial.

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.	7, 24-26, 49, 63-64, 68	●
3.11.- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	8	●
Índice del contenido del GRI		
3.12.- Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	104-112	●
Verificación		
3.13.- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	7, 103	●
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.	15-19 IA; 42-47 IAGC	●
4.2.- Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	25 IAGC	●
4.3.- Número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno independientes y/o no ejecutivos.	8-12 IAGC	●
4.4.- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	17-18, 41-42; 56-61 IAGC	●
4.5.- Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	17-22 IAGC	●
4.6.- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	15 IA; 51-54, 62, 67-70 IAGC	●
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.	15 IA; 51-54, 62, 67-70 IAGC	●
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.	15, 23-28 IAGC	●
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.	15-16; 61-74 IAGC	●
4.10.- Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	15-16; 20-22, 25-27, 62-64 IAGC	●
Compromisos con iniciativas externas		
4.11.- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	15-16; 52-56 IAGC	●
4.12.- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	19, 94-102	●
4.13.- Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	19, 95	●
Participación de los grupos de interés		
4.14.- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. .	17	●
4.15.- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10-11	●
4.16.- Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	9-11, 17-18, 26, 37, 40, 89, 91, 94-95	●
4.17.- Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización en la elaboración del informe.	10	●

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
Información sobre el enfoque de gestión económica		8-9, 23, 29-34, 93-102; 23, 65-74 IA				
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	13; 5 CCAA	● ²⁶			✓
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	61-62, 70-73	●	7,8	7	✓ ^(a)
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	47; 140-147, 192-196 CCAA	●			✓
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	75, 87, 104, 132 CCAA	●			✓
PRESENCIA EN EL MERCADO						
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.	44	●			✓
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	89	● ²⁷			✓
A01	Número total de pasajeros anuales	25-26	●			✓
A02	Número total de movimientos de aeronaves anuales	25-26	● ²⁸			✓
A03	Cantidad total de carga	26	● ²⁹			✓
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	44-45	●	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.	94-98	●		8	✓
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	33-34, 94-98	●			✓ ^(a)
DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL						
Información sobre el enfoque de gestión ambiental		28, 50-59, 61-69, 70-79, 82-84				
MATERIALES						
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	69	● ³⁰	8		✓
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	69	● ³⁰	8,9		✓
ENERGÍA						
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	66-68	● ³¹	8		✓

²³ El significado de la simbología: ● cuando la cobertura es total ■ cuando la cobertura es parcial.

²⁴ PM: Pacto Mundial.

²⁵ ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio.

²⁶ El porcentaje de dividendos incluido contempla el dividendo complementario del año 2011 y el dividendo a cuenta del año 2012.

²⁷ El dato de Francia, Chile y Colombia no ha sido incluido en el cálculo del porcentaje de compra local al no disponerse de la información.

²⁸ Los vuelos de salida de codad no han sido incluidos al no disponer del dato desglosado, así como los vuelos de entrada comerciales (carga) y los vuelos de aviación general.

²⁹ En este indicador no se incorporan sabsa y codad ya que no disponen de este dato. Los vuelos comerciales de Stockholm Skavsta no transportan carga, Orlando no opera vuelos de carga. Belfast y Cardiff no disponen 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.

³⁰ No se incorpora el consumo de hormigón y metales de elqui y el consumo de papel de rutas del pacífico, ya que no se dispone de datos fiables relativos a las cantidades consumidas.

³¹ El dato de consumo de combustibles de Rutas del Pacífico y de las fuentes móviles de Elqui han sido excluidas al no ser posible su estimación. Tampoco se ha incluido el consumo de gasolina de Orlando. El dato en GJ asciende a 110.148,7 GJ para gas natural, 381.847,53 GJ para gasóleo, 7.127,44 GJ para GLP, y 331,11GJ para las fuentes renovables.

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	66-67	● ³²	8		✓
EN5 (P)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	62, 70-71	●	8,9	7	✓ ^(a)
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.	57-58, 71-73	●	8,9	7	✓ ^(a)
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	62, 70-71	●	8,9	7	✓ ^(a)
AGUA						
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	65	● ³³	8		✓
A04	Calidad de las aguas pluviales según los estándares normativos aplicables.	75	● ³⁴			✓ ^(a)
EN9 (A)	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.		● ³⁶			✓
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		● ³⁶			✓
BIODIVERSIDAD						
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	78	●	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	78	●	8	7	✓
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	80-81	●	8	7	✓
EN14 (A)	Estrategias, acciones actuales y futuros planes para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	78-81	●	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.		ND			NV
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS						
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	63-64	● ³⁵	8	7	✓
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	63-64	● ³⁵	8	7	✓
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	61-62, 70-73	●	9	7	✓ ^(a)
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		NA ³⁶	8	7	NV
EN20 (P)	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		● ³⁶	8	7	✓
EN21 (P)	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	75	● ³⁷		7	✓ ^(f)
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	74-75	● ³⁸		7	✓ ^(b)

32 El dato en GJ asciende a 1.267.387,79GJ. 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.

33 El dato de rutas del pacífico y elqui no ha sido incluido, así como el consumo de agua de canales y embalses de la red AP7/AP2 acesa.

34 No se dispone de datos para todos los aeropuertos (codad, sabsa, Luton y Suecia no disponen de información, mientras que en el caso de Orlando no aplica debido a las actividades que gestiona abertis), puesto que en cada uno de ellos la gestión de este aspecto varía, razón por la que la información incluida es de carácter cualitativo. 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.

35 El alcance de esta información se describe en la página 62 del presente informe.

36 No se han identificado impactos significativos por estos conceptos. En el caso de NOx y SOx, las emisiones directas tampoco son significativas.

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

38 Los datos de codad, sabsa y Orlando no están incluidos. 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.

Asimismo, en el caso de los aeropuertos de Luton y sabsa no se dispone de datos en relación a los residuos generados en vuelos internacionales.

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		● ³⁹	8	7	✓
A05	Niveles de calidad del aire, concentración de contaminantes en microgramos por m3 o partes por millón (PPM) según la normativa.	65	▶ ⁴⁰			✓ ^(a)
A06	Cantidad de líquido descongelante y anticongelante para aviones y pavimento usado y gestionado por m³ y/o toneladas.	69	▶ ⁴⁰			✓
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 ⁴¹			NV
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 ⁴¹			NV
PRODUCTOS Y SERVICIOS						
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	57-59, 70-73, 76-77, 80-81, 83-84	●	9	7	✓ ^(a)
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 ⁴¹	9	7	NV
CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	51	●	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 ⁴¹			NV
GENERAL						
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	51; 161 CCAA	●		7	✓
RUIDO						
A07	Número y porcentaje de cambio de personas que residen en áreas afectadas por el ruido.	83	● ⁴²			✓
DESEMPEÑO SOCIAL (PRÁCTICAS LABORALES)						
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo		36-39, 43-45, 48-49				
EMPLEO						
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosados por sexo.	36-37	●			✓
LA2 (P)	Número total y contratación de nuevos empleados, y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	36-37	▶ ⁴³	6		✓ ^(c)
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.	47	▶ ⁴⁴	6	3	✓ ^(a)
LA15 (P)	Retorno al trabajo y tasas de retención después de un permiso de paternidad, desglosado por género.	44	● ⁴⁵			✓
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES						
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	37	●	1,3		✓

39 No se han producido derrames significativos.

40 No se dispone de datos para todos los aeropuertos puesto que en cada uno de ellos la gestión de este aspecto varía, razón por la que la información incluida es de carácter cualitativo. 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.

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

42 Los datos de Stockholm Skavsta, Luton y sabsa no han sido incluidos.

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

44 Se informa de los beneficios sociales a nivel agregado.

45 El dato de codad no ha sido incluido al no disponer de esta información.

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	37	● ⁴⁶	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.	48	●		5,6	✓
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	49	▶ ⁴⁷			✓ ^(d)
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.		● ⁴⁸		6	✓
LA9 (A)	Temas de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		ND ⁴⁹			NV
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN						
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado.	38	● ⁵⁰		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.	38	▶ ⁵¹		3	✓
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género.	38	● ⁵²		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.	36, 43-45; 16-19 IA	● ⁵³	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	43	▶ ⁵⁴	1,6	3	✓ ^(a)
DESEMPEÑO SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)						
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos		15, 28, 41, 43-45, 88-90				
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.		● ⁵⁵	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.	90	● ⁵⁶	1,2,4 5,6		✓ ^(e)
HR3 (P)	Total de horas de formación de los empleados en políticas y procedimientos relativos a aspectos de	38, 40-41	▶ ⁵⁷			✓ ^(e)

⁴⁶ 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.

⁴⁷ En relación al desglose por región, actualmente estamos consolidando el dato y esperamos publicarlo en futuros informes a medio plazo. La segregación por género del dato de horas trabajadas de Belfast, las redes Gencat y aumar, y rutas del pacífico y elqui han sido estimados a partir de la distribución de la plantilla. Las jornadas perdidas desglosadas por género de elqui han sido estimadas en base a la distribución del número de horas no trabajadas.

⁴⁸ No hay constancia de enfermedades graves significativas que precisen la creación de programas específicos.

⁴⁹ Actualmente esta información no se recopila.

⁵⁰ Las redes AP7/AP2 acesa y Gencat, y abertis autopistas no disponen del dato segregado por género. Asimismo, el dato de rutas del pacífico y elqui no ha sido incluido al no disponerse del dato verificado..

⁵¹ No se incluyen programas para la gestión del final de las carreras profesionales de los empleados.

⁵² Los datos de codad, rutas del pacífico y elqui no han sido incluidos al no disponerse del dato.

⁵³ 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.

⁵⁴ Los salarios de abertis se establecen en base a categorías profesionales y al Programa de Dirección por Objetivos. La retribución es información confidencial.

⁵⁵ En el ejercicio 2012 no se han firmado acuerdos de inversión o contratos significativos que hayan incluido cláusulas de derechos humanos.

⁵⁶ Actualmente la evaluación y homologación de proveedores del portal de proveedores, así como el scoring en RSC, incluyen a todas las unidades de negocio en España.

⁵⁷ 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.

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
	los derechos humanos que son relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de personal formado.					
NO DISCRIMINACIÓN						
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		● ⁵⁸	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.		● ⁵⁹	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.		● ⁵⁹	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.		● ⁵⁹	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.		ND			NV
DERECHOS INDÍGENAS						
HR9 (A)	Número de incidentes en los que se han violado los derechos de los indígenas y las acciones adoptadas.		● ⁵⁸			✓
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.	15	● ⁶⁰			✓ ^(a)
REMEDIO						
HR11(P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	41	●			✓
DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)						
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		15, 19, 23, 51, 93-94, 97				
COMUNIDAD						
SO1 (P)	Porcentaje de operaciones que incluyan compromisos con la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	94-102	●	1	8	✓ ^(e)
SO9 (P)	Operaciones con potencial significativo o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	94	●			✓
SO10 (P)	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con un potencial significativo o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	35, 50, 93	●			✓
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.	82	●			✓
CORRUPCIÓN						
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	15	●	10		✓ ^(a)
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la	15, 40-42	●	10		✓ ^(a)

58 No se han producido incidentes de este tipo durante 2012.

59 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.

60 Los mapas de riesgos y sus análisis periódicos 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.

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
SO4 (P)	organización. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		● ⁶¹	10		✓
POLÍTICA PÚBLICA						
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	94	● ⁶²	10		✓ ^(a)
SO6 (A)	Valor total de las contribuciones a partidos, políticos, e instituciones relacionadas en el país.		● ⁶³			✓ ^(a)
COMPORTAMIENTO ANTI-COMPETITIVO						
SO7 (A)	Número total de acciones legales por comportamiento anti-competitivo, anti-monopolio, y prácticas de monopolio, y sus resultados.	23; 153-155 CCAA	●			✓
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.	23, 51, 94; 149, 153-155 CCAA	●			✓
DESEMPEÑO SOCIAL (RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)						
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos		23-25, 27-34				
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.	28-34	●			✓
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.		● ⁶⁴			✓
A09	Número total de choques con animales salvajes al año por cada 10.000 movimientos de aeronaves.	79	●			✓
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.	23-28	●			✓ ^(a)
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.		● ⁶⁵			✓
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	23-28, 33-34	●			✓
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.		● ⁶⁴			✓
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.		● ⁶⁶			✓
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.	26	● ⁶⁷			✓

61 No se han identificado incidentes de este tipo durante 2012.

62 El Código Ético de abertis especifica que no se debe tratar de influir en las decisiones de las Administraciones Públicas y que las relaciones con éstas se basarán en los principios de integridad, honestidad y respeto. Existen países en los que el posicionamiento en políticas públicas se realiza en un marco de relación proactiva con la Administración Pública.

63 El Código Ético de abertis establece que no se debe tratar de influir en las decisiones de las Administraciones Públicas y prohíbe cualquier conducta orientada a obtener favores o que pueda inducir a la falta de rectitud y transparencia.

64 No se han identificado incumplimientos en este sentido.

65 No se han identificado incidentes significativos, ni abertis ha adoptado códigos voluntarios en este sentido.

66 No se han identificado incidentes de este tipo en 2012.

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

GRI	Descripción	Página	Cob. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
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.	23; 154-155 CCAA	●			✓

Notas de verificación:

✓ Indicador verificado

NV No verificado

- (a) Se reporta cualitativamente
- (b) No se informa sobre el tratamiento de los residuos
- (c) No se desglosa por grupo de edad y región y no se detallan los nuevos contratos
- (d) No se desglosa por región
- (e) No se informa del porcentaje
- (f) No se desglosa según destino de los vertidos

13. 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 RSC 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 15 Marzo 2013



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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