

Informe de responsabilidad social corporativa 13

ÍNDICE

1.	Carta del Presidente	3
2.	Principales magnitudes de Abertis.....	5
3.	Características del informe	6
4.	El triple balance: una visión de conjunto	12
5.	Abertis y la responsabilidad social corporativa	16
6.	La actividad de Abertis, un servicio para los clientes y la sociedad.....	22
6.1.	Gestión de la calidad y mejora del servicio	23
6.2.	Seguridad vial en la autopista	31
7.	El equipo humano de Abertis	34
7.1.	El equipo humano	35
7.2.	Gestión del talento y desarrollo profesional.....	40
7.3.	Impulsando la organización en red	43
7.4.	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	46
7.5.	Extensión de los beneficios sociales	50
7.6.	Fomento de la salud y la seguridad laboral	51
8.	Adaptándonos a las necesidades de nuestro entorno.....	58
8.1.	Mitigación del cambio climático.....	71
8.2.	Gestión de los residuos y las aguas residuales.....	86
8.3.	Gestión de la biodiversidad	90
8.4.	Gestión del ruido	92
8.5.	Sensibilización medioambiental	93
9.	Proveedores	96
10.	Agregando valor a la comunidad	100
10.1.	Consolidación de las relaciones con la sociedad civil	102
10.2.	Gestión de la acción social y los patrocinios	106
11.	Informe de verificación	111
12.	Índice de contenidos e indicadores de GRI.....	112
13.	Informe de revisión de GRI.....	120

1. CARTA DEL PRESIDENTE



Salvador Alemany,
Presidente

Estimados lectores, representantes de los diferentes grupos de interés de Abertis,

Tengo el placer de presentar la undécima edición del informe de responsabilidad social corporativa que sintetiza el desempeño de la organización en los ámbitos económico, social y ambiental de acuerdo con los principales estándares internacionales, y completa el ejercicio de rendición de cuentas de la organización junto con el Informe Anual, las Cuentas Anuales, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y la memoria de la Fundación Abertis de 2013.

La evolución del contexto de responsabilidad social se ha visto reflejada en los trabajos relacionados con la Estrategia Española de RSE y el Plan Nacional de Empresa y Derechos Humanos en España, junto con los progresos de la directiva europea de rendición de cuentas en relación con información ambiental, social y de buen gobierno y la aprobación de la nueva Guía para la elaboración de informes de Global Reporting Initiative (GRI) a nivel internacional. En este sentido, hemos renovado un año más nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, además de participar en las sesiones de trabajo llevadas a cabo por la Oficina de Derechos Humanos del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación en relación con el Plan Nacional de Empresa y Derechos Humanos.

Así, en el proceso de transición hacia el nuevo estándar de elaboración de informes de responsabilidad social de GRI, la completa integración de las autopistas de Brasil y Chile queda plasmada en los datos que incluye el informe, en la que destaca la segregación de toda la información por países, en un ejercicio de presentación de las nuevas concesiones y sus acciones que permite analizar la incidencia de las mismas en el desempeño global del Grupo. Estas han sido también consideradas en la ampliación del cálculo de la huella de carbono, en el que se han incluido nuevas categorías de emisiones indirectas que persiguen plasmar las emisiones derivadas de todo el ciclo de vida de las actividades de gestión y uso de las infraestructuras y telecomunicaciones.

El código ético, herramienta que formaliza los compromisos del Grupo con el equipo de trabajo, ha sido extendido mediante la creación del reglamento específico en Brasil y la aplicación del de Chile a las nuevas concesiones. La formación continuada y el desarrollo profesional, la comunicación y la seguridad y la salud laborales constituyen los pilares de implicación de un equipo que ha crecido considerablemente y que constituye la base de la actividad de Abertis.

La seguridad vial constituye un elemento clave en la prestación del servicio, además de garantizar la calidad del mismo y trabajar para la innovación enfocada a la mejora de los servicios prestados. Los

protocolos de emergencia, las mejoras en las infraestructuras y las campañas de sensibilización son las principales herramientas enfocadas a la reducción de la siniestralidad vial, implicando a todos los grupos de interés y actuando sobre cada uno de las variables que inciden sobre la seguridad vial.

El Castillo de Castellet, sede de la Fundación Abertis, ha sido elegida como uno de los Centros de referencia para las Reservas de la Biosfera Mediterráneas de la UNESCO, que permitirá la coordinación de diferentes actividades relacionadas con la creación de la red de Reservas de la Biosfera Mediterráneas y de un fondo de documentación sobre la sostenibilidad en los espacios naturales, así como con los servicios ambientales de las Reservas de la Biosfera y los indicadores de sostenibilidad en la red.

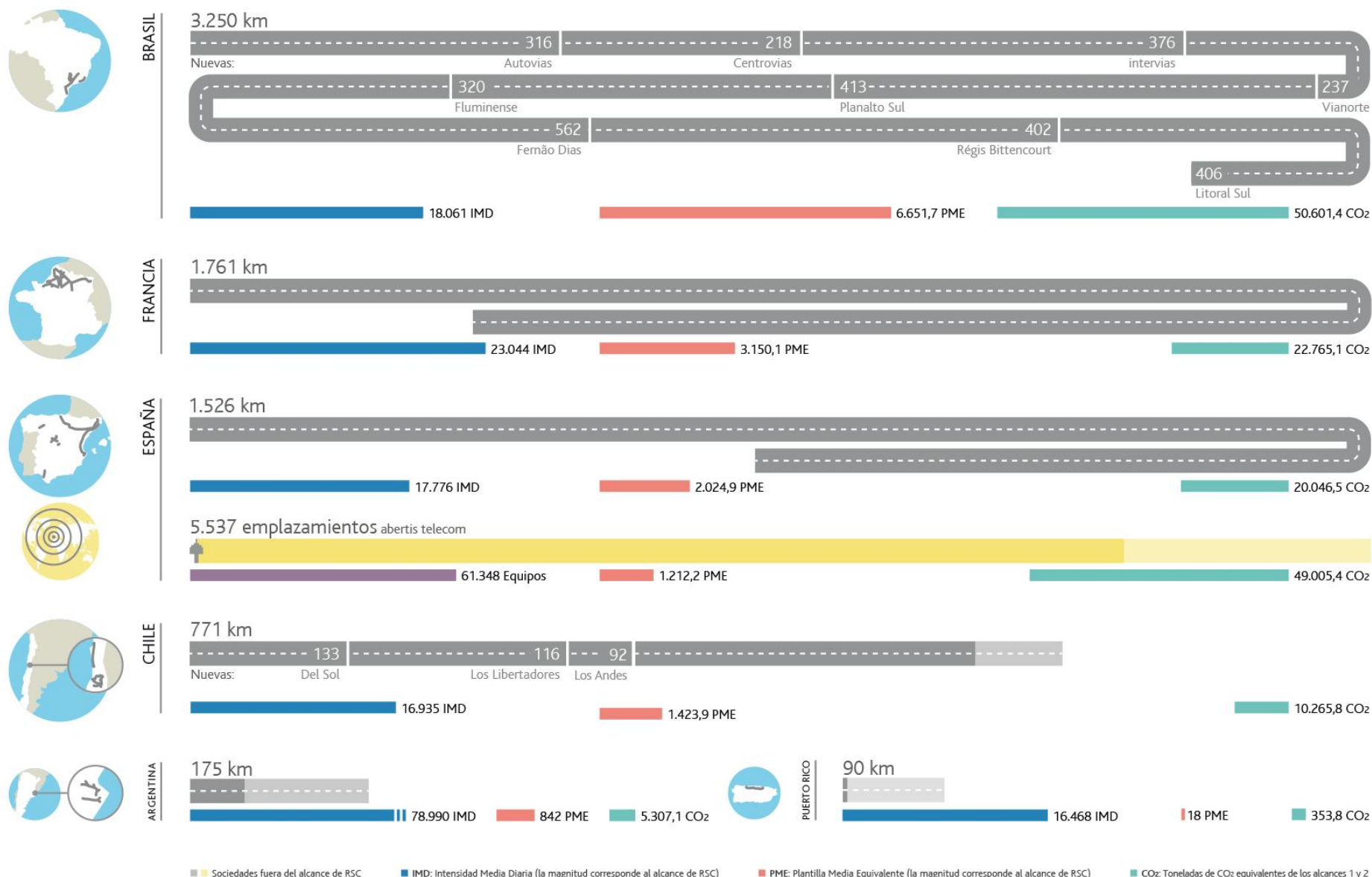
La relación con la comunidad tiene además otros exponentes en los países en los que el Grupo está presente. Destaca la campaña “Viva Meio Ambiente” de Brasil, que ha recibido el reconocimiento del centro de Educación Ambiental Chico Mendes, así como las acciones llevadas a cabo en materia de seguridad vial con centros educativos a nivel internacional. Los trabajos continuados de las cátedras Abertis, junto con la internacionalización de las actividades del día del voluntariado corporativo, consolidan proyectos de largo plazo que han incrementado su alcance de forma paralela a la evolución del Grupo.

Por todo ello, Abertis ha sido reconocida durante 2013 con la distinción Bronze en el anuario de sostenibilidad de RobecoSAM, e incluida en diferentes índices de inversión que analizan aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, entre los que se encuentran DowJones Sustainability Index (World y Europe), STOXX y EUROSTOXX Sustainability. La trayectoria del Grupo en responsabilidad social, siempre de la mano de la evolución del proyecto en el largo plazo, consolida una etapa que permitirá establecer las bases para dar respuesta a las demandas de los grupos de interés.

Conceptos como el capital natural, la economía circular y la innovación social, entre otros, comparten la integración de la visión sistémica de la responsabilidad social que, al igual que la biosfera, reconoce que existen interrelaciones vitales para el desarrollo y mantenimiento de los ecosistemas en el largo plazo, además de lo que sucede en estos ecosistemas en el corto plazo.

Las relaciones sistémicas que se producen en la biosfera amplían la visión lineal tradicional, y presentan nuevos retos vinculados con el reconocimiento de las interacciones existentes entre todos los grupos de interés que interactuamos en la biosfera Abertis. Esta identificación, aunque no siempre evidente, contribuye a incrementar nuestra capacidad de resiliencia, elasticidad y tolerancia que requiere la complejidad del entorno en el que operamos, posibilitando así el incremento de la creación de valor compartido para todos los grupos de interés.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE LAS ACTIVIDADES GESTIONADAS POR ABERTIS



3. CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

El presente informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. Un año más presenta los diferentes aspectos de desempeño de Abertis en materia de RSC y forma parte, junto con el Informe Anual, las Cuentas Anuales, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y la memoria de la Fundación, de la documentación que permite a los grupos de interés obtener una visión global de los principales impactos en el ámbito económico, social y ambiental de la actividad de Abertis en los diferentes países donde opera.

Cualquier cuestión sobre el contenido del informe, así como acerca de las metodologías seguidas para su elaboración, puede remitirse al correo electrónico sostenibilidad@abertis.com, habilitado a tal efecto y puesto a disposición de todos los grupos de interés.

Contenidos y principios del informe de RSC

El presente informe y sus contenidos han sido elaborados de acuerdo con las directrices establecidas por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía versión 3.1, para un nivel de aplicación correspondiente a una A+. El suplemento sectorial relativo a la actividad aeroportuaria ha sido excluido puesto que ya no es de aplicación para las actividades de Abertis, y se ha mantenido la versión piloto del suplemento sectorial de Telecomunicaciones.

Asimismo, para la realización de este informe se han tenido en cuenta los principios establecidos por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que Abertis es organización adherida, junto con los principios establecidos por la organización Accountability (APS) cuyas directrices son tomadas en consideración en el proceso de verificación de la información según los requisitos establecidos en la norma AA1000 Assurance Standard (2008). De igual modo, la información incluida en este informe ha sido alineada con los requisitos de la organización Carbon Disclosure Project, el índice Dow Jones Sustainability Index y la metodología LBG para la medición, gestión y comunicación de la acción social y los patrocinios.

Metodología de recopilación de la información

La base de datos de responsabilidad social es la principal herramienta de gestión y seguimiento de los indicadores de responsabilidad social de Abertis a nivel agregado, en la que todas las unidades de negocio que forman parte del alcance del Plan estratégico de RSC reportan, anualmente, la información que formará parte de los contenidos del informe de RSC. La base de datos evoluciona de forma progresiva, adaptándose a la estructura del Grupo, al tiempo que se incorporan las propuestas de mejora recibidas tras cada uno de los periodos de rendición de cuentas y verificación de la información.

En este sentido, durante el año 2013 se han incorporado algunas novedades, entre las que destacan:

- La inclusión en la base de datos de las nuevas organizaciones que han entrado a formar parte del Grupo en Brasil y Chile, constituidas por 12 concesionarias, cuya magnitud es considerablemente significativa. Su incorporación ha requerido la adaptación de los manuales de indicadores asociados, junto con el inicio de un proceso de diagnóstico para identificar los principales impactos e incorporar estas nuevas unidades al proceso de análisis de materialidad en curso.
- Paralelamente, se han iniciado los trabajos de adaptación hacia la nueva Guía para elaboración de informes de sostenibilidad de GRI (G4) y el estándar ISO 26000, en un proceso de transición que está previsto tenga una duración de 2 años. Este proceso de adaptación requiere la formalización de un análisis de materialidad que constituya la base de la presentación de contenidos del informe, además de incorporar nuevos indicadores y ampliar el alcance de la información sobre algunas temáticas concretas, como Gobierno Corporativo y relación con proveedores.

Presentación de la información

La estructura y presentación del informe de RSC de Abertis se ha mantenido constante a lo largo de los últimos años, presentando la edición de 2013 algunas modificaciones en la presentación de ciertos datos, con el objetivo de permitir su comparabilidad con años anteriores.



De este modo, los datos históricos de 2011 y 2012 han sido recalculados excluyendo de los mismos la actividad aeroportuaria con el fin de mostrar la evolución de la estructura actual del Grupo. Asimismo, la información ha sido segregada por países y actividades, permitiendo su análisis a lo largo del tiempo, especialmente relacionado con el impacto de la inclusión de las concesiones de Brasil y Chile en el proceso de rendición de cuentas, e incrementando la exhaustividad de la información presentada.

La información relacionada con el desempeño ambiental incluye el análisis relativo a la cifra de negocio del alcance del informe de RSC, junto con los valores relativos al indicador de actividad, la intensidad media diaria (IMD) para la actividad de autopistas y el número de equipos para la actividad de Telecomunicaciones. En el caso de la Sede Central, el indicador relativo a la actividad se ha realizado en base a la plantilla media equivalente.

La cifra correspondiente a la Intensidad Media Diaria (IMD) de Chile, Argentina y Puerto Rico no se corresponde con las presentadas en el Informe Anual, puesto que el alcance del informe RSC es distinto. Las limitaciones en el alcance se han hecho constar en cada caso allí donde aparece la información junto con las notas resultantes del proceso de verificación.

Para ajustar el indicador de actividad a la realidad de los servicios de Telecomunicaciones, en el presente informe se ha utilizado el número de equipos como indicador de actividad. Este indicador se compone del agregado de los equipos propios utilizados para la prestación del servicio y aquellos que, perteneciendo a clientes, son mantenidos por Abertis, entre los que se incluyen equipos TDT, FM, radioenlace, equipos de recepción de señal satélite, equipos de fibra y equipos de comunicación de datos, Wi-Fi o WiMAX. El indicador de actividad ha sido recalculado para los años 2011 y 2012 de modo que pueda realizarse la comparación.

Las experiencias prácticas recogen aquellos exponentes más representativos de actuaciones en los distintos ámbitos, e incluyen acciones de continuidad junto con nuevos proyectos llevados a cabo durante el año en los diferentes países.

	Indicador de actividad	Definición
	Intensidad media diaria (IMD)	Número total de vehículos por kilómetros recorridos en un periodo determinado de tiempo, dividido por la longitud de la infraestructura y multiplicado por el número de días del período considerado. Este indicador se calcula en base a las infraestructuras de las que Abertis es concesionaria.
	Equipos	Número total de equipos utilizados para la prestación de servicios, tanto aquellos propios como ajenos mantenidos por Abertis.

Datos de actividad (ajustados al alcance del informe)				
	País	2011	2012	2013
Autopistas Intensidad media diaria (IMD)	Brasil			18.061
	Francia	23.575	22.899	23.044
	España	20.938	18.752	17.776
	Chile ¹	12.348	13.503	16.935
	Argentina	76.916	76.995	78.990
	Puerto Rico	16.972	17.867	16.468
Telecomunicaciones Número de equipos	España	54.305	60.643	61.348

¹ El dato de 2013 incluye las nuevas concesionarias de Chile y excluye Autopista Central.

Metodología de cálculo de la huella de carbono

La información relacionada con la huella de carbono de la actividad de Abertis está alineada con los requisitos de la iniciativa Carbon Disclosure Project, en la que Abertis participa anualmente mediante la publicación de un cuestionario específico.

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 aplicando los criterios establecidos en el "Corporate Value Chain (Scope 3), Accounting & Reporting Standard", el cuál clasifica las emisiones del alcance 3 en 15 categorías. Se ha analizado la inclusión de cada una de las categorías en función de su aplicación a la actividad de Abertis y de la disponibilidad de la información necesaria.

Además, se han ampliado las fuentes incorporadas en el cálculo de la huella de carbono en los históricos de 2011 y 2012, recalculando así la huella de dichos años. En este sentido, el cálculo de este año incluye:

- La ampliación de los materiales comprados (categoría 1)
- La ampliación de los residuos incorporados en el cálculo (categoría 5)
- La inclusión de la categoría de uso de bienes y servicios (categoría 10)

El análisis de las categorías ha identificado aquellas que no son de aplicación para las actividades de Abertis, junto con aquellas que sí lo son pero de las que actualmente no se dispone información para poder incluir en el cálculo. Estos datos se irán ampliando en futuros informes. Puede consultarse información detallada sobre cambio climático en el cuestionario CDP que publica anualmente Abertis.

La huella ha sido recalculada para el histórico de años ajustado a la realidad actual de la organización. Asimismo, se ha estimado la información histórica con el objetivo de poder comparar los datos y realizar un análisis de su evolución.

Los factores de emisión empleados en el cálculo provienen de fuentes reconocidas, entre las que se encuentran el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC Guidelines 2006), el Departamento de Medioambiente, Alimentos y Medio Rural del Reino Unido (DEFRA), la Agencia Internacional de la Energía (CO2 Highlights), el Environmental Defense Fund (ACV), la base de datos Ecoinvent (ACV) y la base de datos Base Carbone de Francia.

En el caso de Francia, país en el que existe una legislación específica en esta materia, se han utilizado los factores de emisión establecidos por la misma, que se corresponden con los factores de la base de datos Base Carbone.

Verificación de la información

Toda la información, así como los datos contenidos en el informe han sido revisados por Deloitte, contribuyendo de este modo a aumentar el grado de exhaustividad y rigor de los datos presentados. El Informe de Revisión Independiente con las 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.

Asimismo, el informe ha sido revisado por la organización Global Reporting Initiative (GRI), concluyendo que se cumplen los requisitos asociados a un nivel de aplicación A+. La declaración emitida por GRI está incluida en el capítulo 13.

Cobertura

El modelo de gestión de las autopistas afecta a la cobertura de la información y la gestión de los impactos de la actividad. Las actividades de las autopistas sobre las que Abertis tiene capacidad de control incluyen la operación y mantenimiento de la infraestructura. Algunos de los servicios se prestan mediante contrataciones externas y licitaciones, lo que implica que Abertis, dispone de capacidad de influencia y puede intervenir sobre ciertos impactos, mediante la inclusión de cláusulas específicas en los contratos.

La cobertura del informe refleja los cambios organizacionales que se han producido en 2013. Así el 93,4% de la cifra de negocio total de Abertis se encuentra incluida en el presente informe², habiéndose producido modificaciones sustanciales en las unidades de negocio incluidas.

Durante 2013, han entrado a formar parte del alcance del informe 12 nuevas concesionarias, 9 en Brasil y 3 en Chile, y han sido excluidas todas las filiales de la actividad aeroportuaria.

² No se incluyen las siguientes sociedades: Abertis tower, Abertis mexico, GICSA, Santoll, Sanef Tolling, Sanef ITS-Technologies y sus filiales en el mundo, Sanef Operations Limited UK, Eurotoll Central Europe, TC Flow Tolling, Gestora del Espectro, Abertis Telecom Brasil, Adesal Telecom, Consultek, Hispasat, Autopista Central y las sociedades multigrupo Trados 45 y Areamed 2000.

Sede central

- Abertis infraestructuras
- Serviabertis
- Fundación Abertis

Líneas de negocio



*Se incluyen Latina Manutenção de Rodovias y Latina Sinalização de Rodovias. Sanef incluye Sanef, Sanef Aquitaine, Sanef ITS Op Ireland, Sapn, Eurotoll, SEA14 y Bip & Go.

**Se incluyen las operadoras correspondientes: Gco, Opsa, Gesa, I2000 e Oitral.

Alcance y contexto de sostenibilidad

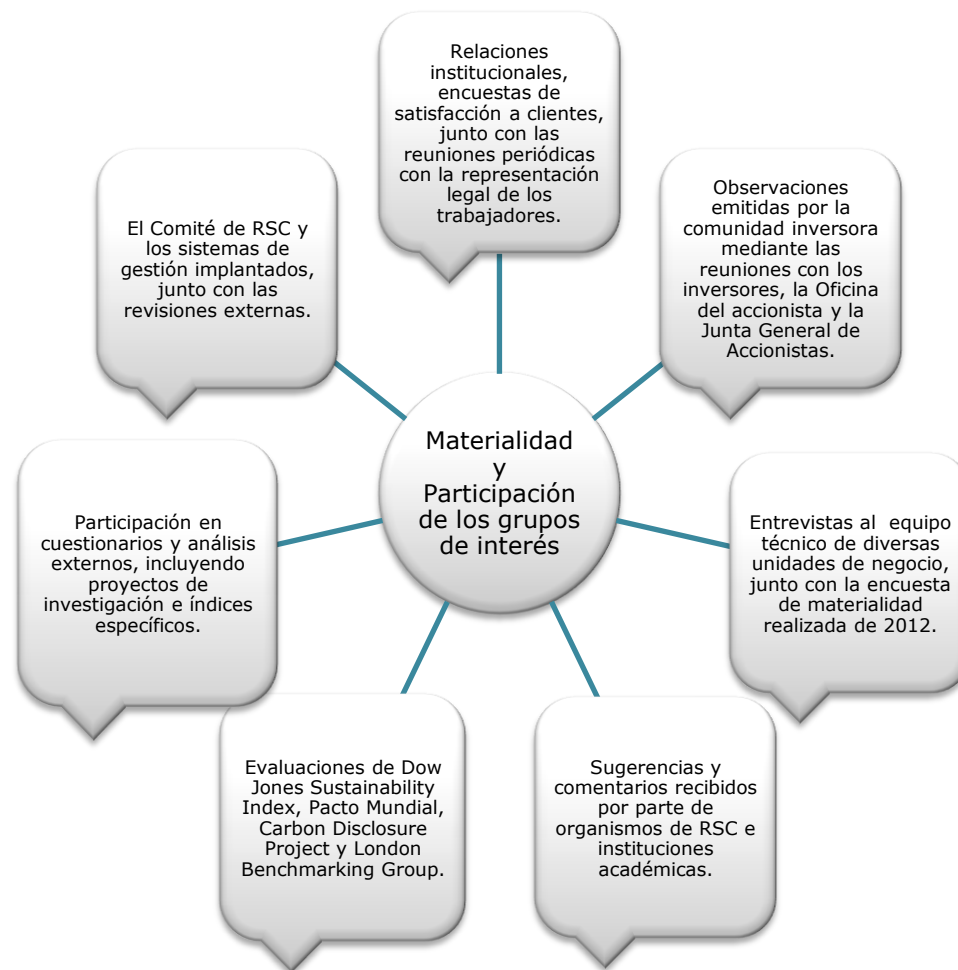
El alcance del informe incluye un total de 6 países en Europa y América. La dimensión internacional de Abertis tiene implicaciones directas sobre el concepto de sostenibilidad del Grupo, teniendo en cuenta por una parte, la esfera local y por otra, aplicando un enfoque global, a la hora de identificar los impactos relacionados con la sostenibilidad. De este modo, la estrategia de RSC supone actuar localmente en los diferentes países y comunidades donde Abertis desarrolla la actividad, atendiendo a los impactos locales, a la vez que presenta su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

Materialidad y participación de los grupos de interés

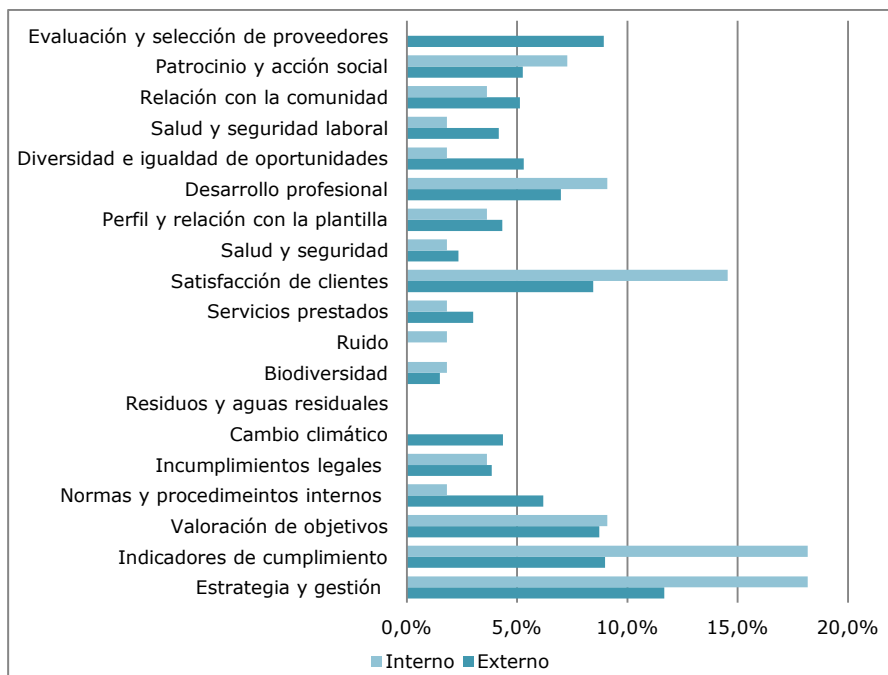
El ejercicio de identificación y priorización de los temas más relevantes en materia de sostenibilidad se lleva a cabo mediante diferentes canales de comunicación, en un esfuerzo continuo enfocado a la obtención de información contrastada y a la participación de los grupos de interés.

El proceso de transición hacia el nuevo marco de elaboración de informes de sostenibilidad (G4) incluye la elaboración de un ejercicio de materialidad específico en el que se han incluido las nuevas concesiones. Esta transición ha motivado que se conserven como vigentes los resultados obtenidos en la encuesta de materialidad llevada a cabo en el proceso de elaboración del informe de RSC del año 2012.

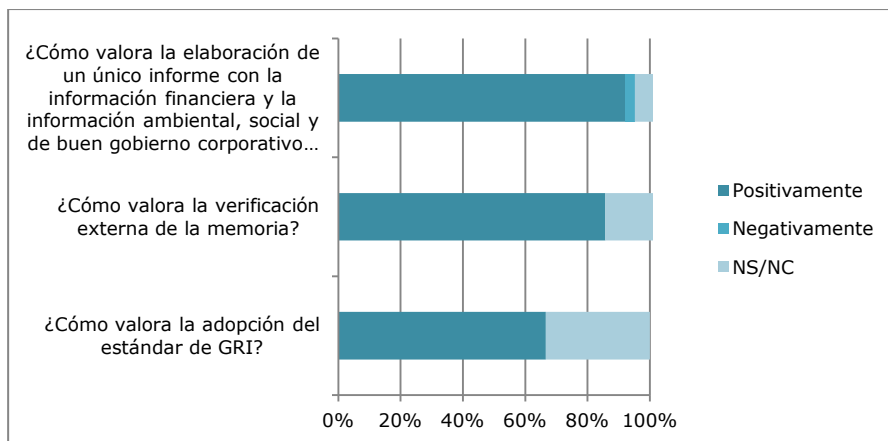
La encuesta somete a valoración de los grupos de interés nueve afirmaciones en una escala del 1 al 4, en función de su conformidad con cada una de las afirmaciones. Una segunda valoración incluye las cinco temáticas del informe con mayor importancia, también se solicita indicar qué tipo de formato se considera preferente para el informe de RSC, y otros aspectos como la valoración de la adopción del estándar de GRI, la verificación externa del informe, y la posibilidad de elaborar un informe integrado que contenga información financiera, ambiental, social y de buen gobierno corporativo.



Temas prioritarios identificados en la encuesta



Valoración de los encuestados



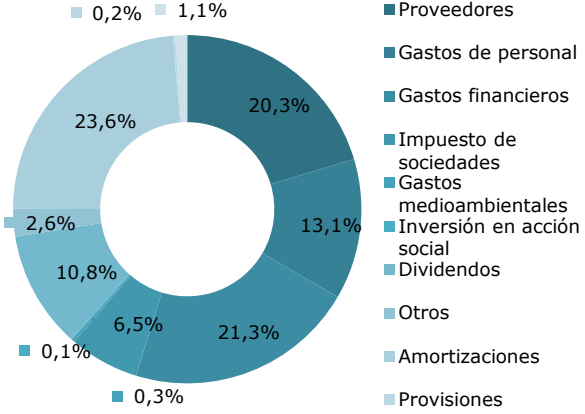
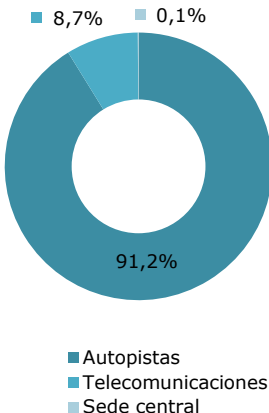
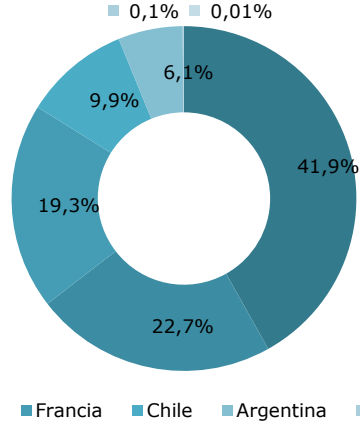
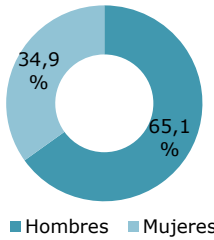
Matriz de materialidad

El elemento infográfico forma parte del resumen del informe de RSC del año 2012 disponible en la página web de Abertis, y representa el rango de valoración, tanto por parte de los grupos de interés como por los grupos de mando de la organización, respecto de cada uno de los temas tratados en la encuesta. De este modo, se observa el nivel de divergencia en la valoración en cada uno de los temas, quedando reflejado por el tamaño de la circunferencia.



4. EL TRIPLE BALANCE: UNA VISIÓN DE CONJUNTO

LA ACTIVIDAD DE ABERTIS		EL ENTORNO SOCIAL – EQUIPO HUMANO
Plan estratégico RSC	<p>ACTIVIDAD CLIENTES y PROVEEDORES</p> <p>Garantizar el servicio y satisfacer a los clientes son factores clave en la organización. Los sistemas de gestión de la calidad, los planes de emergencia, la relación con los proveedores y los nuevos servicios desarrollados constituyen un ciclo de mejora continua.</p>	<p>EQUIPO HUMANO</p> <p>Más allá de mantener una actuación absolutamente respetuosa con las legislaciones de los países en los que opera, aporta las medidas sociales adecuadas, además de destinar recursos a la formación, la comunicación interna, la igualdad de oportunidades y la protección de la salud laboral.</p>
	<p>Ejemplos de experiencias prácticas</p> <p>2013</p> <p>ISO26000/G4 Índices de inversión socialmente responsable y otras herramientas Evolución y mejora de servicios en autopistas Desarrollo de la innovación Medidas que mejoran la seguridad vial Nuevos servicios de Telecomunicaciones Aportando valor social al Grupo</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 Telecomunicaciones 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>I Convenio de Unidad de Negocio de Abertis Autopistas España "Talent": sistema de gestión por competencias Reforzando el talento en abertis Campus abertis Comunicación y colaboración para una internacionalización efectiva abertis obtiene el Sello Bequal Mission Hándicap Acciones en seguridad y salud ocupacional en las autopistas de abertis Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal en Telecom</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 creado³ 		Cifra de negocio 		Plantilla a 31/12 		
	Intensidad Media Diaria (IMD) en autopistas ⁴ : 19.563	Km de autopistas gestionados: 7.291,8 ⁴	Número de equipos de Telecomunicaciones: 61.348	Presencia en 6 países de América Latina y Europa	Plantilla con contrato indefinido: 93,7% Hombres: 95,9% Mujeres: 89,7%	Tasa de retención: Mujeres 77% Hombres 99,4%	Plantilla a 31/12 
	Sistema de gestión de la calidad implantado en un 92,4% de la cifra de negocio	83 campañas de seguridad vial implementadas	6.769 consultas y opiniones gestionadas por la Oficina del accionista	98,7% de compras a proveedores locales	Media de horas de formación: 12,6 Hombres: 13,1 Mujeres: 11,7	Índice de rotación: 21,3% Mujeres 20,9% Hombres 21,5%	
					389 reuniones con 54 comités de empresa 1.696.347€ invertidos en actividades extra-laborales	12,6% de mujeres en cargos directivos y 22,2% en jefaturas	Plantilla con discapacidad por contratación directa o indirecta: España: 2,5% Francia: 6,5% Brasil: 1,9%
							Sistema de seguridad y salud implantado en un 78,9% de la cifra de negocio

³ 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).

⁴ Este dato corresponde al alcance del informe, distinto al valor correspondiente al total del Grupo y al publicado en el Informe Anual.

EL ENTORNO MEDIOAMBIENTAL

Plan estratégico RSC	<h2>ENTORNO MEDIOAMBIENTAL</h2> <p>El ciclo de mejora continua se centra en los sistemas de gestión según la norma ISO 14001. La mitigación del cambio climático, la generación y gestión de los residuos, la gestión de la biodiversidad y del ruido junto con la sensibilización ambiental son las principales áreas de trabajo.</p>	
	<p>1 Minimizar el impacto ambiental</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7 Fomentar y sistematizar canales de diálogo</p> <p>8</p>	
Ejemplos de experiencias prácticas	2013	<p>abertis Telecom y las <i>Smart cities</i> Proyecto iCity Premio Socio Ambiental Chico Mendes 2013 Plan de ahorro y eficiencia energética Mejora en la gestión de residuos y de las aguas residuales La sede de la Fundación Abertis, nuevo centro UNESCO para las Reservas de la Biodiversidad Mediterráneas Implantación de un programa de recuperación de pasivos ambientales Formación y sensibilización ambiental</p>
	2012	<p>abertis Telecom y las <i>Smart cities</i> 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</p>

EL ENTORNO SOCIAL – LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

RELACIÓN con la COMUNIDAD

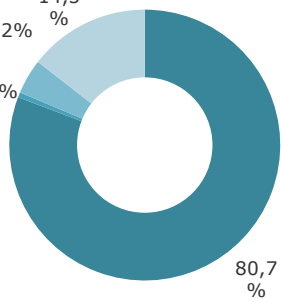
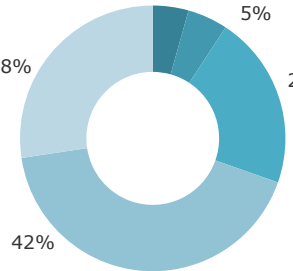
La comunidad representa el entorno sobre el que se trasladan los impactos económicos, sociales y ambientales. Su consideración se incluye en la visión y los valores de la compañía, y persigue establecer un vínculo a medio y largo plazo que repercuta en el bienestar social de la comunidad.

Plan de RSC

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 Implicarse con la comunidad y con el tejido social
- 7 Fomentar y sistematizar canales de diálogo
- 8

Cátedras abertis | Sensibilización en Seguridad Vial en las calles | Seguridad Vial en las escuelas | “V Día del Voluntariado” | abertis con la cultura y el patrimonio | abertis y su compromiso con la comunidad

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

EL ENTORNO MEDIOAMBIENTAL						EL ENTORNO SOCIAL – LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	
Principales indicadores	81,1% de la cifra de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado	13,6 millones de euros invertidos en medio ambiente	37,5 tn de CO _{2e} por cada millón de euros de cifra de negocio (alcances 1 y 2)	167 m ³ de consumo de agua por cada millón de euros de cifra de negocio	76 MWh de consumo eléctrico por cada millón de euros de cifra de negocio	247 reuniones mantenidas con un total de 63 asociaciones de la comunidad	6,5 millones de euros invertidos en acción social, un 1,1% del beneficio neto consolidado
	6.157 litros de consumo de combustibles líquidos por cada millón de euros de cifra de negocio		298.698 tn de residuos generados, un 91% de los cuales ha sido tratado	86% de km que han sido objeto de estudio acústico	37% de transacciones realizadas con VIA-T	Aportación LBG por tipos  <ul style="list-style-type: none"> Dinero Tiempo En especie Costes de gestión 	Aportación a la comunidad por ámbitos de actuación  <ul style="list-style-type: none"> Formación/investigación Preservación del Medio Ambiente Movilidad y Seguridad Viaria Accesibilidad social-desarrollo socioeconómico Accesibilidad Cultural
	Indicadores relativos en base a la actividad	Autopistas (IMD)	Telecomunicaciones (Equipos)	Sede Central (mil trabajadores)			
	Emisiones de CO _{2e} por actividad (tn) Alcance 1 y 2	5,47	0,80	8,38			
	Emisiones de CO _{2e} por actividad (tn) Alcance 3	528,72	0,04	3,47			
	Consumo de agua (m ³)	34,67	0,16	46,91			
	Consumo de electricidad (MWh)	7,46	2,60	27,98			
	Consumo de gas natural (MWh)	0,32	0,0026	0,08			
	Consumo de combustibles líquidos (litros)	1.268,49	16,05	81,26			

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

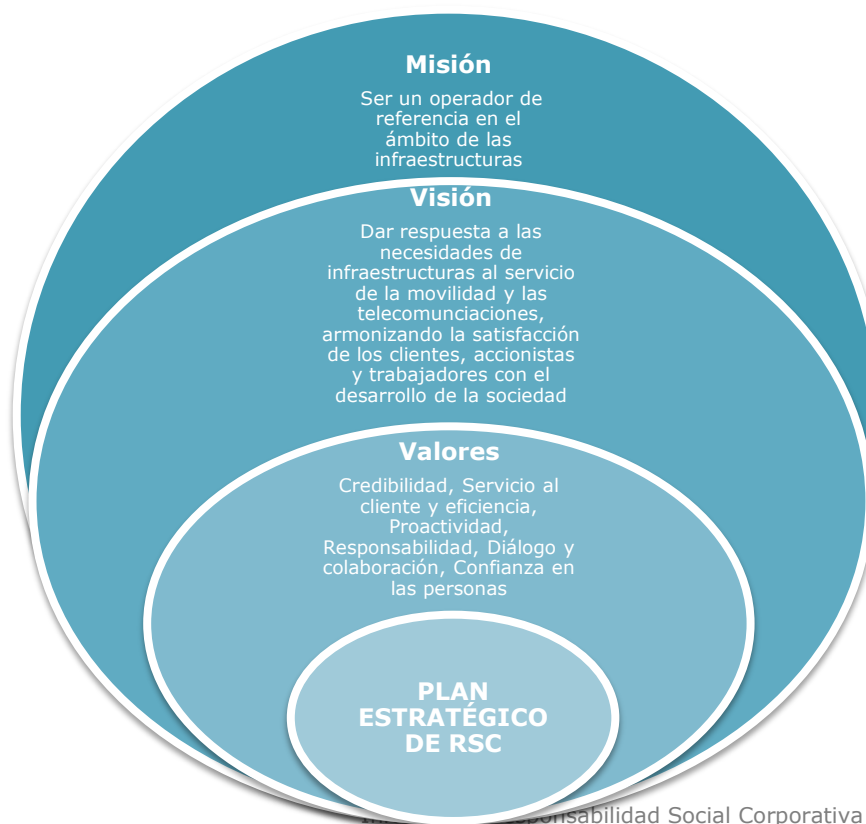
Abertis es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005 y suscribe sus principios, relacionados con la protección de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción, además de adoptar otras iniciativas externas que han permitido profundizar en la gestión de los diferentes aspectos de la responsabilidad social de la organización. El progresivo despliegue de la estrategia de RSC, tiene su origen en la formalización del Plan Estratégico, junto la Política de RSC, en el año 2003, constituyéndose desde entonces, como la hoja de ruta a seguir en el desempeño de los ámbitos social y ambiental.

Entre las herramientas que conforman este cuerpo normativo se encuentran, además: el Código Ético y los Reglamentos derivados del mismo, adaptados a la legislación y al contexto local en cada uno de los países; la Norma Corporativa de Homologación y Evaluación Continua de Proveedores que establece los requisitos básicos que deben implantar todas las empresas del Grupo en sus respectivos procedimientos de homologación de proveedores; y la Norma y el Procedimiento de gestión de los riesgos de fraude y corrupción.

En el año 2013 se ha iniciado el proceso de adopción de los principios y materias fundamentales del estándar de responsabilidad social ISO26000, en un proyecto de adaptación paulatina que se extenderá durante 2 años, actualizando así el plan de acción de RSC a los nuevos estándares desarrollados y la composición actual.

Asimismo, se ha elaborado y publicado el Reglamento del Código Ético para Brasil y se ha continuado trabajando en la gestión de riesgos penales recabando evidencias de los controles existentes en el Grupo y detectando nuevas acciones a realizar. En este sentido, se ha implantado una formación e-learning en materia de prevención de responsabilidad penal dirigida a empleados y directivos de Abertis Infraestructuras y Telecomunicaciones, que se extenderá a Autopistas España en 2014, junto con el fomento de la figura de cumplimiento normativo, y el trabajo continuado en relación con los mecanismos de control del Grupo para

alinearlo con los nuevos requerimientos legislativos a nivel nacional e internacional.

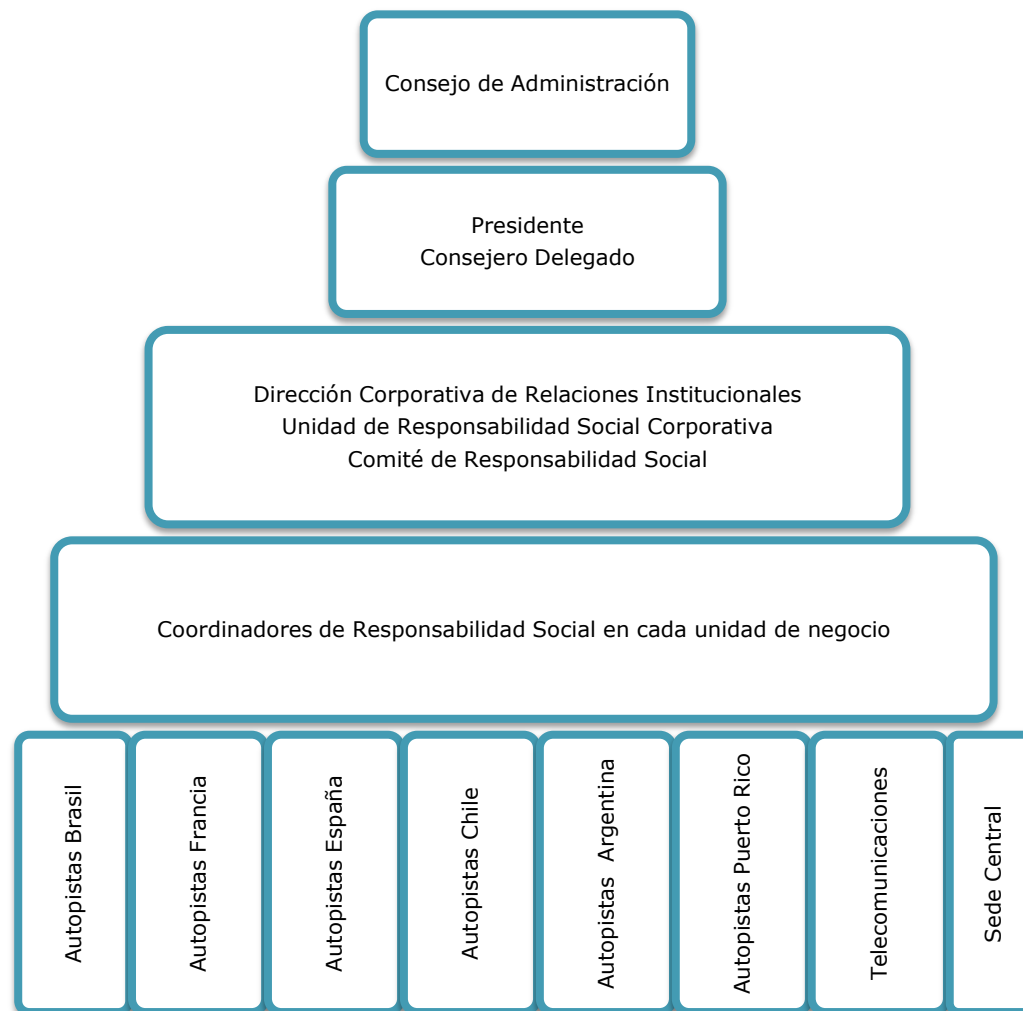


Estructura de gestión y concepción de la RSC

El Comité de RSC de Abertis, coordina el seguimiento de las diferentes líneas de actuación del Plan de RSC. En este sentido, los sistemas de gestión implantados permiten establecer unos objetivos y procesos comunes, que afectan a los diversos aspectos relacionados con la responsabilidad social, facilitando un control unificado y dando lugar a las prácticas de RSC implantadas.



A lo largo de 2013, el Comité de RSC ha llevado a cabo 2 reuniones para realizar el seguimiento del conjunto de las diferentes actuaciones que se llevan a cabo en materia de RSC, la revisión de las oportunidades de mejora derivadas de la elaboración del informe de responsabilidad social del año 2012 y tratar aspectos relacionados con el proceso de transición a la Guía G4 de GRI y a la Norma ISO 26000.


De igual modo, el Comité de RSC fomenta la comunicación con los diferentes grupos de interés de cada unidad de negocio, a través de los diversos canales y herramientas establecidas. Está formado por las personas responsables de RSC de cada unidad de negocio y, en dependencia directa del máximo órgano de gobierno de la organización, promueve la responsabilidad social en Abertis.



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

El proceso de implicación de los grupos de interés en la organización requiere de la consolidación de canales efectivos de diálogo. En Abertis, los canales específicos para los diferentes grupos de interés son:

 <p>ACCIONISTAS y COMUNIDAD INVERSORA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sesiones informativas, reuniones (Inverstor Day). - Notas de prensa. - Oficina del accionista. - Teléfono de atención al accionista. - Correo electrónico / ordinario. - Portal web. - La revista del accionista. - Junta General de accionistas.
 <p>TRABAJADORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de comunicación interna. - Intranet 2.0. - Publicaciones internas. - Corresponsales. - Comités de empresa y representación legal. - Canal Ético.
 <p>CLIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a las demandas de los clientes a través de la direcciones de marketing y comerciales. - 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. - Impresos de reclamaciones y sugerencias. - Comunicación vía radio, prensa escrita e internet, redes sociales, telefonía móvil. - Revistas, portales específicos, boletines on-line. - <i>Service desk</i> en Telecomunicaciones.

 <p>COMUNIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenencia a distintas asociaciones y colectivos de la comunidad. - Participación en organismos que promueven la 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. - Redes sociales.
 <p>EMPRESAS PROVEEDORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación para fomentar la extensión del Código Ético y las buenas prácticas a los proveedores. - Sistema de homologación de proveedores.
 <p>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de convenios de colaboración con las administraciones (central, autonómica y local). - Relación con ayuntamientos. - Diálogo y colaboración activos para gestionar la planificación y el desarrollo de infraestructuras.
 <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Publicaciones y comunicaciones a los medios. - Atención bidireccional permanente. - Redes sociales.

La comunicación con la comunidad inversora

La Dirección de Relaciones con Inversores centraliza y coordina las actuaciones encaminadas a fomentar la comunicación con la comunidad inversora, dando respuesta a las diferentes expectativas planteadas y proporcionando información sobre la evolución de la organización.

Uno de los compromisos contemplados en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, además del mantenimiento de su política de retribución al accionista, es garantizar la transparencia ante la comunidad inversora. La rendición de cuentas se formaliza, entre otros, en aquellos documentos que recogen toda la información pormenorizada de tipo financiero y de gobierno corporativo, entre los que se incluyen la publicación del Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Anuales, además de la elaboración del presente informe.

Destacan como principales canales de comunicación habilitados al mantenimiento de una comunicación bidireccional, además de la celebración de la Junta General de Accionistas, el teléfono de atención al accionista, la revista corporativa, las reuniones con los inversores y la sección de relaciones con inversores en la página web del Grupo.

La Junta General de Accionistas, celebrada el 20 de marzo de 2013, ha contando con la asistencia de 5.891 accionistas con derecho a voto, en posesión del 69,5% del capital social. Los accionistas que disponen de firma digital, han podido conferir la representación a través de la página web de la sociedad, además de los medios tradicionales.

La Oficina del Accionista ha recibido un total de 6.769 comunicaciones durante 2013, de las que un 54% han sido recibidas a través de correo ordinario, un 41% vía teléfono y un 5% mediante correo electrónico.

El Inversor Day, celebrado en Rio de Janeiro los días 9 y 10 de septiembre, ha reunido a todo el equipo directivo del Grupo con 150 inversores y analistas internacionales. Otras actividades llevadas a cabo en 2013 con inversores institucionales y analistas han incluido 353 reuniones con instituciones de inversión (gestoras), visitas a 29 ciudades, la elaboración de 49 comunicados a la comunidad inversora y 57 Hechos Relevantes enviados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).



Relaciones institucionales: favoreciendo los procesos de creación de valor

Los procesos de creación de valor basan sus resultados en la rentabilización de los recursos disponibles. Los activos intangibles de una organización son aquellos elementos inmateriales a los que una empresa puede recurrir para, entre otros usos, favorecer entornos de confianza y de diálogo y para crear relaciones de admiración y afecto entre la organización y sus grupos de interés, mejorando de este modo los procesos de generación de valor de las actividades de negocio a partir del desarrollo sistemático a nivel institucional de las habilidades relacionales.

La reputación de una empresa se genera día a día a través de las percepciones que todas sus actividades generan en sus grupos de interés, y especialmente en las mentes de las personas que los integran. Estas percepciones, que proceden de la experiencia de la interacción con las distintas facetas de una organización, se gestionan también a través de las relaciones públicas, de las relaciones internacionales, de las estrategias de gestión de los asuntos públicos, de la interacción con los cuerpos consulares; y por supuesto a través también de la acción social y el mecenazgo. Toda una estrategia de relación institucional global y local que tiene entre sus principales objetivos mejorar las percepciones de los públicos de interés e incrementar el capital emocional en el balance de activos intangibles de la compañía.

Para dar respuesta a las necesidades derivadas del proceso de internacionalización de Abertis, la Dirección Corporativa de Relaciones Institucionales despliega una actividad global que tiene como principal finalidad facilitar y promover desde el punto de vista relacional los procesos de negocio del Grupo, a través del diálogo y las relaciones con los grupos de interés en los distintos países. Parte importante también de este proceso es la extensión de las actividades de la Fundación Abertis allí donde el Grupo tiene actividad.

Organizaciones externas y reconocimiento

Abertis forma parte de diferentes organizaciones internacionales relacionadas con la responsabilidad social, además de participar en algunos de los índices e iniciativas de benchmarking específicas en los ámbitos ESG.



Red Pacto Mundial
España



Durante el año 2013, el desempeño de la organización ha obtenido el reconocimiento por parte de los grupos de interés:

- Distinción Bronze Class a Abertis en el anuario de sostenibilidad que publica RobecoSAM.
- Brasil ha recibido el premio Chico Mendes que reconoce la calidad del Programa de educación ambiental "Viva Meio Ambiente".
- Ha sido concedido el premio "Etoile de l'Europe" a las autopistas francesas por el proyecto *Safetrip*, como proyecto de innovación que abre nuevas perspectivas a la conectividad de los vehículos para mejorar la seguridad vial.
- La Asociación Navarra de Ingenieros de Telecomunicación, ha otorgado el premio "ITelNa a la empresa del año 2013" a Telecomunicaciones, por su contribución al desarrollo de las telecomunicaciones en Navarra.

Experiencias prácticas

El proceso de adaptación a la ISO 26000 y G4

Desde el nacimiento de la RSC en Abertis, el concepto y las herramientas de gestión han ido evolucionando y madurando, y así lo ha hecho la gestión de la RSC en la organización. La gestión de la responsabilidad social tiene en la rendición de cuentas uno de los pilares clave que además de contribuir a la transparencia permiten contribuir a las relaciones con los diferentes grupos de interés de la organización. En este sentido, la elaboración del informe de RSC es uno de elementos básicos de esta rendición de cuentas y relación con los grupos de interés.

El estándar internacional de elaboración de informes de RSC más utilizado es el desarrollado por la organización Global Reporting Initiative, que incluye referencias transversales y sectoriales, con indicadores específicos vinculados a diferentes aspectos económicos, sociales y ambientales. Además de GRI existen otros referenciales como por ejemplo la iniciativa Carbon Disclosure Project o los requisitos incluidos en el índice Dow Jones Sustainability Index. Los contenidos del Informe de RSC de Abertis se han adecuado progresivamente a la evolución de estos estándares. En este sentido, el estándar de elaboración de informes de GRI ha evolucionado, publicando el año 2013 la G4, una nueva versión que incluye cambios significativos relacionados con la elaboración de informes.

Principalmente, centra el proceso de elaboración del informe en el análisis de materialidad, a partir del cual es necesario identificar aquellos aspectos materiales más relevantes para la organización en términos de impacto sobre la sostenibilidad, independientemente de la fase del ciclo de vida en el que éste se produzca. Así, requiere informar en detalle de los aspectos materiales, persiguiendo así que los informes estén más focalizados a la idiosincrasia de cada actividad y organización. Durante 2013, Abertis ha estado trabajando en el análisis de materialidad, principalmente en los trabajos internos, y continuará el mismo durante 2014 implicando a los diferentes grupos de interés, con el objetivo de adaptar el informe de RSC al nuevo estándar de G4. Este análisis de materialidad incluye también los nuevos países en los que Abertis tiene presencia, de modo que permitirá sentar las bases del proceso de actualización del plan de acción de RSC, de acuerdo con los requisitos de la ISO 26000.

La ISO 26000 fue publicada el año 2011 por la organización internacional ISO, y establece una guía para la gestión de la responsabilidad social en las organizaciones. No es una norma certificable, por lo que identifica las materias fundamentales de la responsabilidad social y establece una hoja de ruta que, de la mano de los grupos de interés, las organizaciones deben tomar para integrar la responsabilidad social en sus actividades. Constituye el estándar internacional en materia de responsabilidad social, y ha sido tenido en cuenta tanto en el análisis de materialidad como en los trabajos para la actualización del plan de acción de RSC, junto con los estándares a los que Abertis está adherido, incluyendo el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Índices de inversión socialmente responsable y otras herramientas

El análisis de aspectos económicos, sociales y ambientales en la valoración de inversiones ha generado diferentes herramientas que permiten traducir los aspectos de gestión del desempeño ESG al lenguaje necesario para ser incorporados en la toma de decisiones. Algunas de estas herramientas incluyen los índices de inversión específicos en este ámbito como los índices Dow Jones Sustainability Index (categorías World y Europe), o los índices STOXX Europe Sustainability y EURO STOXX Sustainability, en los que Abertis ha sido incluido durante 2013.

Por otro lado, se encuentra la iniciativa Carbon Disclosure Project (CDP), específica para el aspecto de cambio climático y dirigida a la comunidad inversora. Abertis participa anualmente en el ejercicio de evaluación y benchmarking del desempeño en materia de gestión de huella de carbono mediante el cumplimiento de un informe específico disponible para todos los grupos de interés en la página web de CDP. A partir de esta información, CDP publica un *benchmarking* mediante dos índices específicos, el CDPLI y el CDPLI.

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

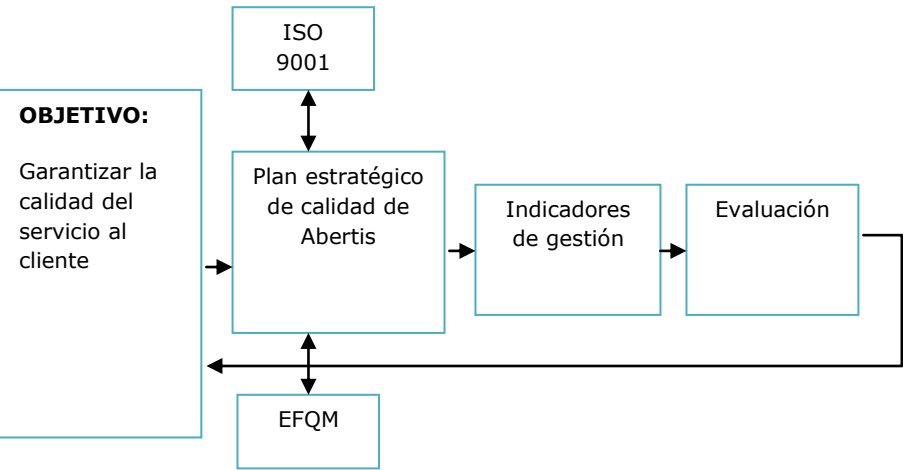
Política	Principales Aspectos	Experiencias prácticas 2013
Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.	Gestión de la calidad y mejora del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución y mejora de los servicios en autopistas • Desarrollo de la innovación
	La seguridad vial en las autopistas	<ul style="list-style-type: none"> • Medidas que mejoran la seguridad vial



6.1. Gestión de la calidad y mejora del servicio

Política

Abertis implementa mejoras de forma continuada, encaminadas a mantener las infraestructuras en óptimas condiciones y ofrecer un servicio de calidad, enfocado a la satisfacción del cliente.



Desempeño

Abertis dispone de sistemas de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001 y el modelo de excelencia EFQM, con un enfoque basado en la mejora continua de los procesos. La metodología establecida permite, tanto gestionar la operativa diaria vinculada a la satisfacción de los clientes, como llevar a cabo una evaluación anual mediante los índices de satisfacción y el establecimiento de medidas de mejora.

Nivel de certificación ISO 9001

Actividad	País	Alcance	2011	2012	2013
Autopistas	Francia ⁵	Autopistas Francia	✓	✓	✓
	España	Autopistas España	✓	✓	✓
	Argentina	Autopistas del oeste	✓	✓	✓
Telecomunicaciones	España	Abertis Telecom	✓	✓	✓
Sede Central	España	Serviabertis	✓	✓	✓

Parte de las concesiones de Brasil y Chile se encuentran en procesos de sistematización de la gestión de la calidad. Gran parte de las autopistas en Brasil disponen de un sistema de gestión implantado según la norma ISO 9001, y en algunos casos incluyendo consideraciones de la ISO 9004. En Chile, se han establecido objetivos de implantación a medio plazo.

Sistema de gestión de la calidad

		2011	2012	2013
% cifra de negocio (sobre el total del alcance del informe)	Implantado	97,06%	95,88%	92,41%
	En proceso	2,08%	3,22%	2,02%
	Total	99,1%	99,1%	94,4%

Así el 92,4% de la cifra de negocio incluida en el alcance del informe, dispone de un sistema de gestión de la calidad, implantado, cuya variación se debe, principalmente, a la reciente inclusión de las nuevas concesiones.

⁵ La parte certificada de Autopistas Francia no incluye todas las actividades del Grupo.

Las autopistas en España han avanzado en la mejora continua, y tras alcanzar la certificación del sistema integrado por segundo año consecutivo, han implantado durante el 2013 un sistema de gestión de la innovación. En este sentido, se ha establecido una sistemática común que permite mejorar la información acerca de todos los proyectos con carácter innovador que se reciben, tanto interna como externamente, y gestionarlos de manera eficaz, favoreciendo su desarrollo de forma continua en la organización.

Por otro lado, Telecomunicaciones ha renovado la concesión otorgada por el Club de Excelencia en Gestión a su sistema de gestión de la calidad EFQM con el sello 500+. También dispone de las siguientes certificaciones: ISO 16600 de gestión de la I+D+i; ISO 27001 de seguridad de la información; ENAC 17025 de realización de ensayos de receptores de televisión digital terrestre y medidas de calidad de señales de video.

El seguimiento del cumplimiento normativo en relación con aspectos vinculados al suministro y el uso de productos y servicios, es uno de los elementos de los sistemas de gestión de la calidad, que persiguen asegurar el cumplimiento de la legislación en esta materia. En este sentido, durante 2013 no se han recibido sanciones. En relación con la sanción recibida en 2012 en Telecomunicaciones por parte de la Comisión Nacional de la Competencia que se encuentra en fase de recurso, durante 2013 no se ha producido ningún hecho significativo que modifique su situación.

Durante 2013 Abertis ha llevado a cabo actuaciones enfocadas a mejorar los servicios prestados, así como al desarrollo de nuevos servicios, la mejora de la seguridad vial y el establecimiento de nuevos canales de comunicación, entre otros, dando así cumplimiento a los objetivos establecidos.

Servicios al cliente

La mejora del servicio ofrecido a los usuarios y la puesta en marcha de nuevos productos para los clientes, son ejes principales en la política de mejora continua de Abertis.

De las diferentes actuaciones implantadas durante 2013, vinculadas al ciclo de mejora continua, cabe destacar aquellas que, englobadas en la estrategia de orientación al cliente, tienen relación con la mejora de los canales de comunicación. Algunas actuaciones este sentido, desarrolladas en autopistas, se han centrado en los canales comunicación digital, con la creación de nuevas páginas web o la mejora de aquellas existentes, a través de encuestas a los

usuarios para mejorar la experiencia de navegación y dar respuesta a sus demandas específicas. Los sistemas de información dirigidos al colectivo profesional también han sido objeto de mejoras.

En cuanto a la mejora de la atención al cliente en Telecomunicaciones, se ha trabajado en la implantación de una nueva herramienta de gestión de incidencias, como actuación encaminada a consolidar la mejora continua en la operación del servicio.

Los servicios prestados por Abertis incluyen:

- **Servicios de asistencia continua**

- Servicio telefónico de atención al cliente 24 horas
- Canal de atención a empresas personalizado.

- **Servicios de asistencia presencial**

- Asistencia médica prehospitalaria o atención mecánica en caso de accidente.
- Servicio de grúa para el remolque del vehículo.
- Servicios de asistencia y reparación in situ de averías para vehículos industriales, en los "Truck Parks".
- Inspección de tráfico.

- **Servicios de planificación de viajes**

- Promoción de los destinos turísticos de las zonas próximas a la red mediante partenariados, así como monografías de contenido cultural y medioambiental.
- Servicio de *carpooling* (coche compartido) en la web.
- Animación dirigida a grupos de clientes específicos, en ciertas áreas de descanso (ludoteca, acciones temáticas...)

- **Servicios de información adaptada**

- Envío de SMS a aquellos clientes que previamente así lo soliciten, informando del estado de ciertas infraestructuras.
- Disponibilidad de información en webmobile, a través de aplicación para móvil que permite la difusión de la información sobre el tráfico a través de estos dispositivos, además de otras utilidades.
- Envío de emails a clientes con información relacionada con campañas de seguridad, obras, turismo y estudios realizados.
- Paneles con información variable sobre el tiempo de recorrido y la ruta, las posibles perturbaciones y el estado de la circulación.
- Portales y publicaciones especializadas: Portal autopistas.com, revista Link autopistas y revista Link Truckers.
- Tótems interactivos en áreas de servicio con información de interés.

- **Servicios relacionados con el pago del servicio**

- 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.
- Descuentos por frecuencia, recorrido y tipología de usuario (particular o profesional) por el uso de telepeaje (Via-T).
- Colocación gratuita del telepeaje, cambio por rotura de parabrisas o reposición por venta de vehículo.

Políticas y procedimientos en materia de emergencias

La continuidad en la prestación del servicio de Abertis es un elemento clave, especialmente por el carácter de utilidad pública del mismo. Por esta razón, el desarrollo de procedimientos de gestión en materia de emergencias persigue asegurar la reacción en casos de emergencia que minimice el impacto de las interrupciones del servicio a los diferentes grupos de interés.

En los diversos países donde Abertis es gestor de la red de autopistas, se han desplegado las medidas necesarias para garantizar la seguridad vial y minimizar los efectos sobre la fluidez del tráfico, en caso de contingencias en las autopistas:

- **Brasil:** Incluyen actuaciones específicas para situaciones extraordinarias que conlleven la interrupción parcial del servicio en los manuales de operación de los peajes, donde se establecen los procedimientos a seguir en caso de emergencias para producir la menor afectación al servicio.
- **Francia:** Ha sido implantado un plan de mejora de los procedimientos de gestión de crisis, que contempla diversas líneas de actuación entre las que se encuentran la gestión de los camiones varados, la gestión operativa de la crisis, la operativa sobre el terreno, los mecanismos de captación de información, la difusión de la información, la gestión de la relación con el cliente y el auxilio a las personas. Este Plan se encuentra en fase de prueba durante el período 2013-2014.
- **España:** Dispone de un Plan de Continuidad de Negocio actualizado durante 2013 en el ámbito de los procesos críticos: vialidad, gestión del cobro y facturación. Asimismo existen planes para la gestión de las emergencias, planes de autoprotección y manuales de explotación y se llevan a cabo simulacros.
- **Chile:** Existe un Reglamento de Servicio que describe niveles de criticidad en caso de emergencia e indica los procedimientos a llevar a cabo.
- **Argentina:** El procedimiento que garantiza la operatividad de la concesionaria en situaciones críticas, prevé la creación de un Comité de crisis para la coordinación de las acciones de control, contención, restauración y mitigación de daños, prevista en aquellas situaciones de emergencia, que por su naturaleza generen un riesgo y hagan necesaria la dotación de recursos extraordinarios, con el objetivo de minimizar los efectos de la misma.
- **Puerto Rico:** Existe un manual de emergencia que recoge los procedimientos a seguir en caso de desastres naturales.

En el caso de Telecomunicaciones, existe un Plan de Continuidad del Negocio que garantiza un nivel adecuado del servicio y las actuaciones a seguir frente a emergencias de seguridad en las instalaciones. De forma complementaria, se ha establecido un Plan General de Emergencia y un Procedimiento de actuación frente a incidentes o emergencias sanitarias.

La Sede Central en Barcelona dispone de procedimientos de actuación definidos para la gestión de emergencias, enmarcados en el plan del parque logístico en el que está ubicado, junto con los procedimientos vinculados al sistema de gestión ambiental implantado.

Confidencialidad y seguridad del cliente

El contexto de gestión de la confidencialidad y la seguridad del cliente difiere en función del país, siendo objeto de regulación en numerosos países. Así, Abertis da cumplimiento a la legislación establecida y lleva a cabo las acciones necesarias para garantizar la confidencialidad y seguridad del cliente.

En el caso de Brasil, la legislación en lo que a protección de datos se refiere, se encuentra en sus primeras fases de desarrollo, con un borrador de Ley de Protección de Datos pendiente de aprobación.

En Francia, tanto el Código Civil como la Ley de Protección de Datos de 6 de enero de 1978, y la doctrina de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), protegen aquellas informaciones del cliente o del empleado que una empresa maneja.

En España la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD), establece las obligaciones que los responsables de ficheros o encargados de los tratamientos de datos, han de cumplir para garantizar el derecho a la protección de los datos de carácter personal. Además del cumplimiento legal, Telecomunicaciones ha obtenido la certificación de la norma ISO 27001, después de un proceso de implantación iniciado en 2008, lo que proporciona un marco de gestión de la seguridad de la información, específico.

Chile regula el tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos con la Ley 19.628, aplicable tanto a organismos públicos o por particulares, lo que proporciona un marco específico de gestión de la seguridad de la información. De igual forma en Argentina, las previsiones contempladas en la Ley 25.326 ofrecen protección integral de los datos contenidos en archivos, registros, bancos de datos, u otros medios técnicos de tratamiento de datos.

Principales canales de comunicación y diálogo con el cliente

Durante el año 2013, la inversión en actuaciones vinculadas a la comunicación con el cliente ha supuesto un total de 2,7 millones de euros.

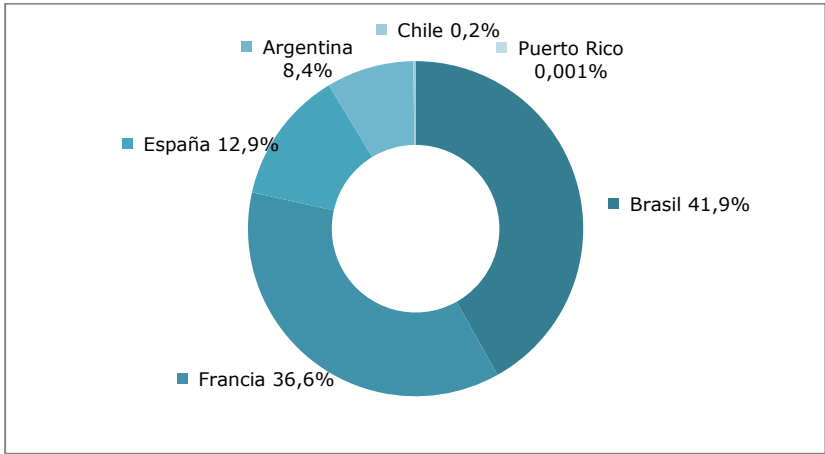
Los principales canales mediante los que la organización establece la comunicación y el diálogo con el cliente, son los siguientes:

- Canales de comunicación presencial: puntos presenciales de atención al usuario, puntos de información interactivos, locales de atención remota; impresos de reclamación y sugerencias, y buzón en áreas de servicio.
- Canales de comunicación remota: teléfonos de información, correo electrónico para clientes; gestor de cuenta por clientes (*Service desk* en Telecomunicaciones); redes sociales y servicios de comunicación mediante telefonía móvil y tecnología bluetooth; canal de twitter "Truck Tweet" para profesionales del transporte y "Sanef_autoroute" o "Sapn_autoroute"; y servicios de información por radio y paneles con mensajes variables en autopistas.
- Canales de información: páginas web en las que se incluye información online, además de cuestionarios y formularios para la adhesión a descuentos; revistas, folletos informativos y boletines on-line; mensajes a través de diferentes medios de prensa escrita.

Mediante los diferentes canales, en 2013 se han recibido un total de 1.220.138 comunicaciones, de las que el 99,1% han sido atendidas. Las comunicaciones recibidas han aumentado un 53% respecto al año anterior, debido a la ampliación del alcance del informe.

Así pues, el mayor volumen de comunicaciones recibidas por parte de los clientes se ha dado en Brasil, seguido por las concesionarias de Francia. Éstas han sido en su gran mayoría consultas (un 95,8%), seguido de un 4,1% de quejas y menos del 0,1% de los casos se ha tratado de sugerencias. La distribución general difiere en Chile, donde el número de consultas ha sido menor al de quejas.

Número de comunicaciones recibidas por países



Los temas más frecuentes en las consultas recibidas han sido la solicitud de información sobre tarifas y reembolsos o sobre los servicios ofrecidos, y en el caso de las quejas y sugerencias, éstas han versado sobre obras de conservación y mantenimiento en la infraestructura, la aparición de obstáculos en la vía y la formación de retenciones en los peajes.

Consultas, quejas y sugerencias		
	2013	
	Recibidas	Atendidas
Consultas	1.169.064	99,1%
Quejas	50.615	99,6%
Sugerencias	459	100%

Índice de satisfacción del cliente

Con el objetivo de evaluar la satisfacción de los clientes y mejorar de forma continuada la calidad de los servicios prestados, se llevan a cabo acciones específicas en cada país.

Índice de satisfacción del cliente (escala de 0 a 10)			
	2011	2012	2013
Autopistas Francia	7,6	7,8	7,8
Autopistas España	7,1	7,1	6,8
Telecomunicaciones	8,1		8,7

En Brasil se han realizado encuestas presenciales a los usuarios para determinar el grado de satisfacción respecto a la infraestructura. Los resultados obtenidos sitúan el estado del firme y la señalización como los elementos mejor valorados. Está prevista la implantación de una herramienta de evaluación y satisfacción online.

Las concesionarias en Francia han continuado con la encuesta de satisfacción anual que permite recoger las opiniones de los usuarios acerca de los servicios prestados, hacer un seguimiento de su evolución y contribuir a la evaluación de la política del cliente llevada a cabo.

En España la encuesta de satisfacción ha tenido dos fases, una cualitativa y otra cuantitativa. La primera, relacionada con la obtención de información de mayor profundidad y el testeo del cuestionario. La segunda, realizada a través de una encuesta incentivada a 3.000 clientes, que ha incluido los siguientes grandes ámbitos: preparación del trayecto, realización del trayecto, características de la propia vía, las áreas de servicio y el contacto con Abertis.

Chile está en proceso de definición de un mecanismo para evaluar la satisfacción del cliente, enmarcado en el proceso conjunto de sistematización de la calidad, y en Argentina, se ha llevado a cabo una encuesta en la que se han analizado diferentes variables del servicio y las instalaciones.

Asimismo, en la encuesta de satisfacción que realiza bianualmente Telecomunicaciones, se han llevado a cabo entrevistas presenciales y encuestas on-line a los clientes, según el nivel de relación con la empresa, resultando en que el 87% de los encuestados están satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado.

Ciclo de mejora continua

Para el año 2014 se han establecido diversos objetivos en los países donde Abertis desarrolla su actividad, entre los cuales cabe destacar los siguientes:

Autopistas:

- **Brasil:** La informatización gradual del sistema de calidad, un paso más hacia su sistematización, lo que redundará en una mayor eficiencia en la gestión y facilitará el camino hacia la certificación. Incrementar la satisfacción del cliente es otro de los objetivos marcados, y para alcanzarlo se han definido diversas actuaciones dirigidas a la mejora de los tiempos de respuesta a las quejas, sugerencias y solicitudes de los usuarios; así como de los plazos para hacer efectivos reembolsos; la disminución en los tiempos medios de espera y cobro en los peajes, como también en la llegada del servicio de grúa o ambulancia; o con el compromiso de llevar a cabo las actuaciones de mantenimiento y conservación dentro de las 24 horas desde que se ha detectado la necesidad de intervención. Todo ello pretende incrementar la seguridad y el confort, ofrecer un servicio rápido y eficiente y facilitar la accesibilidad a la información relacionada con el tráfico.
- **Francia:** La implantación de la aplicación *Satisf'aire*, en el conjunto de la red francesa, permite obtener informes mensuales sobre los niveles de calidad en las áreas de servicio y de descanso. Enfocado hacia el liderazgo en materia de calidad de servicio, desde abril, se ha desarrollado una herramienta que permite explotar los datos recogidos de forma efectiva y gestionar aquellas anomalías detectadas en las distintas áreas, para poder aplicar las medidas correctoras necesarias.
- **España:** Desarrollar la integración del Customer Relationship Management, implantado en 2013, y el área registrada de clientes del Portal. En la relación con la herramienta del sistema de calidad para gestionar las no conformidades, se está trabajando en habilitar su acceso desde las diferentes redes para, de este modo, gestionar de forma más efectiva los puntos a mejorar donde se producen las no conformidades. Otro punto de mejora está relacionado con la gestión de incidentes medioambientales que se produzcan en pista, con la finalidad de reducir el impacto que éstos puedan provocar en el servicio. Asimismo, se trabaja en un plan de acción, para mejorar la gestión del almacén interno.

- **Chile:** Se han establecido objetivos en relación a la calidad del servicio que abarcan el cumplimiento del plan anual de conservación, la mejora de los tiempos de respuesta en asistencias o emergencias en la ruta, la mejora de la calidad de la atención al cliente por parte del personal, la evaluación de la satisfacción del cliente en relación a los servicios prestados, y el establecimiento de criterios de eficiencia en todos los procesos. Para la consecución de estos objetivos, adquieren relevancia aquellas acciones destinadas a fortalecer la plataforma tecnológica del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), cuya implementación definitiva está prevista a principios de 2015.
- **Argentina:** Siguiendo con la evolución experimentada en años anteriores, se prevé incrementar el uso del telepeaje en el tránsito total.

Telecomunicaciones:

- Dentro de las acciones identificadas en el Plan de Mejora 2013, se han incluido las provenientes de años anteriores que siguen en curso como la continuación del proyecto SIRA (Inventario de red y servicios), y el proyecto CARMINA cuyos objetivos de mejora este año se han centrado en las evaluaciones de proceso e iniciativas funcionales.

El Proyecto FAMA iniciado el año 2012, sobre la adaptación de parámetros de control operacional y requisitos legales, se ha completado durante 2013 con mejoras en las evaluaciones de aspectos del ámbito ambiental.

Otros aspectos priorizados en el Plan de Mejora en 2013 han afectado al modelo EFQM, al Plan de Contratas o al Proceso de Facturación. A lo largo del 2013 se ha ejecutado la implantación de la nueva herramienta de gestión de incidencias para mejorar el modelo ITIL en la gestión de incidencias de la compañía. En el año 2013 se ha puesto en marcha el sistema, con un piloto para un segmento reducido de servicios y, durante el año 2014, está prevista la implantación del sistema y la nueva operativa asociada para este proceso. Como balance, el Plan de Mejora 2013 ha supuesto el cierre del 50% de las acciones programadas, el resto continuarán en curso durante 2014.

Experiencias prácticas

Evolución y mejora de servicios en autopistas

Abertis pone todos los recursos necesarios para ofrecer el mejor servicio y para que los desplazamientos por autopista sean cómodos, seguros y confortables. Durante el año 2013 se han llevado a cabo diversas actuaciones en este sentido:

- La implantación de las últimas tecnologías en los peajes donde Abertis opera, permite ofrecer a los usuarios una mejor atención y, que su paso por la autopista sea lo más cómodo y fluido posible. De este modo, existen diferentes métodos de pago a disposición del cliente: vías de telepeaje o por satélite, tarjetas de crédito y de débito, tarjetas sin contacto, o el pago en efectivo, tanto en vías manuales como en las que no hay presencia de personal. La implantación de sistemas más avanzados como el *free-flow*, el sistema sin barreras que permite mayor fluidez en los peajes, convive junto con sistemas que persiguen el fraude o la resolución de incidencias, y todo ello, redundando en la mejora de la experiencia del usuario. En Brasil, 22 millones de vehículos matriculados ya disponen de dispositivos de peaje electrónico activos y el objetivo es alcanzar el 80% de pagos realizados mediante estos dispositivos, ello permitirá la implantación en vías rápidas y urbanas del sistema *free-flow*.
- Francia ha puesto en servicio un nuevo espacio de promoción del carpooling, en "Paris-Oise", que se suma a los cuatro ya existentes. Este proyecto que se inscribe dentro de la estrategia europea en favor de un uso eficiente de las infraestructuras, además contribuye a la reducción de las emisiones derivadas de los desplazamientos y a la mejora de los servicios ofrecidos a las personas usuarias de las autopistas. Se han realizado cuatro intervenciones principales: la creación de un parking para *carpooling* de 103 plazas, un parking de 124 plazas para vehículos pesados, la puesta a punto de infraestructuras para facilitar la comodidad y la renovación de la estación de peaje nº9 de Pont-Sainte-Maxence, en la autopista A1, con la instalación del servicio de telepeaje, lo que ha permitido mejorar la fluidez, el confort y la calidad del servicio.
- España ha puesto en marcha un nuevo servicio de asistencia dirigido al cliente profesional en los Truck Parks, las áreas exclusivas para transportistas que la compañía pone a disposición en la autopista AP-7. El nuevo "Truck Service" ofrece servicios de asistencia y reparación in situ de averías, así como tareas de mantenimiento de vehículos industriales. De este modo, el transportista puede solventar las averías relacionadas con su vehículo sin salir de la autopista y proseguir su viaje. Todo ello redundando en un refuerzo de la seguridad vial, a la vez que garantiza la seguridad de los profesionales y la carga que transportan.
- Potenciar los actuales canales de comunicación y la apertura de nuevos canales digitales son medidas encaminadas a facilitar el acceso a los servicios y la comunicación del cliente con la empresa. En esta línea, en España Abertis ha utilizado las principales webs de viajes, así como una aplicación móvil de mensajería instantánea retribuida y otros medios especializados en viajes y ocio, para lanzar su campaña de promoción de la autopista como la opción más segura para viajar. Estos nuevos canales han permitido también la difusión de las novedades en los productos y servicios a nuevos segmentos de clientes potenciales.
- Chile ha desarrollado un nuevo sitio web para Rutas del Pacífico, muy funcional y disponible en versión clásica y móvil, que integra una serie de herramientas que permiten a los usuarios obtener toda aquella información relevante para planificar el viaje, consultar los lugares turísticos que la Ruta 68 conecta y cómo llegar a ellos, además de conocer el estado de tráfico y recibir noticias on-line de obras, accidentes o tráfico, entre otras.

Desarrollo de la innovación

El impulso de la innovación en Abertis es clave en la mejora de los servicios y para ofrecer nuevos productos a nuestros clientes.

- Las autopistas en Brasil han presentado en el 8º Congresso Brasileiro de Rodovias & Concessões (CBR&C), tres estudios realizados por ingenieros de la organización sobre técnicas innovadoras de pavimentación y drenaje que permiten evitar defectos en las condiciones estructurales, funcionales y de seguridad del pavimento. Dichos estudios proponen sistemas de dosificación de los diferentes componentes que forman el asfalto, que permiten evitar ondulaciones y grietas y garantizar así las mejores condiciones de circulación e incrementar la seguridad vial. Uno de los estudios presentados recibió el reconocimiento por parte del Salón de Innovaciones.
- Asimismo, Sanef ha sido distinguida con el premio "Étolile de l'Europe", que reconoce los doce mejores proyectos europeos de investigación, por el proyecto SafeTRIP, que dota al vehículo de una doble conectividad: por satélite y 3G, lo que proporciona 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.
- El departamento de Gestión e Innovación de Abertis en España ha llevado a cabo la implantación de un sistema de gestión de la innovación, cuyo objetivo persigue la sistematización de los proyectos de innovación. Para su implantación, se ha definido una política de innovación y, sobre esta base, se han desarrollado las sistemáticas a seguir, como en el caso de la explotación de resultados (comercialización de tecnología, protección de resultados) o la creación de un comité de innovación operativo para el seguimiento de proyectos y nuevas ideas. Todas las direcciones de la compañía han sido partícipes de esta acción, cuyo resultado ha de permitir mejorar la información que se recibe en la dirección de Innovación y promover así posibles ayudas económicas junto con la participación en proyectos europeos.
- Telecomunicaciones ha acogido en su sede de Tres Cantos (Madrid) las I Jornadas de Interoperabilidad de TDT Híbrida, dónde radiodifusores y fabricantes de televisión han trabajado de manera conjunta en las últimas pruebas para asegurar el perfecto funcionamiento de las aplicaciones de TV conectada en los receptores de televisión. El servicio de TDT Híbrida, el certificado de TV conectada basado en el estándar HbbTV (Hybrid Broadcast Broadband TV), permite a los espectadores disfrutar de los contenidos interactivos ofrecidos por las cadenas de televisión a través de Internet, sin dejar de sintonizar el canal de TDT. Ello abre las puertas al espectador a una amplia gama de servicios que van desde la televisión a la carta, participación en encuestas o concursos e información adicional independiente o totalmente vinculada a la emisión.

De igual modo, durante la octava edición del Mobile World Congress, Telecomunicaciones ha llevado a cabo demostraciones del estándar de TDT de segunda generación (DVB-T2), con emisiones simultáneas adecuadas para Ultra Alta Definición (UHDTV) y dispositivos en movilidad. Se ha realizado en exclusiva mundial la primera emisión de Televisión Digital Terrestre en Ultra Alta Definición (UHDTV).

Cabe destacar que Abertis Telecom participa en el proyecto SIRENA: Sistemas y tecnologías 3D Media sobre Internet del Futuro y Redes de difusión de Nueva generación, y en el ámbito colaborativo a nivel internacional en el proyecto iCity (2012-2015) y en el proyecto COMPOSE (2012-2015). Ambos proyectos de ámbito europeo, tienen como objetivo principal la creación de un marco colaborativo de desarrollo de aplicaciones y servicios de interés en el entorno de las *smart cities*. Otro proyecto europeo innovador, tiene por objeto el desarrollo de una solución que permita la Transmisión de contenidos de TV con posibilidad de elegir el punto de vista de visionado y/o 3D. Se trata del proyecto Fine (2010-2013), en el que Abertis participa como operador de red en el desarrollo de la NGN (New Generation Network) y coordina el paquete de trabajo de pruebas experimentales.

6.2. Seguridad vial en la autopista

Política

La seguridad de los usuarios de las autopistas constituye uno de los compromisos del servicio prestado por Abertis, que se materializa a través del mantenimiento de la infraestructura en las condiciones adecuadas y el fomento de una conducción segura.

Desempeño

Durante el año 2013 se han llevado a cabo acciones dirigidas a reforzar la seguridad de las personas usuarias de la red de Abertis autopistas, estableciendo una política de seguridad vial bajo dos principales líneas de actuación: por un lado la mejora de las instalaciones, con la aplicación de nuevas tecnologías, junto con la revisión de los protocolos de emergencia, y por otro lado, la realización de campañas de sensibilización acerca de los riesgos de la conducción.

Mejora de los protocolos de emergencia y de las instalaciones

Mediante la realización de simulacros de emergencia se evalúan los procedimientos y la coordinación entre los diferentes agentes que intervienen en caso de accidente. En los simulacros colaboran varias administraciones implicadas, lo que conlleva un conocimiento in situ del trabajo de los diversos efectivos de emergencia, revirtiendo en una mejora del servicio y de la seguridad vial de la autopista.

En Brasil, la disminución de los índices de siniestralidad es un objetivo en el que Abertis ha trabajado, con la realización de varias acciones educativas dirigidas a los organismos del ámbito de la atención prehospitalaria vinculada al tráfico, y con la creación del Grupo GERAR, Grupo Estratégico para la Reducción de Accidentes, desde el que se impulsarán ideas, estudios y acciones para alcanzar dicho objetivo.

Por su parte, en España se han llevado a cabo simulacros de emergencia en túneles de la red, en los que han colaborado los equipos de emergencia definidos en el Plan de Autoprotección de Abertis, para dar una respuesta coordinada a las situaciones de catástrofe. También se han realizado varios simulacros de viabilidad invernal, que han permitido comprobar los tiempos de respuesta en la

activación del protocolo, la operativa y la comunicación con el Centro de Operaciones; detectar fallos en el funcionamiento de máquinas y equipos; y finalmente mejorar la formación del personal.

Con la mejora de las infraestructuras, Abertis garantiza la calidad del servicio, al tiempo que promueve la seguridad vial. En este sentido, a lo largo del año se han instalado sistemas de contención en viaductos, barreras de seguridad metálicas, pasos en la mediana y se han renovado o implementado sistemas de seguridad en túneles, con la dotación de cámaras antideslumbramiento y megafonía en el interior, junto con los accesos y la actualización del sistema de Detección Automática de Incidentes.

Campañas de sensibilización

Abertis ha promovido campañas enfocadas a sensibilizar a los usuarios acerca de aquellas conductas de riesgo al volante, que puedan comprometer la propia seguridad y la del resto de conductores. En este sentido, durante el año 2013 se han llevado a cabo un total de 83 campañas para reducir la siniestralidad en las vías de comunicación y promover la seguridad vial entre la comunidad local.

Las autopistas en Brasil han puesto en marcha una campaña de seguridad vial a nivel nacional, en la que se han distribuido folletos a los conductores, peatones y usuarios de las autopistas de las nueve concesionarias, con información sobre las precauciones a tener en cuenta para evitar los accidentes de tráfico.

El impulso del segundo estudio sobre el comportamiento en conducción y la publicación de los resultados en diversos medios, junto con el desarrollo de diversas campañas de sensibilización durante 2013 para mejorar dichos comportamientos en la conducción y fomentar la seguridad en carretera destacan en Francia.

En España, de manera aproximadamente mensual, Abertis ha lanzado una campaña de seguridad vial a clientes particulares y profesionales mediante e-mailing. Estas campañas son estacionales, teniendo en cuenta las condiciones meteorológicas adversas. Asimismo, la Fundación Abertis, con la voluntad de llevar a cabo campañas de seguridad vial en todos los territorios en los que el Grupo está presente, ha desarrollado durante el 2013 acciones de concienciación acerca de los peligros de una conducción imprudente en Brasil y en Chile.

Experiencias prácticas

Medidas de mejora de la seguridad vial

A lo largo de 2013, Abertis ha promovido diversas actuaciones dirigidas a la concienciación de las personas usuarias y a la mejora de los protocolos en caso de emergencia:

- Brasil ha promovido el segundo Día de Atención Prehospitalaria y de Medicina del Tráfico, dirigida a los organismos que trabajan en este ámbito, con acciones educativas y un simulacro de accidente relacionado con materiales peligrosos y víctimas múltiples, y se ha puesto en marcha una campaña nacional de seguridad, en las 9 concesionarias que gestiona, consistente en la distribución de folletos con consejos dirigidos a los conductores, peatones y usuarios de las autopistas para evitar los accidentes de tráfico. Asimismo, se han desarrollado acciones periódicas en el marco del programa "Viva Súde", dirigidas al colectivo de camioneros con orientaciones sobre las condiciones de salud y la calidad de vida.

También en Brasil, se ha creado el Grupo Estratégico para la Reducción de Accidentes (GERAR), que abordará la prevención de accidentes desde diferentes perspectivas, llevando a cabo acciones preventivas dirigidas a los trabajadores, usuarios y peatones, junto con auditorías de seguridad en las obras, el apoyo a los programas y acciones de sensibilización del Gobierno, la promoción de acuerdos con centros de formación y reciclaje de los conductores y de actuaciones junto a la red hospitalaria de referencia para mejorar la atención de las víctimas de accidentes en carretera, la impartición de cursos sobre seguridad vial para las empresas y asociaciones, la creación de premios para la reducción de accidentes y la intensificación de la vigilancia. El objetivo final es reducir la siniestralidad en un 50%, hasta 2020.

- Las autopistas en Francia han desarrollado diversas campañas de sensibilización durante 2013 para mejorar ciertos comportamientos en la conducción y fomentar la seguridad en carretera. En concreto, una de ellas pone énfasis en los peligros de la somnolencia al volante y la importancia de realizar pausas desde los primeros síntomas de fatiga. Otra campaña de Autopistas Francia, en esta ocasión con el objetivo de mejorar la seguridad del personal que trabaja en la autopista, se ha dirigido a sensibilizar a los clientes sobre la importancia de una conducción prudente, especialmente en las zonas de obras y de peajes, para disminuir el número de accidentes en los que están involucrados trabajadores.

Por segundo año consecutivo, Sanef en colaboración con CETE Normandie Centre (organismo público francés de estudios especializado en comportamiento al volante), han llevado a cabo un estudio a partir del análisis de diversos parámetros tales como la distancia entre vehículos, la ocupación de las vías, la velocidad, el uso de los intermitentes y las reacciones en una zona de obras, entre otros, que ha permitido evaluar los comportamientos de los usuarios de las autopistas de un año para otro. El Observatorio del Comportamiento en Carretera, creado en el año 2012, ha llevado a cabo estudios que revelan la importancia y la frecuencia de ciertos comportamientos de riesgo, cuyos resultados han servido como herramienta de sensibilización en diferentes medios, así como de base para diseñar futuras campañas de seguridad vial.

- En España se han llevado a cabo diferentes actuaciones dirigidas a fomentar la cultura de la seguridad vial entre todos los trabajadores. Estas acciones han consistido en cursos de formación y en notas en la intranet, incluyendo consejos para una conducción segura y eficiente que permita mejorar el modo de afrontar la conducción. En la impartición de estos cursos y consejos, se ha contado con la figura de Aristos. Por otro lado, se han elaborado dos vídeos de seguridad vial para dar a conocer a los profesionales del transporte, consejos y buenas prácticas de conducción segura en nieve, con climatología adversa y de conducción eficiente.

Otras actuaciones importantes en la mejora del servicio y la seguridad vial en España han sido los simulacros de emergencia, con la finalidad de evaluar los procedimientos de emergencia, mejorar la coordinación entre los diferentes agentes que intervienen en caso de accidente o fenómenos meteorológicos adversos:

- Túneles Xeresa en la AP-7: 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 de autobús y dos turismos en el interior del túnel con resultado de incendio.
- Túnel 2, sentido Tarragona de la C-32: El escenario del simulacro ha hecho referencia a una situación incluida en el Plan INUNCAT, de activación en casos de fuertes lluvias.

Medidas de mejora de la seguridad vial (cont.)

- Simulacros de viabilidad invernal. En el mes de noviembre se han llevado a cabo en la AP-6/AP-51, la AP-61 y en avasa, activando los protocolos propios de una alerta real por nieve decretada por la AEMET. Un Simulacro de viabilidad invernal ha tenido lugar el mes de diciembre en aulesa, consistente en la simulación de la activación de la alerta N3 (tormentas generalizadas).

Con motivo de la Operación Paso del Estrecho, Abertis ha puesto en marcha un dispositivo especial en España con el objetivo de facilitar la circulación en la autopista AP-7. Se han reforzado los sistemas de información y atención a los viajeros y se ha reforzado la seguridad.

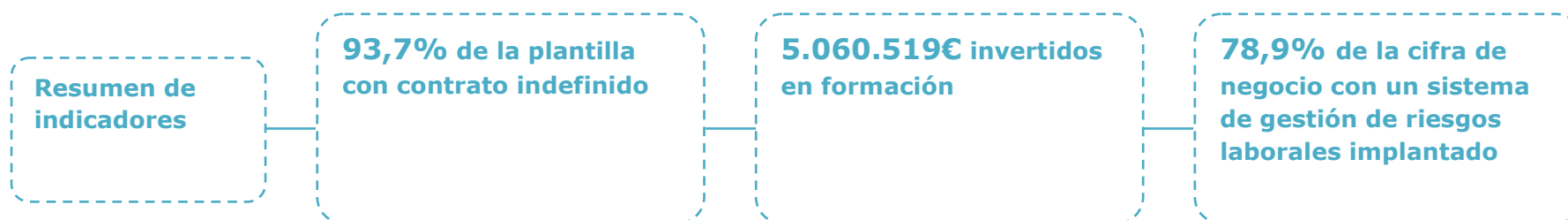
- Las autopistas en Chile han desarrollado campañas bajo el lema "No te cambies de vehículo" y "Tolerancia Cero a la Velocidad", consistentes en la distribución de folletos en los peajes de la Ruta 68 y la Autopista del Sol, para concienciar acerca de los peligros de una conducción imprudente y la importancia de evitar el alcohol y el exceso de velocidad al volante.
- En Argentina se ha lanzado durante los meses de noviembre y diciembre de 2013, la campaña de seguridad vial "Conduzcamos Mejor". De este modo ha dado continuidad a los mensajes de prevención de años anteriores, sobre los riesgos viales a los que el usuario está expuesto durante la conducción de diferentes tipos de vehículos y colaborando en la disminución del índice de siniestralidad en su zona de influencia.

7. EL EQUIPO HUMANO DE ABERTIS

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

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Fomentar y sistematizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Experiencias prácticas 2013
Reforzar la implicación y la motivación de las personas para la mejora continua de la empresa	El equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> • I Convenio de Unidad de Negocio de autopistas en España
	Gestión del talento y desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • "Talent": sistema de gestión por competencias • Reforzando el talento en Abertis • Campus Abertis
	Impulsando la organización en red	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y colaboración para una internacionalización efectiva
	Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Abertis obtiene el Sello Bequal • Mission Hándicap
	Extensión de los beneficios sociales	
	Fomento de la salud y seguridad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones en seguridad y salud ocupacional en las autopistas de Abertis • Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal en Abertis Telecom



7.1. El equipo humano

La política

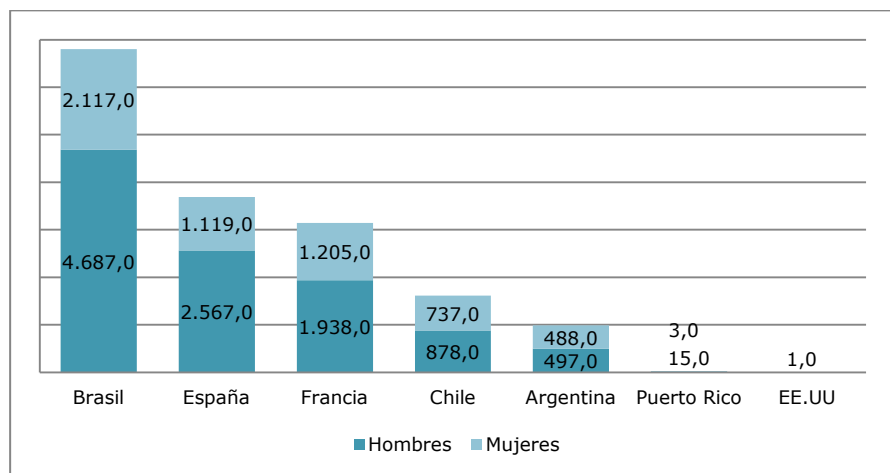
Abertis, en línea con su misión y valores, no sólo lleva a cabo actuaciones para asegurar el adecuado cumplimiento de las legislaciones en todos los países dónde desarrolla su actividad, sino que además, contribuye de forma efectiva en la búsqueda de soluciones y medidas concretas, por medio del diálogo continuo.

Desempeño

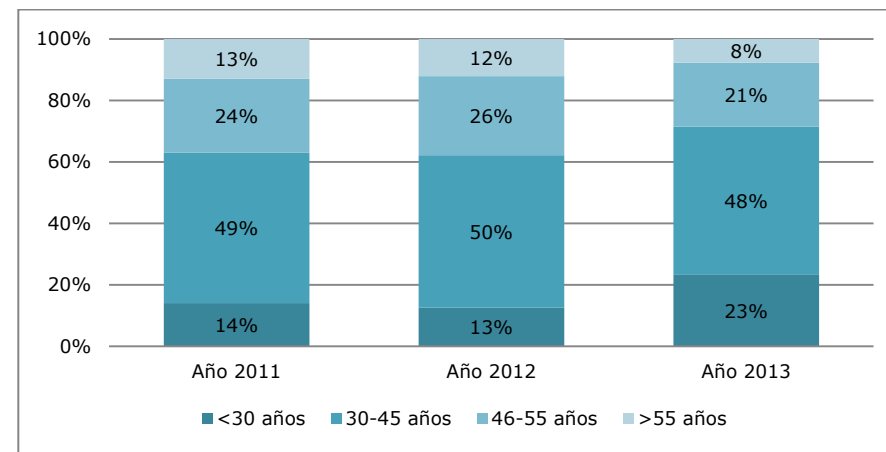
	Total Abertis	Alcance del informe RSC
Número de trabajadores a 31/12	16.962	16.252
Plantilla media equivalente	15.934	15.607

El 97,9% de la plantilla media equivalente se encuentra incluida en el alcance del informe, un porcentaje muy similar en el caso de plantilla a 31 de Diciembre.

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

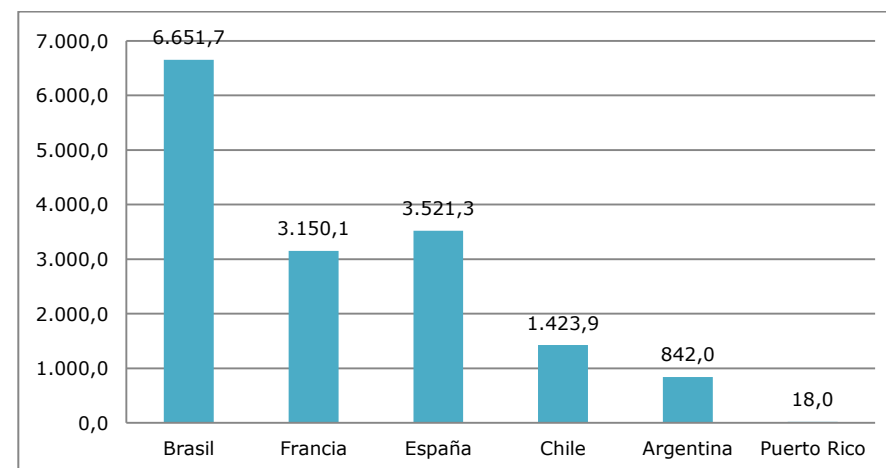


Distribución de la plantilla por grupos de edad

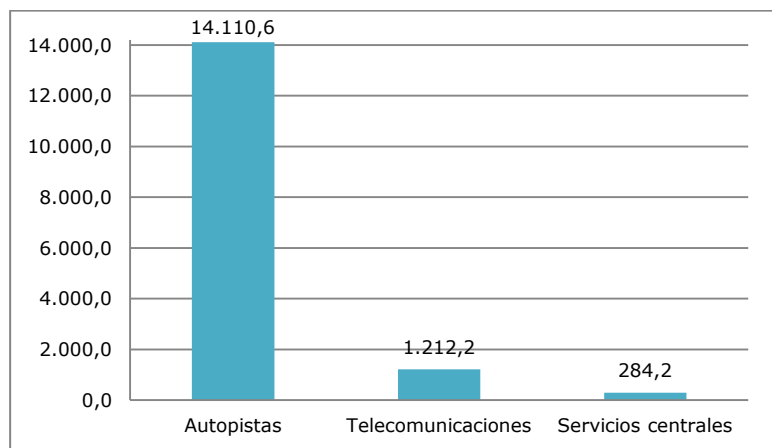


La inclusión de Brasil y Chile incide directamente en la distribución de los grupos de edad de la plantilla, así como sobre el porcentaje de plantilla fuera de España.

Plantilla media equivalente por país



Plantilla media equivalente por línea de negocio



El 93,7% de los trabajadores disponen de un contrato indefinido, de los que el 95,9% son hombres y el 89,7%, mujeres. La distribución geográfica de la tasa de contratación indefinida es muy similar en todos los países.

	% del equipo humano con contrato indefinido	
	Hombres	Mujeres
Brasil	99,9%	98,6%
Francia	94,8%	88,4%
España	92,1%	83,7%
Chile	91,2%	83%
Argentina	89,9%	78,3%
Puerto Rico	100%	100%
Global	95,9%	89,7%

Equipo humano según tipo de jornada ⁶	Completa		Parcial	
	H	M	H	M
Brasil	99,6%	98,5%	0,4%	1,5%
España	86,6%	57,1%	13,4%	42,9%
Argentina	97,6%	79,1%	2,4%	20,9%
Puerto Rico	100%	66,7%	0%	33,3%
Global	94,9%	80,5%	5,1%	19,6%

En cuanto a la tasa de jornada reducida, a nivel de Grupo esta alcanza el 2,4% de la plantilla (un 0,6% para los hombres y un 5,9% para mujeres). En este sentido, Francia es el país que muestra un mayor porcentaje de plantilla con jornada reducida llegando ésta al 7,1%.

La plantilla se divide en tres grupos de acuerdo con la clasificación profesional basada en la metodología HAY. A nivel global, un 0,7% de la plantilla está compuesta por cargos directivos, un 5,1% por mandos intermedios y un 94,2% lo constituye el resto de categorías.

La tasa de rotación ha incrementado significativamente en la categoría de jefaturas y resto de personal, siendo el dato de 2012 un 3,1% y un 5,7% respectivamente, debido principalmente a la elevada rotación de Brasil y Chile.

	Rotación de la plantilla global		
	Hombres	Mujeres	Total
2011	5,1%	4,5%	4,9%
2012	5,6%	5,8%	5,6%
2013	21,5%	20,9%	21,3%

⁶ Los datos de la tabla no incluyen a Francia, Chile, ni tampoco a Litoral Sul ni Regis Bittencourt de Brasil, al no disponerse de la información.

	Rotación de la plantilla 2013		
	Hombres	Mujeres	Total
Cargos directivos	27,9%	33,3%	28,6%
Jefaturas	4,8%	9,8%	5,9%
Resto de personal	22,5%	21,2%	22,1%

	Rotación de la plantilla 2013		
	Hombres	Mujeres	Total
Brasil	35,3%	32,5%	34,4%
Francia	2,6%	5,8%	3,8%
España	10,1%	3,6%	8,1%
Chile	32,2%	51,21%	40,9%
Argentina	5,2%	2%	3,7%
Puerto Rico	20%	33,3%	22,2%
Global	21,5%	20,9%	21,3%

Relaciones entre empresa y trabajadores

Los convenios colectivos aplican a todos los trabajadores de las diferentes unidades de negocio de Abertis. La organización despliega un marco de relaciones laborales corporativo en todos los países que carezcan de él, equivalente en funciones al del resto de países.

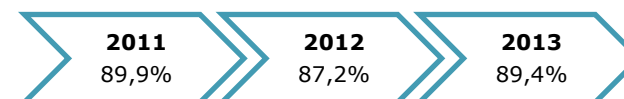
A nivel europeo, el Comité de Información y Consulta Europeo con sede en Barcelona, ha sido creado para promover la cooperación de carácter transnacional entre la Dirección Central y la representación de los trabajadores. Reconocido como un órgano de información y consulta de representación de los trabajadores en el ámbito europeo sobre grandes proyectos globales o inversiones cuando afecten a más de un país, este Comité no condiciona ni sustituye los derechos y obligaciones de los órganos nacionales de representación de los trabajadores de cada una de las sociedades que integran el Grupo.

El Comité se ha reunido durante el año 2013 en dos ocasiones, una en abril y otra en junio, con la intención de conocer de la mano de la Dirección Central los resultados económicos de 2012 y los retos de futuro para 2013, así como plantear preguntas concretas en relación con la política de empleo del Grupo.

En España, se ha formalizado el primer Convenio de Unidad de Negocio de autopistas. Este Convenio incluye en su articulado, medidas para el mantenimiento del empleo a través de la formación y el desarrollo profesional. El acuerdo implica aspectos concretos de organización para mantener el poder adquisitivo y las expectativas de derechos económicos, un capítulo de permisos y un capítulo de beneficios sociales. También se han incluido capítulos específicos de igualdad, seguridad y salud. Finalmente, se ha introducido una garantía de contratación preferente (y respeto de su retribución), en caso de vacantes, y una intención de cubrir los puestos emergentes, con servicios internos. Se prevee que este Convenio sea ratificado a principios del 2014.

En este sentido, en Brasil, Chile y Puerto Rico, el marco laboral reconoce la negociación colectiva para todos los trabajadores cuando no exista un convenio específico que la incluya, y en Argentina, la expresión colectiva de los trabajadores está reglamentada por la Ley de Contrato de Trabajo.

Las plantillas de Brasil, Francia, España y Argentina tienen elevados porcentajes de plantilla cubiertos por un convenio colectivo. El bajo porcentaje de cobertura de Chile incide sobre el dato global del año 2013, que alcanza un 89,4%.

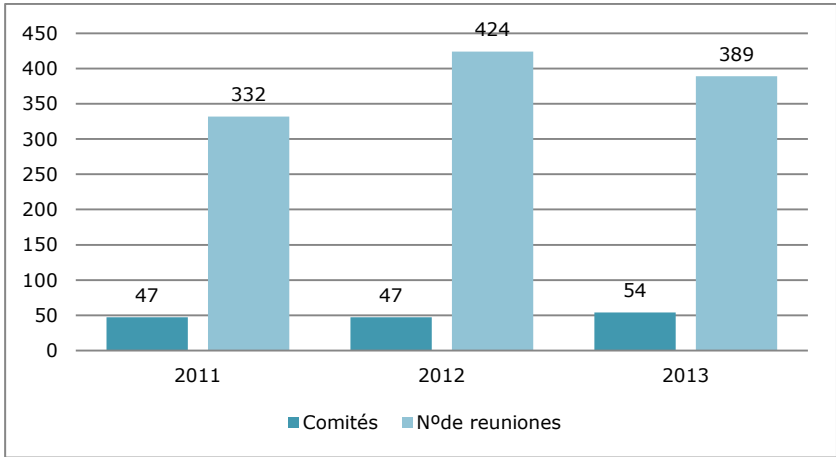


Plantilla a 31/12 cubierta por un Convenio Colectivo	
Brasil	100%
Francia	100%
España	89,1%
Chile	31,3%
Argentina	80,9%

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Abertis ha aumentado el número de comités de empresa en 2013 respecto al ejercicio anterior, en consonancia con el aumento de sus plantilla global. En total 54 comités de empresa han mantenido 389 reuniones a lo largo de todo el año 2013.

Evolución del número de comités y reuniones de empresa



A nivel de filial, la interlocución formal entre la organización y los trabajadores a nivel colectivo varía dependiendo del país.

	Nº de comités	Nº de reuniones
Francia	10	100
España	33	199
Chile	10	0
Argentina	1	90
Global	54	389

Brasil y Puerto Rico no disponen de comités de empresa debido a que el marco de relaciones laborales del país es distinto al resto. En Puerto Rico la negociación colectiva está regulada por la Ley del Trabajo, y en Brasil, por las Leyes Federales del Trabajo que establecen los derechos laborales básicos contemplados en las leyes brasileñas tales como: el salario mínimo, cuando no exista una negociación colectiva de salarios que determine el mínimo; el límite de horas de trabajo; las vacaciones anuales remuneradas; la paga adicional para las horas extraordinarias etc.

Asimismo no existe como tal la figura del comité de empresa, siendo los sindicatos organismos federales que no cuentan con participación directa de los trabajadores, sino que visitan periódicamente a diferentes organizaciones de una misma región.

Experiencias prácticas

Firma de preacuerdo del Convenio colectivo de las concesionarias de Abertis en España

En línea con el I Convenio de Unidad de Negocio de Abertis Autopistas España, la organización ha realizado a lo largo del 2013, acciones encaminadas a la creación de un plan de igualdad efectiva entre mujeres y hombres para Abertis autopistas que abarque desde la selección a la promoción, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación; el establecimiento de medidas para la promoción interna de nuevos puestos de trabajo; y la elaboración de programas de desarrollo y profesionalización.

El Convenio, firmado a finales de año, recoge las siguientes acciones en materia de responsabilidad social, pactadas entre todas las partes negociadoras:

- Un Plan de Igualdad para todas las autopistas de Abertis España, independientemente del número de trabajadores.
- Medidas de promoción interna de nuevos puestos de trabajo: durante 2013 las nuevas vacantes han sido cubiertas mediante promoción interna. En este sentido, se contempla mantener el criterio potenciando así la promoción profesional a nivel interno.
- Programas RMW de desarrollo y profesionalización: durante el 2013, se ha favorecido la promoción interna y la formación de los colaboradores de las redes AP7/AP2 y Gencat, tras asumir un servicio hasta ahora externalizado. Los itinerarios de formación amparados bajo este programa, se distribuyen en tres años de formación teórica y práctica.

El Convenio también contempla en sus bases diversos pactos en materia de flexibilidad contractual, orientada a la movilidad funcional y geográfica, una nueva organización de la jornada laboral y los periodos vacacionales, y un acuerdo de moderación salarial que implica incrementos vinculados a la productividad en los próximos años.

7.2. Gestión del talento y desarrollo profesional

La política

Es voluntad de Abertis, tal y como expresa su Plan Estratégico, contribuir al bienestar de los empleados. Por ello, Abertis apuesta por la formación como parte imprescindible del desarrollo profesional del equipo humano y, con este fin, lleva a cabo programas de desarrollo profesional para potenciar y garantizar el talento de sus trabajadores.

Desempeño

El plan de formación se extiende a la mayoría de las unidades de negocio, y mediante el mismo, se coordinan las necesidades y demandas formativas de la plantilla. Además, la promoción del acceso a plataformas de formación on-line, potencian y facilitan la extensión del conocimiento a nivel interno.

Chile dispone de un sistema de formación enfocado especialmente a la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), y en Brasil, se está trabajando en la sistematización de la formación centralizando especialmente las acciones formativas en materia de seguridad y salud laboral.

En este sentido, un 59,8% de la plantilla ha recibido formación, siendo la media total de horas de formación por trabajador de 12,6 horas. Esta cifra disminuye respecto al pasado ejercicio, en el que la media de horas de formación por empleado ascendía a 16,6 horas, debido principalmente a la incidencia de Brasil y Chile en el dato.

Media de horas de formación	Cargos directivos	Jefaturas	Resto de empleados	Total
Global	16,8	25,3	11,9	12,6

Media de horas de formación ⁷	Cargos directivos		Jefaturas		Resto de empleados	
	H	M	H	M	H	M
Brasil	8,2	4,3	23,2	24,9	6,9	12,7
Francia	2,1	0,5	16,2	22,1	18,2	5,3
España	27,9	55,1	49,1	63,8	23,8	25,3
Chile	0	0	7,7	31,6	3,6	1,7
Argentina	24,9	0	22,8	1,9	7,9	5,8
Puerto Rico			47,3	5	21,1	1

En general las temáticas de formación impartidas por las diferentes unidades de negocio de Abertis a lo largo de 2013 han incluido aprendizaje de los procedimientos operacionales de la autopista, formación en normativa aplicable a la concesionaria, aprendizaje de herramientas y programas informáticos para el correcto desarrollo de las tareas diarias, formación en tributación y fiscalidad, formación en liderazgo y *coaching*, formación en atención al cliente, etcétera.

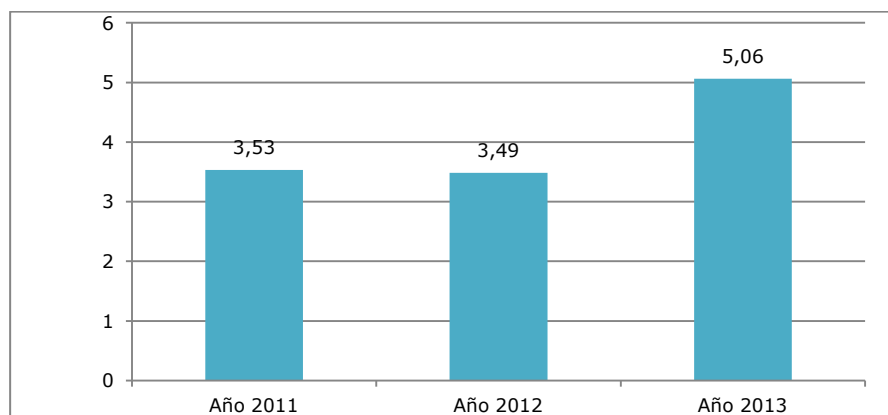
En particular, las concesionarias de Brasil, Chile y Puerto Rico, han centralizado la formación impartida en temas de prevención de riesgos laborales, incluyendo formación en situaciones conflictivas que ha sido impartida en Chile

La formación específica en RSC y derechos humanos ha totalizado 11.393 horas, impartidas principalmente en Francia, y en menor medida en España. Entre las temáticas, se ha incluido el curso de formación acerca del sistema de prevención penal de Abertis que ha sido realizado inicialmente por los trabajadores de la sede central y telecomunicaciones.

La inversión realizada en formación ha totalizado 5.060.519 euros, importe superior al año 2012 principalmente debido al incremento de la formación en Francia y España, y la inclusión de Brasil y Chile en el alcance del dato.

⁷ Las áreas sombreadas indican que no hay personas en dicha categoría profesional.

Evolución de la inversión en formación (millones de euros)



La inversión en formación ha sido realizada principalmente por Francia y España, seguida por Puerto Rico, Argentina, Brasil y Chile.

La contribución de los trabajadores en la consecución de los objetivos de la empresa, incluyendo los objetivos globales e individuales, queda recogida en el modelo de dirección por objetivos.

Existe un sistema de dirección por objetivos implantado para el 97,5% de los trabajadores dentro de la categoría de cargos directivos, el 96,4% de jefaturas y el 45,8% para el resto de categorías.

Personas incluidas en una DPO	Cargos directivos		Jefaturas		Resto de empleados	
	H	M	H	M	H	M
Brasil	95,7%	100%	90,3%	94,1%	90,9%	79,3%
Francia	95%	100%	97,9%	100%	5,2%	9,6%
España	100%	100%	100%	100%	23,8%	27,8%
Chile	100%	100%	63,3%	100%	6,4%	3,0%
Argentina	100%		100%	100%	21,6%	10,4%
Puerto Rico			100%	100%	100%	100%

Experiencias prácticas

“talent”: sistema de gestión por competencias

El sistema de gestión del desarrollo profesional de Abertis, conocido como “Talent”, permite realizar un ejercicio de auto-evaluación, consensuarlo con la persona responsable y definir conjuntamente un plan de desarrollo personalizado. De este modo, personas que ocupan cargos directivos y mandos intermedios, pueden gestionar el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Tras las primeras implantaciones de esta herramienta, y a la luz de la utilidad y necesidad de ofrecer un feedback del desempeño de cada trabajador y de evaluar las competencias para la mejora continua, este año se ha promovido especialmente este programa. El objetivo es ayudar a los profesionales a concretar planes de acción, a los gestores a realizar informes que permitan dirigir mejor el proceso, y a los líderes a obtener un mayor partido de este sistema. En este sentido, se han llevado a cabo despliegues piloto en las autopistas, ajustando perfiles profesionales de forma constante. Este sistema, que se está desarrollando progresivamente, permite alinear la visión de directivo y trabajador y ofrecer a éste último, un *feedback* que contribuya a la mejora de su competencia profesional. La valoración de esta herramienta por parte de los empleados es cada vez más positiva.

Asimismo, durante el 2013 se ha redefinido el Proyecto Talento, un programa orientado a determinar qué talento directivo requerirá el Grupo en los próximos años dirigido a pre-directivos y directivos, que contempla varias acciones individuales y colectivas. Con él, se pretende potenciar la adaptación y la mejora de los directivos del Grupo para afrontar los retos marcados en el escenario actual y especialmente los referidos a la relación con los grupos de interés, la dirección financiera y de operaciones, y la gestión de equipos remotos. Además de este programa, se ha rediseñado también el Programa de Identificación de Potencial para determinar qué perfiles y personas son los que Abertis necesitará en el futuro.

Campus Abertis

El Campus Abertis, una plataforma *e-learning* creada en 2012 que las diferentes unidades de negocio pueden utilizar para adquirir habilidades, persigue facilitar la formación de los trabajadores. Este sistema *e-learning* se caracteriza por elementos 2.0 (aulas virtuales, foros, wikis etc.) que sirven de apoyo a los empleados para el desarrollo de sus formaciones.

Los contenidos compartidos a través de esta plataforma a lo largo del 2013 incluyen cursos de formación obligatoria y cursos de formación voluntaria, entre los que se encuentran: seguridad física, sistema de prevención penal en Abertis, protección de datos personales y seguridad de la información como obligatorios, y como formación complementaria inteligencia emocional, finanzas, gestión de equipos, habilidades de liderazgo, uso de programas y aplicativos específicos, gestión de procesos, gestión del estrés y prevención de riesgos e higiene. En 2013 a través del campus Abertis, se han realizado 782 formaciones entre empleados de Abertis infraestructuras, y 7.207, entre empleados de Abertis Telecom.

7.3. Impulsando la organización en red

La política

La comunicación interna es la herramienta básica para fomentar la cohesión de grupo, el sentimiento de pertenencia y la implicación en el proyecto empresarial. El objetivo de Abertis es lograr una mejor comunicación bidireccional con el equipo humano de la organización, día a día.

Desempeño

Abertis entiende la cultura organizativa como uno de los elementos clave que caracterizan al Grupo. En este sentido, la organización pone especial interés en la elaboración y divulgación de manuales de bienvenida en los que se incluye, además de los principales rasgos de identidad (misión, visión y valores), toda la información relevante para que los trabajadores 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. Brasil ha sido incorporado en el Foro de Comunicación Interna de Abertis, así como en la red de corresponsales y contribuidores de contenidos a los canales corporativos.

Durante el 2013, las aportaciones de las diversas unidades de negocio y de los países al departamento de Comunicación Interna, han crecido de manera exponencial, dando así visibilidad a la diversidad del Grupo y facilitando el conocimiento global.

Para fomentar estas aportaciones y orientarlas hacia la producción multimedia de acuerdo a las tendencias de consumo de contenidos se ha trabajado durante el 2013 en la reorientación de la labor de los corresponsales, la elaboración y difusión de normativa y manuales orientados a este objetivo, y la puesta a disposición de las unidades de negocio de las herramientas necesarias.

Noticias multimedia	Noticias	Multimedia
Intranet	182	16
Linking	34	90

Con el fin de posicionar a la revista interna global del Grupo, dentro de las últimas tendencias de difusión de contenidos online, *Linking*, ha optado por una plataforma de acceso universal (www.linkingabertis.com). Un formato interactivo y multimedia que permite consultar todas las ediciones de forma inmediata y desde cualquier parte del mundo y dispositivo electrónico. Esta publicación está disponible en cinco idiomas y ha tenido especial repercusión entre el público internacional.

Asimismo, enfocado al mantenimiento de la intranet, en 2013 Abertis ha participado en un *benchmarking* de intranets a nivel nacional que ha facilitado la identificación de mejoras orientadas a la colaboración que constituyen la base para nuevos desarrollos durante el 2014. Cabe destacar la especial repercusión de las aperturas de dos nuevos blogs "Ctrl+security" y "Conoce a...".

Abertis ha analizado también el uso actual, las expectativas y las posibles mejoras de los entornos colaborativos de la intranet que se ha traducido en la difusión de entregables entre todas las áreas, con orientaciones y consejos sobre la gestión de dinámicas en estos entornos, junto con reflexiones para la definición y buenas prácticas, con independencia de la herramienta utilizada, que contribuyen a la difusión del modelo de *Community Management* arrancado en 2012. Se ha ampliado, además, el alcance internacional de acceso a los mismos.

Voluntaris por su parte, ha mantenido el carácter participativo gracias a las propuestas de diferentes actividades voluntarias de carácter general, comunicadas en la sección de la intrabertis "Voluntaris te propone", además de la celebración del "V Día del Voluntariado", organizado por la Fundación Abertis y *Voluntaris*, que ha celebrado su jornada institucional bajo el lema "Ahora más que nunca, tenemos un mundo por compartir". Este año la campaña se ha centrado en la internacionalización del programa de Voluntariado Corporativo en los países en los que el Grupo opera.

Igual que en años anteriores, se han destinado campañas específicas de comunicación interna a la votación de proyectos solidarios para canalizar las aportaciones de la Fundación Abertis o de los fondos recogidos a través de la iniciativa del "Euro Solidario", así como a la adhesión de nuevos colaboradores en este programa de micro donaciones en España, que también se está extendiendo en otros países como Puerto Rico. Asimismo se ha dado soporte, mediante el diseño y la divulgación de contenidos, a la campaña anual de Aristos, de concienciación y gestión del cambio medio ambiental. En una vertiente más

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

social, se ha coordinado también el acceso por parte de empleados del Grupo en España a las exposiciones singulares sobre Dalí y Tàpies patrocinadas por la Fundación Abertis. Para asegurar la efectividad de las acciones, se han definido e implementado una serie de indicadores con el fin de conocer el alcance de las mismas. Además de mediciones recurrentes y automatizadas, se han realizado encuestas específicas sobre acciones y campañas como la encuesta realizada para conocer el grado de satisfacción del público de Abertis sobre el formato online de *Linking*.

Sumado al espacio divulgativo dedicado al Código Ético en la intrabertis y su canal específico de comunicación (el Canal Ético), durante el año 2013, se ha trabajado en reflexionar sobre una segunda fase de maduración del sistema, replanteando y optimizando el modelo actual. Se han consolidado los Reglamentos de Francia, Puerto Rico y Brasil y Chile.

En este sentido, durante 2013 se han recibido dos denuncias por infracciones del Código Ético, ambas en España, relacionadas con la promoción profesional y el tratamiento de la información desde un punto de vista medioambiental y de protección de datos. Ambas comunicaciones han sido gestionadas y resueltas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Comisión del Código Ético. Asimismo, no se han recibido quejas relacionadas con temas de Derechos Humanos durante el ejercicio.

Experiencias prácticas

Comunicación y colaboración para una internacionalización efectiva

Durante el año 2013 se ha trabajado para la facilitación de la comunicación con las unidades de negocio de fuera de España, y los canales corporativos de comunicación interna. Entre las actuaciones, se ha extendido *Linking* a Brasil y a los nuevos equipos en Chile, y se han gestionado los accesos a los recursos de la compañía vía el portal internacional con el objetivo de acelerar los procesos de integración. Asimismo, se han abierto al resto de trabajadores internacionales comunidades como el Foro de Comunicación Interna, con un registro de más de 2.000 interacciones a día de hoy. Además, se han habilitado sitios especialmente dedicados a los proyectos de integración y transformación de los nuevos negocios incorporados al Grupo, y se ha procurado el acceso internacional al sitio web de *Voluntaris*, a todos los trabajadores de países donde opera el Grupo.

En esta línea, se han creado también espacios para la divulgación y la conversación especializada como el Blog “Ctrl+Security”, que mediante entradas mensuales permite la difusión del conocimiento y resolución de consultas sobre temas de seguridad, que recibe una media de casi 400 visitas por publicación. También se han lanzado secciones en la intranet como “Consejos para viajes largos”, orientadas a todas aquellas personas que con motivo del proceso de internacionalización deben desplazarse a menudo o durante largo tiempo a otros países. Finalmente, el blog “Conoce a...”, basado en un formato mixto de entrevista escrita más vídeo, se ha puesto en marcha con la participación de los equipos de comunicación de todas las filiales del Grupo. Con dos publicaciones en 2013, este blog ha recibido ya más de dos mil visitas.

Francia por su parte, ha lanzado tres nuevos canales de comunicación interna complementarios entre sí: una revista en papel, una web TV y un blog interno. Esta estrategia de comunicación interna multicanal permite una mayor difusión de las informaciones entre los colaboradores, a la vez que asegura la interactividad y una distribución de la información a todos los niveles:

- La revista “100% Nous” ha pasado de tener tres versiones diferentes según la región, a aparecer bajo una nueva imagen y una única versión, con una periodicidad trimestral y una tirada de 3.600 ejemplares. La publicación cuenta con nueva maquetación y contenidos renovados, más dinámicos y humanos gracias a la participación del personal directivo y de 40 corresponsales locales que realizan la tarea de forma voluntaria y que han recibido formación por parte de la escuela de periodismo. La revista es ahora más cercana a los intereses de los lectores ya que los cambios que se han implementado son fruto de las conclusiones de un estudio llevado a cabo a nivel interno.
- “100% Nous – l’émission”, se trata de la web Tv que hace difusión de los mejores contenidos de la revista en versión interactiva, con ánimo de complementar la versión papel.
- “100% Managers” es el blog interno de los directivos y gerentes que permite a sus 700 miembros compartir informaciones, buenas prácticas e ideas a la vez que temas de actualidad, propuestos para debatir y comentar.

Telecomunicaciones también ha realizado diversas acciones de comunicación interna que han contribuido a aproximar a aquellos compañeros ubicados en las sedes de todo el territorio haciéndoles partícipes de los acontecimientos que afectan a la compañía y de los mensajes transmitidos por el director general. En este sentido, se ha puesto en marcha el blog “Sello Telecom”, en el que el director general expone regularmente los principales hitos, retos y modelos estratégicos de la compañía.

Finalmente, se ha activado para todos los trabajadores de Abertis el *Proyecto Corresponsales*, que consiste en movilizar a diversos interlocutores de todos los territorios donde opera la organización para que contribuyan a la creación de contenidos e ideas de las comunicaciones internas, fomentando así un sentimiento integrador entre todos los trabajadores del Grupo.

7.4. Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades

La política

Abertis, consciente de la importancia de favorecer la igualdad de oportunidades y evitar la discriminación entre sus trabajadores, ha desarrollado un proyecto de gestión de la diversidad que va más allá de lo establecido por la ley, y que se basa en cuatro criterios: el género, la edad, la etnia y la diversidad funcional.

Desempeño

España dispone de una ley de igualdad que entre otros requerimientos, establece que las organizaciones con más de 250 trabajadores deben elaborar planes de igualdad. El resto de países del Grupo también disponen de legislación en aspectos específicos de igualdad de oportunidades como son: el derecho a la igualdad y la protección especial de la mujer en el mercado laboral en Brasil, la ley de igualdad salarial en Francia, Estados Unidos y Chile, las diferentes leyes de cupo en Argentina, o la ley de no discriminación entre hombres y mujeres en Puerto Rico y Chile. Además, Abertis se ha adherido al *Chárter de la Diversidad*, iniciativa europea de carácter voluntario, al que pueden incorporarse las empresas e instituciones para apoyar y promulgar los principios de diversidad y no-discriminación en su entorno laboral.

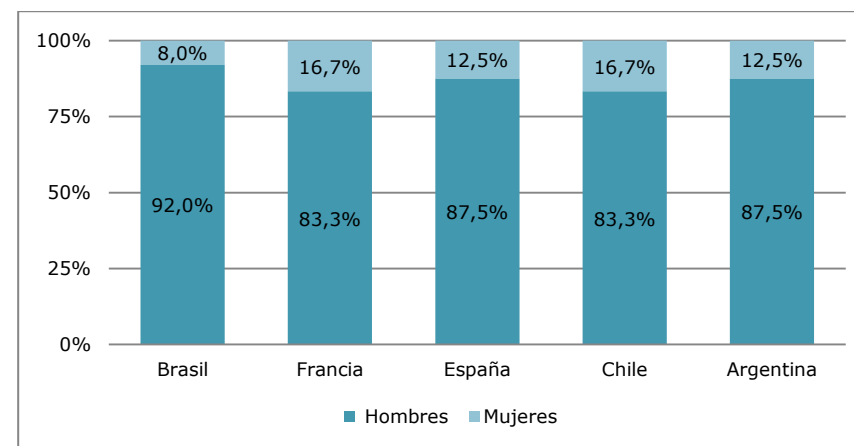
Tras la reciente firma del Convenio de Unidad de Negocio las autopistas en España, se ha acordado que todas las empresas del Grupo dispongan de un Plan de Igualdad independientemente del número de trabajadores que tengan las mismas. Así los planes de igualdad ya existentes se integrarán en el desarrollo de un plan de igualdad común.

Asimismo, la mayoría de las unidades en España llevan también a cabo acciones en materia de igualdad como: la formación y sensibilización entre los trabajadores, la incorporación de cuestiones de igualdad a la hora de realizar procesos de selección y contratación, la adaptación del lenguaje, a través de la creación de una guía de lenguaje no sexista, y la formación en igualdad de las personas que constituyen las comisiones de igualdad.

En Francia, Abertis también dispone de diferentes planes de acción y acuerdos de igualdad, con el fin de asegurar la equidad entre sus trabajadores hombres y mujeres. Finalmente, las unidades de Brasil, Chile, Argentina y Puerto Rico, llevan a cabo acciones para asegurar la igualdad en los procesos de selección, contratación y evaluación de los trabajadores.

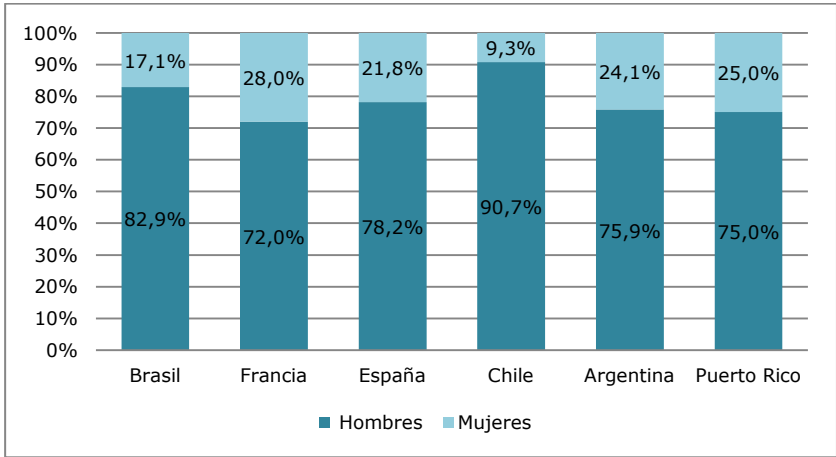
El 12,6% del total de posiciones directivas está ocupado por mujeres, y este porcentaje incrementa hasta el 22,2% en el caso de jefaturas.

Presencia de mujeres en cargos directivos⁸

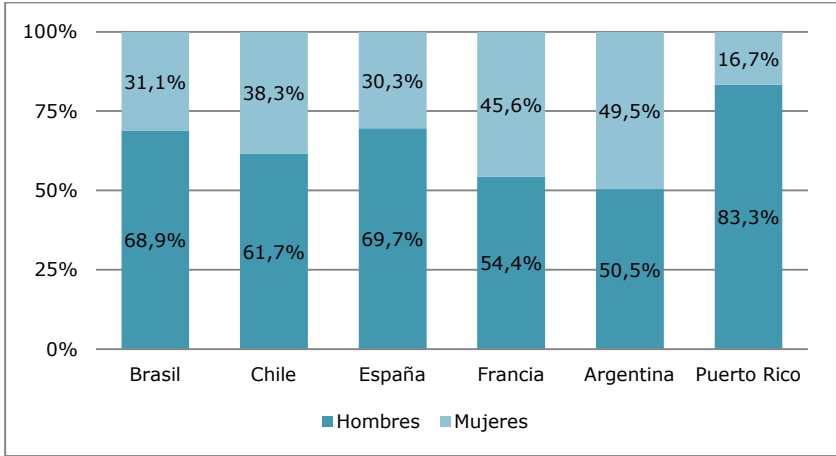


⁸ No se incluyen datos de Puerto Rico porque no existen mujeres ni hombres para esta categoría laboral en plantilla.

Presencia de mujeres en jefaturas



Distribución de la plantilla según género



La tasa de retención global de la organización muestra que prácticamente la totalidad (99,4%) de trabajadores hombres que se han acogido a permisos parentales, han vuelto a su puesto de trabajo después del permiso. En el caso de las mujeres trabajadoras este indicador disminuye hasta alcanzar el 77%, siendo Francia el país que presenta la menor tasa de retención femenina.

	Personas acogidas a permisos		Personas que han vuelto al trabajo tras el permiso		Personas que continúan tras 12 meses	
	H	M	H	M	H	M
Brasil	91	118	100%	92,4%	100%	79,7%
Francia	1	29	100%	48,3%	100%	0%
España	74	50	100%	94%	98,6%	94%
Chile	0	48	0%	100%	0%	100%
Argentina	0	20	0%	75%	0%	75%
Puerto Rico	0	0	0%	0%	0%	0%
Global	166	265	100%	87,9%	99,4%	77,0%

A nivel de Grupo, el 99,2% de las personas que ocupan cargos directivos provienen de la comunidad local. El 100% de las personas que ocupan cargos directivos, provienen de la comunidad local en todos los países salvo el caso de Brasil, en el que este porcentaje alcanza el 96%.

Respecto a la política salarial, la relación entre el salario inicial y el salario mínimo local difiere según el país, siendo Argentina el país que presenta mayores diferencias.

	Porcentaje sobre el salario mínimo local	
	Hombres	Mujeres
Brasil	121,2%	104,9%
Francia	107,5%	107,5%
España ⁹	168,9%	160,3%
Chile	104,0%	101,3%
Argentina	273,9%	273,9%
Puerto Rico	103,4%	103,4%

⁹ Los datos agregados de España para esta tabla sólo incluyen autopistas España y Telecom.
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 47

Integración de personas con diversidad funcional

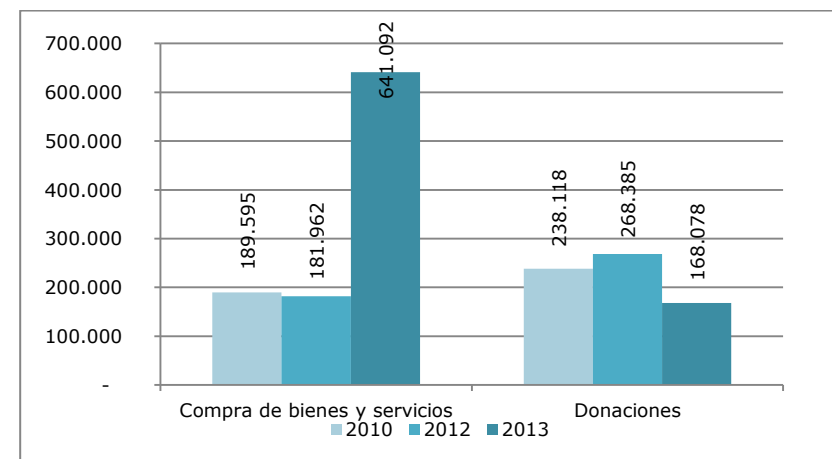
A lo largo del año 2013 se ha mantenido la adopción del modelo de EDC de la Fundación Seeliger y Conde en España, que persigue la gestión de la diversidad en las organizaciones con el fin de conseguir la excelencia en la misma, superando los requerimientos específicos de la legislación vigente. En este sentido, todos los países donde opera el Grupo disponen de legislación en materia de integración de personas con diversidad funcional. Los requerimientos de la legislación difieren en función de cada país, abarcando desde el establecimiento de procesos de contratación neutros, hasta la adaptación de los puestos de trabajo en función de las necesidades de las personas con diversidad funcional.

En Brasil, Francia y España la legislación estipula cuotas mínimas de contratación, si bien existen matices entre cada uno de los países. En Brasil estas cuotas se establecen por tramos de acuerdo con el número de trabajadores en plantilla de cada filial. En Francia y en España se puede cumplir con estas cuotas de forma directa e indirecta. Por ejemplo en España, la ley puede cumplirse tanto potenciando la contratación de este colectivo, como a través de donaciones o de la promoción de proveedores que den prioridad a estas contrataciones, como son los Centros Especiales de Trabajo (CET). En Francia, la ley de cuotas se complementa con donaciones al Estado cuando la organización no llega al mínimo obligatorio de personas con diversidad funcional contratadas en plantilla.

En Brasil se han contratado 124,6 personas con discapacidad en 2013, alcanzando el 1,9% de plantilla, y cumpliendo la cuota establecida por la ley en cuatro de sus filiales. Francia por su parte, ha cumplido con la cuota establecida alcanzando el 6,5% a nivel agregado, a través de contratación directa y de donaciones. Finalmente España, ha logrado superar el porcentaje fijado llegando al 2,5%, gracias a la contratación directa e indirecta de personas con diversidad funcional. De hecho, los datos de 2013 muestran una evolución de la compra de bienes y servicios a CET, reflejo del compromiso adquirido por Abertis en el marco del modelo EDC de potenciar la contratación de personas con discapacidad.

Trabajadores con diversidad funcional contratados directamente por Abertis en España	45,4
Trabajadores con diversidad funcional contratados en España, tanto directamente como mediante medidas alternativas	89,2
% plantilla contratación directa con discapacidad en España	1,3%
% de LISMI	2,5%

Compra de bienes y servicios y donaciones (euros) a Centros Especiales de Trabajo en España (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 los expatriados e impatriados 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.

Experiencias prácticas

Abertis obtiene el Sello Bequal

El Comité de Certificación de la Fundación Bequal ha concedido en 2013 esta certificación a Abertis Autopistas España. Este sello se basa en un modelo que contempla 66 indicadores agrupados en 7 categorías y que integra el modelo de excelencia en la diversidad (EDC) de la Fundación Seeliger y Conde. Se trata así de una fórmula de evaluación por un tercero, que determina el grado de compromiso en materia de responsabilidad social empresarial y discapacidad en áreas esenciales como la estrategia y el liderazgo, el compromiso de la alta dirección hacia las personas con diversidad funcional, la gestión de los recursos humanos, el cumplimiento de la normativa y las políticas inclusivas y de igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, acceso al empleo, promoción profesional y formación.

En esta línea, Abertis ha puesto a disposición de sus empleados un servicio de asesoramiento externo de información a través de la Fundación Seeliger y Conde, que implica informar a los trabajadores con diversidad funcional sobre la tramitación, las ventajas, los derechos sociales, fiscales y económicos que garantiza la ley así como su presentación en el ámbito laboral.

Finalmente, Abertis Telecom ha firmado en 2013 un acuerdo de colaboración con esta misma Fundación apoyando de esta manera las actividades que desarrolla en cuanto a la promoción e inserción de personas con discapacidad en el mundo laboral. Este acuerdo ha permitido a Abertis Telecom, seguir con su compromiso de mejorar la inclusión de la diversidad y la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores.

Mission Hándicap: “Vuestras habilidades no serán nunca más una discapacidad”

Comprometidos con la empresa responsable y en coherencia con la misión del Grupo Abertis, 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 diversidad funcional. 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 contratación y el mantenimiento del empleo de las personas en esta situación, en el sector privado. El proyecto *Mission Handicap* engloba diferentes acciones en materia de diversidad funcional en el entorno laboral. Las principales actuaciones realizadas en 2013 han sido:

- Formación y sensibilización de directivos, responsables y trabajadores.
- Desarrollo de una campaña de comunicación interna cuyo objetivo es romper con los tabús asociados a la discapacidad.
- Contratación de personas con discapacidad.

7.5. Extensión de los beneficios sociales

La política

Abertis desarrolla una política de beneficios sociales para todos sus trabajadores con el fin de promover la conciliación entre trabajo, familia y ocio, y favorecer la integración y motivación del empleado para con la compañía.

Desempeño

Contribuir a la satisfacción de los trabajadores y a la mejora de su calidad de vida es uno de los objetivos más importantes 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 brindan diferentes tipos de beneficios, como por ejemplo, el acceso a descuentos corporativos vinculados a los servicios ofrecidos, ayudas en el transporte, conciliación laboral y familiar, acceso a seguros médicos etc.

Un total de 1.841 trabajadores se han beneficiado de los programas extra-laborales ofrecidos por el Grupo Abertis, siendo las actividades realizadas: deportivas, de aprendizaje de idiomas, socio-culturales y lúdicas.

La inversión total en actividades extra laborales de la organización en 2013, ha ascendido a 1.696.347 euros. A nivel de país la inversión en formación ha sido

realizada principalmente por Francia y España, seguida por Chile, Brasil, Argentina y Puerto Rico.

El grupo de trabajo para el desarrollo de la Inversión Socialmente Responsable en el Fondo de Pensiones en España, creado en 2010 y compuesto por las personas representantes de los distintos promotores de este fondo, ha estado constituido desde entonces, con el fin de trabajar en el desarrollo de estos planes.

Relacionado con los planes de incentivos a largo plazo, en el 2013 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 en España cuyas posiciones abarcan desde puestos directivos hasta técnicos expertos. 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%.

7.6. Fomento de la salud y la seguridad laboral

La política

La salvaguarda de la salud de los empleados y la prevención de riesgos laborales son elementos esenciales de la política de recursos humanos de Abertis, y en ese sentido, se llevan a cabo todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud en todos los puestos 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 de Abertis. En este sentido, las unidades de negocio de España y Francia disponen de un sistema de seguridad y salud. En el caso de Abertis España, este sistema está además certificado por el estándar internacional OSHAS 18001. Puerto Rico por su parte, está en proceso de implementación de un sistema de seguridad y salud, basado en criterios de OSHAS.

Durante el año 2013, las nuevas concesionarias que se han incorporado a la organización, Brasil y Chile, han iniciado la adaptación a los estándares de seguridad y salud que el Grupo implementa en las unidades de negocio del resto de países.

En este sentido Brasil, va más allá de las acciones en seguridad y salud ocupacional establecidas por la ley en el país, y aplica un paquete de programas que engloba: un comité interno para la prevención de accidentes, una brigada anti incendios, un informe técnico de las condiciones ambientales del trabajo y un programa de prevención de riesgos en el entorno laboral, un programa de control médico de salud ocupacional y un servicio especializado de seguridad médica en el trabajo. Paralelamente también lleva a cabo anualmente una "Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo".

En 2013 Brasil ha recibido un total de siete sanciones por incumplimiento de la normativa en prevención de riesgos laborales del país, así como otras especificaciones técnicas relacionadas con los equipos de trabajo y el entorno laboral. El importe total de estas sanciones ha ascendido a 16.474,9 euros.

Nivel de implantación OHSAS 18001

Actividad	País	Alcance	2011	2012	2013
Autopistas	Francia	Autopistas Francia	✓	✓	✓
	España	Autopistas España	✓	✓	✓
	Puerto Rico	ap		→	✓
Telecomunicaciones	España	Abertis Telecom	✓	✓	✓
Sede Central	España	Serviabertis	✓	✓	✓

Leyenda: ✓ implantado ✓ Implantado y certificado

Sistema de gestión de seguridad y salud laboral

		2011	2012	2013
% cifra de negocio (sobre el total del alcance del informe)	Implantado	97,8%	97,1%	78,9%
	En proceso		0,46 %	
	Total	97,8 %	97,6 %	78,9 %

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Chile por su parte está llevando a cabo acciones como el “Programa Empresa Competitiva”, un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales que además de implementar las medidas establecidas por el marco legal laboral del país, está diseñado para contribuir a la productividad de las empresas a la par que provee de protección la integridad y la salud de los trabajadores.

A nivel de Grupo se ha incrementado el porcentaje (93,3%) de trabajadores cubiertos por un Comité 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 ocupacional. Todas las unidades de negocio disponen de este tipo de comités excepto Puerto Rico y Argentina.

Entre los temas más destacados tratados por los diferentes comités de salud y seguridad del grupo, se incluyen: inspecciones en terreno para subsanar posibles deficiencias, seguimiento de los objetivos alcanzados en los programas de capacitación, revisiones de las matrices de riesgos para evitar posibles riesgos, análisis e investigaciones de los accidentes ocurridos y proposición de medidas para prevenirlos, control del estado de los equipamientos de trabajo, estudio de mejoras de las infraestructuras en el entorno laboral, atención de las posibles demandas presentadas por los trabajadores etc.

Evolución del porcentaje de trabajadores cubiertos por un Comité de Salud y Seguridad

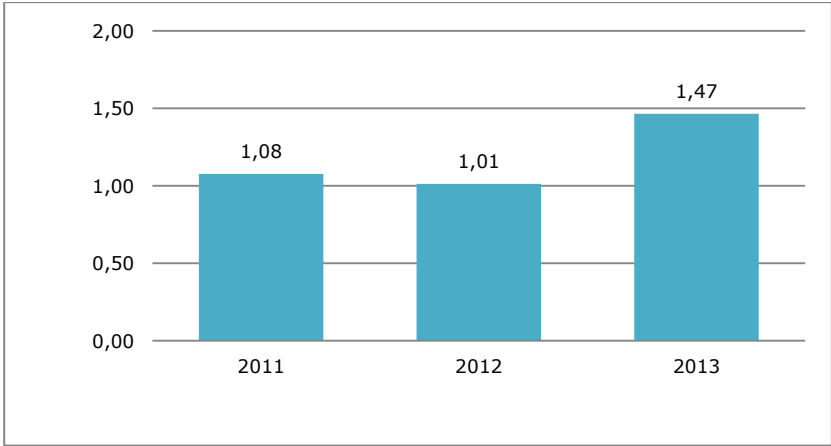


	Porcentaje plantilla cubierto por un Comité Seguridad y Salud
Brasil	100%
Francia	100%
España	99,9%
Chile	95,2%
Global	93,3%

Entre las actuaciones de prevención que se llevan a cabo, la formación en prevención de riesgos laborales (PRL), tiene un peso muy significativo. Por esta razón, durante el año 2013 Abertis ha invertido 1.465.376,51 euros en acciones formativas en PRL. Una cifra que supera en términos absolutos la inversión realizada en años anteriores, debido a las adquisiciones de las nuevas concesionarias.

Entre las temáticas de formación en prevención de riesgos laborales, impartidas por Abertis en todas las unidades de negocio, destacan: entrenamiento en trabajos en espacios confinados y trabajos en altura, formación en seguridad en instalaciones eléctricas y seguridad en el uso de productos químicos, entrenamiento en extinción de incendios, formación en entornos laborales seguros, sensibilización en prevención de enfermedades graves, formación en primeros auxilios, formación y sensibilización en seguridad vial, consejos sobre higiene ocupacional, formación en gestión de situaciones críticas etc.

Evolución de la inversión (millones euros) en formación en PRL



La inversión en proyectos de mejora del entorno laboral ha incrementado notablemente en relación a años anteriores, alcanzando una inversión total de 1.932.081,8 euros en 2013. Este importante aumento se explica por la inclusión de Brasil y Chile en el alcance del informe, así como por el reporte de este indicador por primera vez por parte de Francia.

Entre las acciones desarrolladas para mejorar el entorno de trabajo destacan: la optimización de las infraestructuras (adaptación de las oficinas y de los puestos

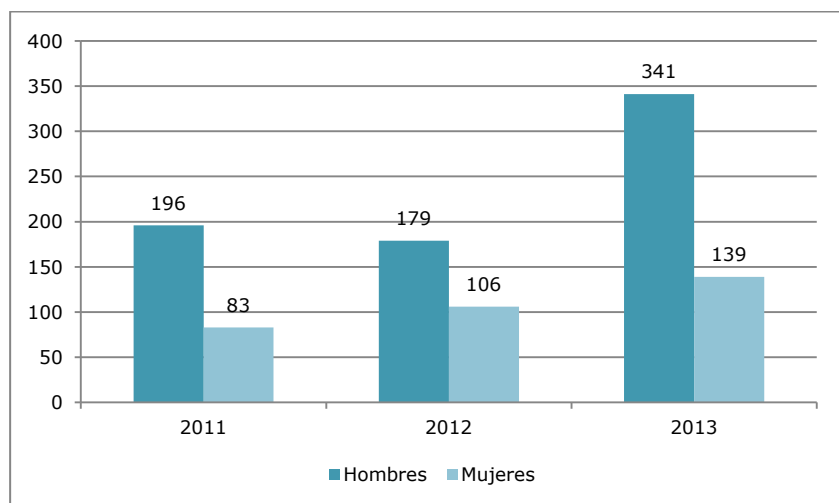
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

de trabajo, nuevas barreras en los peajes, mayor señalización de los trabajadores en la realización de tareas etc.), equipamiento de protección de los trabajadores, reposición y actualización de los equipos de trabajo, (implantación de tablets entre los trabajadores de los peajes), la introducción de mejoras de seguridad y la reposición de los vehículos de servicio (detector de baja presión de los neumáticos...), etc.

A nivel de país la inversión en proyectos de mejora del entorno ha sido realizada principalmente por Francia y Chile, seguidos por España, Brasil, Argentina y Puerto Rico.

A nivel global, en 2013 el número de accidentes producidos ha alcanzado los 480 en todo el Grupo (341 en el caso de hombres y 139 en el caso de mujeres). Este incremento del número de accidentes comparado con años anteriores se debe en gran medida al aumento de plantilla del Grupo tras las nuevas adquisiciones.

Evolución del número de accidentes



A los datos de accidentes en Brasil, cabe añadir un total de 12 accidentes laborales con baja sucedidos en trabajadores hombres que trabajan en la actividad de explotación de áridos.

	Nº de accidentes por país		
	H	M	Total
Brasil	207	34	241
Francia	20	20	40
España	54	24	78
Chile	22	21	43
Argentina	38	40	78
Puerto Rico	0	0	0

En cuanto a las causas, las autopistas centralizan los golpes, las caídas y las malas posturas como las principales razones de los accidentes producidos. En Brasil la casi totalidad de los accidentes han sido debidos a atropellos y accidentes de tráfico. En Chile las causas más recurrentes informadas han sido los asaltos.

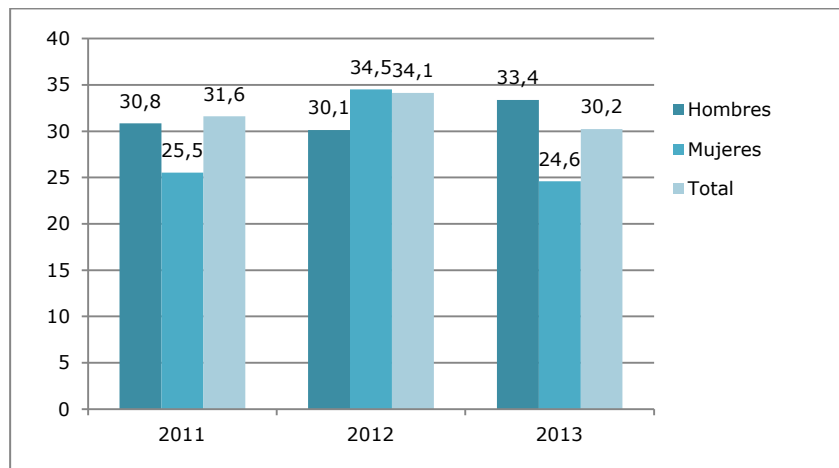
A nivel de país y de actividad, los índices de accidentalidad varían según la unidad de negocio y la localización:

Actividad	País	Índice de incidencia	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Autopistas	Brasil	37,5	8,6	0,2
	Francia	12,7	13,2	0,9
	España	28,3	2,5	0,4
	Chile	26,6	1,4	0,2
	Argentina	79,2	39,4	1,1
	Puerto Rico	0	0	0
Telecomunicaciones	España	12,3	7,5	0,2
Sede Central	España	0	0	0

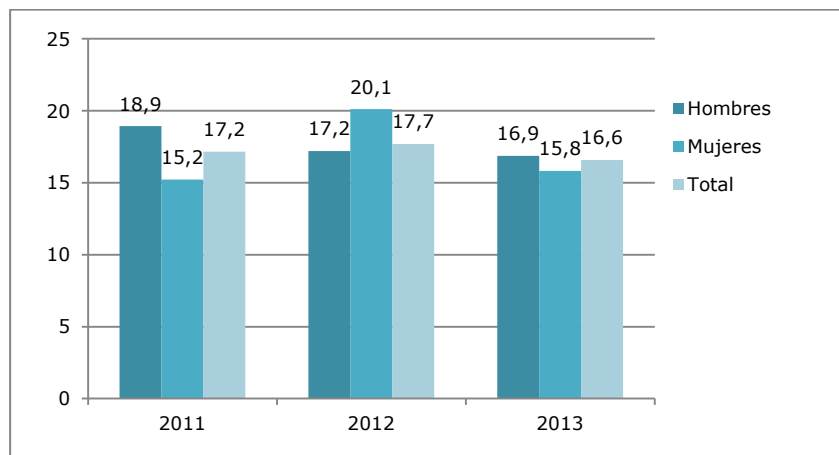
La actividad de explotación de la cantera ha totalizado un índice de incidencia de 31,6, un índice de frecuencia de 0,3 y un índice de gravedad de 0,01.

Cabe remarcar que a nivel global, el índice de incidencia total ha disminuido en 2013 respecto a años anteriores.

Evolución del índice de incidencia según género¹⁰



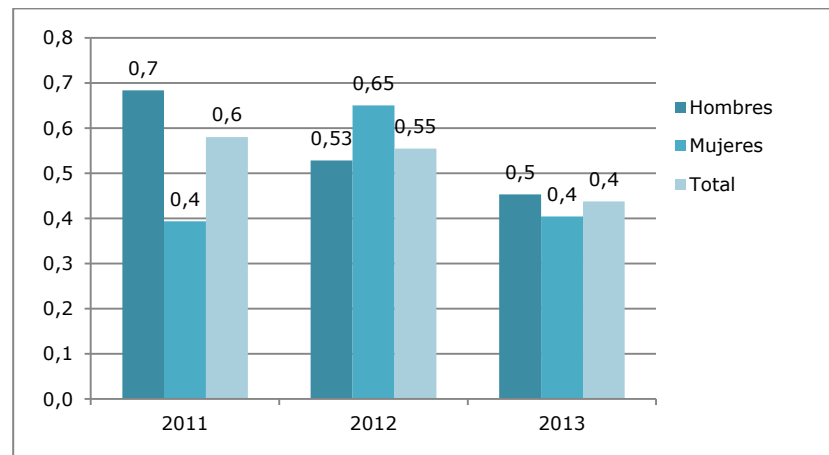
Evolución del índice de frecuencia según género



Sí que se producen diferencias significativas en el índice de gravedad que disminuye notablemente y tanto en hombres como en mujeres, en comparación a años anteriores.

¹⁰ El dato correspondiente a los accidentes de Francia para el año 2013 incluye en el alcance a Sanef.

Evolución del índice de gravedad según género



Se han producido un total de 7 defunciones por accidente laboral: seis hombres y una mujer. Todos ellos en Brasil, excepto uno acaecido en España. Las causas han sido principalmente dos: atropello y accidente de tráfico.

En este sentido Abertis, consciente de la necesidad de reducir el número de accidentes en el entorno laboral en Brasil, ha decidido adoptar medidas para reducir estas cifras, integrándose en el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, elaborado por las autoridades estatales. Resultado de esta intención ha sido la puesta en marcha de un "Grupo Estratégico de Reducción de Accidentes en carretera", cuyo objetivo es favorecer la creación de espacios y hábitos de trabajo seguros.

Por su parte, autopistas Abertis de Chile, también ha llevado a cabo medidas de prevención en riesgos laborales, para mitigar los accidentes sucedidos a lo largo del 2013. En este sentido y a través del "Programa de Empresa Competitiva", Chile ha implementado en algunas de sus filiales el "Programa de Respuesta Inmediata" para eventos de alta criticidad. Este consiste en realizar formaciones para el correcto manejo de situaciones de crisis o de alta complejidad.

Experiencias prácticas

Acciones en seguridad y salud ocupacional en las autopistas de Abertis

Abertis autopistas por su parte, también ha llevado a cabo diferentes prácticas en materia de prevención de riesgos laborales. Destacan las siguientes por país:

Brasil: Creación del Grupo Estratégico de Reducción de Accidentes en Carretera (GERAR)

El Grupo Estratégico de Reducción de Accidentes en carretera (GERAR), fue creado por Arteris en 2013, con el objetivo de implantar un programa de reducción de accidentes en el entorno laboral y en las autopistas. Se trata de un grupo de carácter multidisciplinar que implica a profesionales de diversas áreas, posibilitando así el desarrollo de acciones integradoras. Ante el aumento de las muertes por accidente laboral en el país y en la unidad, Arteris ha decidido adoptar medidas para reducir estas cifras, integrándose en el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, elaborado por las autoridades estatales. Esta intención se ha materializado en el programa "Arteris, una década de acción por la Seguridad en el Tránsito", y en la creación de grupos como GERAR.

El programa pretende favorecer la creación de espacios y hábitos de trabajo seguros, mediante la formación técnica y la sensibilización de los trabajadores, y que ello se traduzca en la reducción de los accidentes, especialmente entre los trabajadores. Actualmente se encuentra en la fase de elaboración del proyecto.

Brasil: Semana Interna de Prevención Integrada de Accidentes en el Trabajo (SIIPAT)

El SIIPAT es un evento enmarcado en el programa de Responsabilidad Social llevado a cabo por la compañía. El principal objetivo de esta campaña es consolidar las conductas de seguridad y salud ocupacional entre sus trabajadores. En este sentido, Arteris ha llevado a cabo en todas sus autopistas de Brasil, la semana del SIIPAT a través de las siguientes acciones: formaciones, conferencias, debates con los trabajadores, publicaciones etc. Las temáticas de la SIIPAT de este año han sido: comportamiento seguro en el ambiente laboral, alimentación saludable, ergonomía en el trabajo, prevención de enfermedades de transmisión sexual, nociones básicas de prevención de incendios, higiene y salud ocupacional, riesgos de accidentes con productos peligrosos etc. El lema de este año ha sido: "Pare, piense, practique seguridad".

Cabe destacar que Brasil es uno de los países de América Latina que mayores esfuerzos ha realizado en las últimas décadas en su lucha contra el VIH/SIDA y otras enfermedades de transmisión Sexual. En este sentido, el marco laboral de salud y seguridad en el entorno laboral, recoge entre sus ordenanzas la necesidad de que las empresas lleven a cabo acciones en materia de prevención del VIH/SIDA y otras enfermedades sexuales, como parte de su programa de prevención de riesgos laborales.

Francia: Acomoda tu lugar de trabajo para que tu cuerpo esté cómodo

A lo largo de 2013, Abertis Francia ha implementado una campaña de salud ocupacional para que los empleados se conciencien sobre los beneficios de adoptar buenas posturas en el lugar de trabajo. A través de posters temáticos repartidos en los distintos entornos laborales de la filial, se han ofrecido consejos específicos y fáciles de aplicar en el entorno laboral.

Acciones en seguridad y salud ocupacional en las autopistas de Abertis (cont.)

España: más seguridad y salud laboral en el Convenio de Unidad de Negocio

Abertis Autopistas España cuenta con una política de prevención de riesgos laborales integrada en el Sistema General de Gestión Integral de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, que se ve reflejada desde el 2013 en el nuevo Convenio de Unidad de Negocio de las autopistas de España. De esta manera, todas las empresas amparadas bajo este Convenio han de llevar a cabo las actuaciones especificadas descritas en este capítulo en materia de seguridad y salud ocupacional. Entre estas acciones encontramos: la integración de la prevención en todas las empresas, la evaluación y el control de los riesgos psicosociales, un servicio de prevención mancomunado, la vigilancia periódica de la salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes al trabajo, especialmente el de las trabajadoras en situación de embarazo, la cobertura de los trabajadores por medio de una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y, finalmente, la puesta en marcha de un protocolo de prevención, detección y actuación ante el acoso laboral y/o sexual.

Chile: implementación y desarrollo del Programa Empresa Competitiva

Abertis Autopistas Chile ha llevado a cabo conjuntamente con Mutua de Seguridad la implementación del *Programa Empresa Competitiva (PEC)*. Este programa proporciona una guía técnica de reconocido prestigio nacional que permite implementar un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. Esta metodología facilita a la organización poder controlar mejor el índice de accidentes en el entorno laboral, inculcar una cultura de seguridad y salud en el trabajo, y consolidar un profundo compromiso por parte de la alta dirección en los objetivos trazados en materia de prevención de riesgos laborales. Contiene una serie de requerimientos agrupados en 10 módulos que la empresa debe implementar y aplicar, a fin de dar cumplimiento al marco legal, y alcanzar y mejorar en la gestión de sus riesgos. La certificación PEC puede alcanzar varios resultados: calificación de "bueno" (entre 85% y 89%), de "muy bueno" (entre 90% y 94%) y de "sobresaliente" (entre 95% y 100%). Para conseguir esta certificación de Mutua de Seguridad, Abertis Autopistas Chile ha de ser auditada dos veces al año y obtener resultados similares en ambas auditorías.

En las últimas auditorías realizadas en 2013, las diferentes filiales de la organización en Chile obtuvieron resultados desde el 75% al 96%. De acuerdo a la escala de valores que define el instrumento de auditoría de Mutua, ello implicaría unos resultados desde "bueno", hasta "sobresaliente". La empresa ha conseguido las mejores certificaciones en Andes, Sol y Libertadores consiguiendo unos resultados de "muy bueno" y "sobresaliente".

Chile: el Programa de Respuesta Inmediata frente a un Incidente Crítico

Durante el año 2013, la mayor parte de los accidentes acaecidos en las autopistas de Abertis Chile, han sido el resultado de situaciones de violencia y/o asalto a sus empleados. Con el fin de impedir que este tipo de incidentes provocase en los trabajadores complicaciones posteriores, la filial chilena ha decidido implementar el Programa de Respuesta Inmediata frente a un Incidente Crítico. Este programa consiste en dotar a sus trabajadores de herramientas psicológicas para poder enfrentar este tipo de situaciones traumáticas, evitar el desarrollo de fobias y así disminuir el posible absentismo laboral consecuente.

Argentina: Campañas de higiene y salud ocupacional

Abertis Argentina ha impartido a lo largo de diciembre del 2013, cápsulas informativas sobre temáticas de seguridad y salud, higiene y calidad, y respeto del medio ambiente, entre sus trabajadores del centro Ituzaingo, durante la hora del almuerzo. Estas capacitaciones han abarcado aproximadamente el total de la plantilla de esta área. La inversión total realizada por la compañía para el desarrollo de esta acción asciende a 300 euros aproximadamente.

Acciones en seguridad y salud ocupacional en las autopistas de Abertis (cont.)

Abertis Argentina también ha realizado durante el mes de marzo del 2013 y dentro del marco de la estrategia de prevención de la salud de los trabajadores, una Campaña de Vacunación antigripal dirigida al personal de autopistas del oeste. De las 500 dosis solicitadas, se han aplicado un total de 321 vacunas en los departamentos de administración, operaciones, mantenimiento; y también en contratistas, policía y gendarmería nacional. El remanente de las dosis, 179 vacunas, ha sido donado a hogares infantiles y a hospitales públicos de comunidades cercanas.

Finalmente Argentina, ha realizado a lo largo del 2013 dos charlas a estudiantes de escuelas técnicas sobre higiene y seguridad en las empresas. Con estas acciones la organización ha querido brindar estos futuros profesionales, conocimientos sobre las acciones llevadas a cabo por Abertis, en el ámbito de la Salud y Seguridad en el entorno laboral. A estas charlas asistieron un total de 55 estudiantes.

Prácticas para asegurar la seguridad y salud del personal en Telecom

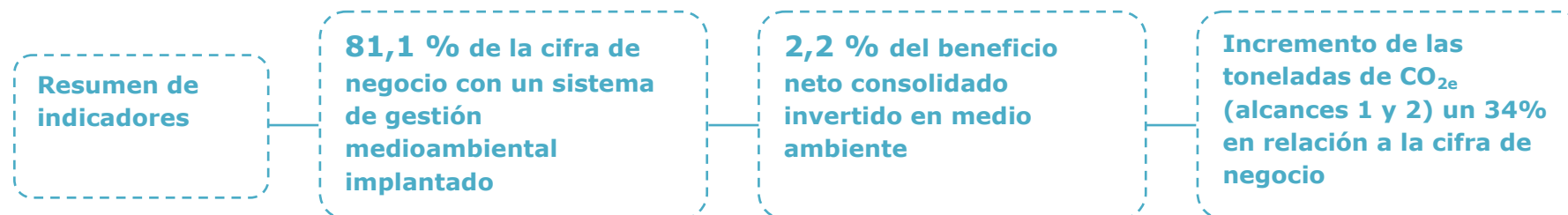
Abertis Telecom ha llevado a cabo a lo largo del 2013 diferentes acciones con el fin de asegurar la seguridad y la salud del personal involucrado en la instalación, el funcionamiento y el mantenimiento de las torres, estaciones, cables y otras plantas exteriores. Entre las prácticas destacan: 59 evaluaciones de riesgo, 13 simulacros, 8 informes higiénicos, 935 reconocimientos médicos, 72 centros visitados en auditoría interna, 20 centros auditados para preparar auditorías externas OHSAS 18001, 27 evaluaciones higiénicas, 36 investigaciones de accidente comunicadas, 88 botiquines repuestos en vehículos y 43 botiquines nuevos.

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 2013
Minimizar el impacto medioambiental	Gestión medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Abertis Telecom y las <i>Smart cities</i> • Proyecto iCity • Premio Socio Ambiental Chico Mendes 2013
	Mitigación del cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de ahorro y eficiencia energética
	Generación y gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la gestión de residuos y de las aguas residuales
	Gestión de la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> • La sede de la Fundación Abertis, nuevo centro UNESCO para las Reservas de la Biosfera de los Ecosistemas Mediterráneos • Implantación de un programa de recuperación del entorno natural
	Gestión del ruido	
	Sensibilización medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y sensibilización ambiental



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

Con la voluntad de conocer, reducir y gestionar los impactos ambientales de Abertis, varias unidades de negocio de la organización disponen de un sistema de gestión ambiental. En este sentido, cabe destacar:

- La sistematización de la gestión ambiental de Autopistas Francia y varias concesionarias brasileñas según los requisitos establecidos por la ISO 14001:2004.
- El alto grado de madurez de los sistemas implantados y certificados según la norma de referencia ISO 14001:2004 correspondientes a las unidades de negocio de Abertis en España.
- El inicio de las tareas de implantación de un sistema de gestión ambiental en las oficinas de las autopistas chilenas Autopistas Chile y en la concesionaria de Los Andes.

En 2013, la incorporación al alcance del presente informe de nuevas concesionarias de Brasil y Chile ha supuesto un descenso del volumen de negocio que dispone de un sistema de gestión ambiental.

Aun así, en las nuevas concesionarias se realizan actuaciones de mejora del entorno medioambiental (13,6 millones de euros destinados, 2,2% del beneficio neto consolidado) y se lleva a cabo un control de la legislación ambiental aplicable para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos legales. En la actualidad, el 87,7% de la cifra de negocio de Abertis dispone de un registro de normativa ambiental. Durante el 2013 la Red AP68 Ebro ha recibido una sanción de 1.000 euros relacionada con un vertido de aguas residuales sin haber renovado la autorización.

Nivel de certificación ISO 14001

Actividad	País	Alcance	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Autopistas	España	Autopistas España	✓	✓	✓
Telecomunicaciones	España	Abertis Telecom	✓	✓	✓
Sede Central	España	Serviabertis	✓	✓	✓
		Fundación Abertis	✓	✓	✓

Francia además, dispone de un sistema de gestión ambiental implantado de acuerdo con la ISO 14001. Puerto Rico tras haber iniciado el proceso de implantación del sistema en 2012, ha formalizado algunos procedimientos de gestión medioambiental ajustados a las características de la infraestructura. De este modo, el total de la cifra de negocio global que dispone de un sistema de gestión ambiental implantado alcanza el 81,1%.

Sistema de gestión ambiental

		Año 2011	Año 2012	Año 2013
% cifra de negocio (sobre el total del alcance del informe)	Implantado	94,8%	93,5%	81,1%
	En proceso		0,5%	0,3%
	Total	94,8%	93,9%	81,4%

La filosofía de los sistemas de gestión ambiental está basada en la mejora continua, de modo que es necesario establecer anualmente objetivos para avanzar hacia la excelencia ambiental. Abertis ha destinado esfuerzos para cumplir los objetivos previstos para 2013 que ya reportados en el anterior informe, alcanzando el siguiente grado de consecución de los mismos:

Francia

- Autopistas Francia ha implantado medidas dirigidas a reducir el impacto que su actividad supone para el cambio climático. Entre otras acciones, durante 2013 se han integrado criterios de sostenibilidad energética para la selección de nuevos inmuebles, se han implantado medidas específicas para minimizar las emisiones asociadas al funcionamiento de la flota de vehículos (formación en conducción eficiente, selección de vehículos según criterios de sostenibilidad, etc.) y se ha realizado el control y sustitución de equipos con gas refrigerantes R22.

España

- Autopistas España ha desarrollado acciones para mejorar la gestión del agua y la eficiencia energética en sus instalaciones, y minimizar el impacto ambiental asociado al consumo de sal y gases refrigerantes R22. Asimismo, ha alcanzado sus objetivos en el ámbito de la mejora de la gestión de residuos, vertidos y emergencias de carácter ambiental.
- Abertis Telecom ha implantado actuaciones dirigidas a disminuir la contaminación acústica mediante la insonorización de seis centros, incrementar el porcentaje de residuos valorizados y minimizar la generación de emisiones de GEI (sustitución de equipos con gas R22, elaboración de una auditoría de GEI, etc.).
- Serviabertis ha logrado reducir el consumo energético y de agua, así como mejorar la segregación de los residuos gracias a la ejecución de campañas de sensibilización al personal.
- En el caso de Fundación Abertis, se han destinado esfuerzos dirigidos a reducir el consumo de materiales, gasóleo y electricidad. Además se ha llevado a cabo la ambientalización de eventos, se ha establecido una colaboración con el Parque del Foix para conservar y promover sus valores naturales y paisajísticos, y se han iniciado acciones para calcular la huella de carbono asociada a los desplazamientos de los asistentes y visitantes del castillo.

Aspectos ambientales y medidas implantadas

Las principales actuaciones llevadas a cabo para minimizar los impactos ambientales significativos identificados en cada unidad de negocio de Abertis se detallan a continuación clasificadas por país.

En este sentido, destacar que la identificación de los aspectos ambientales significativos es un aspecto clave para las unidades que disponen de un sistema de gestión así como para aquellas que aún no han sistematizado su gestión ambiental, puesto que permite establecer acciones de mejora y priorizarlas en función de su relevancia.

Si bien la actividad de Abertis está centrada en la gestión de infraestructuras de transporte y Telecomunicaciones, a raíz de la reciente incorporación de las ccesionarias de Brasil y al elevado volumen de materiales consumidos para las infraestructuras allí construidas, se han llevado a cabo aprovechamientos de áridos para sufragar parte del material utilizado.

Los principales aspectos y medidas implantadas para minimizar el impacto ambiental de dicha actividad se integran en las tablas correspondientes a Autopistas Brasil, si bien para el presente informe, Abertis no se dispone de datos homogéneos para analizar con detalle el desempeño ambiental asociado. En este sentido, se prevé la incorporación de información sólida en el próximo informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Brasil

Autopistas / Brasil	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto sobre la biodiversidad • Contaminación acústica • Contaminación atmosférica 	<p>Biodiversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vallado de las vías para evitar la entrada de fauna e instalación de pasos de fauna. - Señalización en las vías y realización de campañas para fomentar la tenencia responsable de mascotas. - Reforestación para mitigar los impactos de las obras de construcción. - Implementación de programas para la protección de la flora y la fauna y para la mitigación de atropellos. - Instalación de carteles informativos indicando el paso por zonas protegidas. - Elaboración de un inventario forestal y la delimitación de las zonas de supresión. - Elaboración e implantación de programas de recuperación de los pasivos ambientales. <p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorización del ruido. - Implantación de barreras de protección acústica e instalación de pantallas vegetales para absorber el ruido. - Utilización de vehículos que cumplen los valores límite de emisión acústica. <p>Contaminación atmosférica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización periódica de mediciones. - Gestión de la flota de vehículos (uso regulado y mantenimiento de vehículos) en Fluminense. - Humidificación de las vías no pavimentadas para evitar la emisión de polvo asociada al tránsito de vehículos. - Instalación de filtros de mangas dotados de control informatizado en plantas de asfalto.

Autopistas / Brasil	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación del agua • Generación de residuos • Consumo de recursos 	<p>Aguas residuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de la calidad de los vertidos de aguas residuales generadas en Planalto Sul y en la actividad de aprovechamiento de áridos. - Creación de estanques para minimizar la aportación de sedimentos a los cursos naturales de agua asociados a obras de construcción e instalación de barreras de contención. - Implantación de sistemas de separación agua/aceite. <p>Generación de residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recogida selectiva de los residuos, incluyendo los generados durante las obras de construcción. <p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechamiento de la energía solar para la generación de electricidad en Autovías y Vianorte. - Seguimiento de los consumos de agua para identificar posibles incidencias. <p>Sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implicación de los proveedores en materia ambiental mediante cláusulas contractuales y formación ambiental. - Formación al personal propio en aspectos relativos a la gestión de los aspectos ambientales significativos. - Realización de campañas de concienciación ambiental dirigidas a los usuarios de autopistas y a la comunidad local. - Visitas a las obras para certificar que en ellas se cumplen los requisitos ambientales establecidos.

Autopistas / Brasil	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
	<ul style="list-style-type: none"> • Emergencias • Afectación del suelo 	<p>Emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantación de un programa de actuación para minimizar el impacto ambiental asociado a los accidentes de vehículos que transportan mercancías peligrosas por carretera. - Realización de simulacros de emergencia. - Registro y análisis de las emergencias asociadas al transporte de mercancías mediante el programa KCOR e identificación de los tramos más conflictivos. - Mejoras en la señalización de las vías e instalación de barreras de seguridad rígidas y metálicas. - Tanques de emulsión asfáltica y gasóleo dentro de cubetos de retención y en zona cubierta. <p>Afectación del suelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de barreras de contención y control de los almacenajes de residuos. - Implantación de sistemas de drenaje de aguas residuales en zonas de extracción de áridos. - Control de suelos degradados e instalación de barreras para frenar la erosión fruto de la escorrentía superficial. - Delimitación de las zonas de obra para evitar afectaciones innecesarias del suelo en áreas colindantes.

Francia

Autopistas / Francia	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación del agua • Impacto sobre la biodiversidad • Afectación del suelo • Generación de residuos • Consumo de recursos • Contaminación atmosférica • Contaminación acústica • Emergencias 	<p>Contaminación del agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantación de un procedimiento de actuación ante vertidos accidentales, y construcción de balsas de contención y tratamiento. <p>Biodiversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la calidad e idoneidad de los estudios previos a la construcción de infraestructuras, para identificar las opciones con menor impacto ambiental. - Mantenimiento de los pasos para animales salvajes. - Gestión de taludes y bordes de las carreteras mediante socios locales. <p>Residuos y consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reutilización de los residuos del fresado generados durante las operaciones de renovación de las calzadas y aprovechamiento de los escombros generados en nuevas construcciones. - Racionalización de las compras de materiales según la política de compras implantada, que favorece la optimización del consumo de materiales y la minimización de residuos. <p>Contaminación atmosférica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sustitución de gas refrigerante R22. - Criterios ambientales para la gestión de la flota de vehículos y formación en conducción eficiente. <p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha de un plan de acción para minimizar el ruido e implantación de barreras y terraplenes acústicos.

España

Autopistas / España	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación del agua Generación de residuos Consumo de recursos Emergencias Impacto sobre la biodiversidad Contaminación atmosférica Contaminación acústica Afectación del suelo 	<p>Contaminación del agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Construcción de nuevas balsas de contención de contaminantes en los ríos Ter, Terri y Fluvià. Instalación de elementos de retención de vertidos accidentales a los sistemas de drenaje de la AP-71. <p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redacción de un pliego de licitación único para abertis autopistas para mejorar la gestión de residuos e incrementar el porcentaje de valorización. Firma de un convenio con la Fundación ecotic para la recogida y reciclaje de los residuos eléctricos y electrónicos. <p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un inventario de pozos y captaciones de agua. Puesta en marcha de un aplicativo para llevar a cabo la gestión integral de la flota de vehículos, controlando el consumo de combustibles. <p>Emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redacción de un procedimiento de actuación ante accidentes ambientales en pista. Seguimiento de incidencias relacionadas con la fuga de combustible de tanques en áreas de servicio. <p>Biodiversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión y sustitución de los cerramientos de la autopista, reforzando tramos para evitar la entrada de fauna. Instalación de dispositivos y rampas de escape en Avasa.

Chile

Autopistas / Chile	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación acústica Emergencias Contaminación del agua Generación de residuos Consumo de recursos Impacto sobre la biodiversidad 	<p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realización de mediciones acústicas en las zonas de mayor sensibilidad. Instalación y mantenimiento de barreras acústicas. <p>Contaminación atmosférica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mediciones periódicas de la calidad del aire mediante una empresa especializada.

Argentina

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
Autopistas / Argentina	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto sobre la biodiversidad • Contaminación atmosférica • Contaminación acústica • Generación de residuos • Consumo de recursos • Emergencias 	<p>Impacto sobre la biodiversidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de los espacios verdes. - Ejecución de tareas de reforestación para mitigar los impactos negativos sobre el ecosistema, ocasionados por las obras de construcción. <p>Contaminación atmosférica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mediciones periódicas de la calidad del aire mediante empresa especializada. <p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de asfaltos que minimizan el ruido del rodamiento de los vehículos. - Instalación de pantallas vegetales para la absorción del ruido. <p>Sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de campañas de sensibilización para fomentar el reciclaje de residuos y difusión de buenas prácticas ambientales para promover un uso responsable de la energía.

Puerto Rico

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
Autopistas / Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> • Emergencias • Impacto sobre la biodiversidad • Contaminación acústica • Consumo de recursos • Contaminación del agua 	<p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de la velocidad de los vehículos en los tramos con mayor sensibilidad acústica para minimizar el ruido generado. <p>Emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de formación al personal, en relación a las medidas de actuación para minimizar los posibles impactos ambientales ante una situación de emergencia. <p>Sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso de paneles para sensibilizar a los usuarios de las autopistas en relación a la necesidad de gestionar correctamente los residuos, evitando que éstos acaben depositados en dominio público hidráulico.

España

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
Telecomunicaciones / España	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de residuos • Consumo de recursos • Afectación del suelo 	<p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorización del 97,81% de los residuos peligrosos y del 100% de los no peligrosos. - Instalación de sistemas de aviso de sobrellenado de residuos de lodos en las fosas sépticas estancas de dos centros. <p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generación de energía limpia procedente de fuentes de energía renovable, mediante placas solares para autoconsumo en dos centros. - Monitorización de las instalaciones de aprovechamiento de energía renovable existentes en cinco centros. - Realización de auditorías de emisiones, clima, agua y energía, y estudio de la calificación energética de dos centros. - Sustitución de rectificadores por otros de energía continua con mayor nivel de rendimiento en cinco centros. - Implantación de actuaciones de mejora energética en clima e iluminación en edificios corporativos de Madrid y Cataluña.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
Telecomunicaciones / España	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación acústica • Emergencias • Emisiones atmosféricas • Impacto sobre la biodiversidad 	<p>Contaminación acústica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insonorización de seis centros. <p>Emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de medidas de contención de vertidos de gasóleo en las operaciones de carga y descarga de los depósitos existentes en dos centros. - Distribución de kits para hacer frente a vertidos accidentales de los ácidos de las baterías. <p>Emisiones atmosféricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sustitución de 16 equipos de clima con gas R22, y cambio de gas en otros 50 equipos operativos. - Actualización del Inventario de Gases de Efecto Invernadero.

	Aspectos significativos	Principales medidas implantadas 2013
Sede Central / España	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación atmosférica Generación de residuos Consumo de recursos 	<p>Emisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer la huella de carbono asociada a las personas asistentes a los actos celebrados en el castillo de Castellet. <p>Residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consolidación de la campaña para incrementar la cantidad de residuos recogidos selectivamente. <p>Consumo de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mejora del control de gestión del consumo de agua, energía y gas. Modificación de la impulsión del aire climatizado en dos plantas del edificio A. Optimización de consumos ocultos y en modo <i>stand by</i> de máquinas y equipos auxiliares. Regulación y control de la iluminación y climatización. Sensibilización ambiental mediante Aristos para optimizar el consumo de papel, tóneres y cartuchos de impresora. Reducción del consumo de materiales, agua y energía en Castellet. Ambientalización de las jornadas realizadas en el castillo de Castellet. <p>Sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> Promoción de buenas prácticas ambientales entre el personal y proveedores de servicios de Castellet. Colaborar en la conservación de los valores naturales y paisajísticos del Parque del Foix.

Con la voluntad de continuar mejorando su relación con el entorno natural, las líneas de negocio de Abertis han establecido objetivos ambientales para el año 2014, que incluyen:

Brasil

Los objetivos establecidos para el año 2014 incluyen la participación o patrocinio de acontecimientos de carácter ambiental, la realización del seguimiento mensual de animales atropellados, la ampliación del alcance de las tareas de cuantificación de los residuos recogidos en las franjas laterales de las autopistas, la obtención de una puntuación mínima mensual en el informe de declaración ambiental (ADA) y la recuperación de suelos degradados.

Además, tienen previsto dar continuidad a las campañas para reducir el consumo de agua y energía así como para sensibilizar ambientalmente al personal, proveedores, usuarios y comunidad local. En relación con las tareas de concienciación ambiental, destacan la celebración de fechas ambientales conmemorativas (Día del agua, Día del árbol...) y el "Proyecto Viva Meio Ambiente" con las escuelas públicas locales.

Francia

Los objetivos establecidos por Autopistas Francia para 2014 están centrados en la consecución del programa para la protección de los recursos hídricos, la finalización de los estudios de protección del Valle de Somme y la elaboración de estudios sobre la biodiversidad en los alrededores de las autopistas. Además está previsto continuar la adaptación de las áreas de servicio y descanso, mediante la instalación de contenedores semienterrados y la instauración de terminales para la recarga de vehículos eléctricos.

España

Los objetivos planificados en las unidades españolas de Abertis están orientados a la mejora continua del sistema de gestión implantado y certificado según ISO 14001, haciendo hincapié en la minimización de los impactos ambientales asociados a los aspectos y riesgos ambientales más significativos en la empresa.

De forma más específica, Abertis Telecom prevé desarrollar acciones de sensibilización mediante el campus virtual para fomentar la participación del personal en los simulacros ambientales, continuar el plan de difusión de buenas prácticas ambientales dirigidas al personal de oficinas y centros técnicos y reforzar la formación del personal implicado en la gestión de residuos.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

Chile

Para mejorar el actual control sobre sus aspectos ambientales, Abertis Autopistas Chile y Autopista Los Andes tienen la intención de implementar un sistema de gestión ambiental basado en los requisitos de la norma de referencia ISO 14001. Durante el 2014 se valorará dicho proyecto y, en su caso, se determinará fecha de implementación.

Argentina

Autopistas del oeste se ha marcado como principales objetivos la ampliación del cálculo de la huella de carbono asociada al transporte de sus trabajadores, la reducción del consumo de materiales (papel y cartón) mediante la implantación de mejoras tecnológicas y la sensibilización del personal mediante sesiones de formación y comunicaciones mediante la intranet.

Puerto Rico

Los objetivos marcados por Autopistas Puerto Rico están centrados en dar continuidad a la campaña de sensibilización dirigida a los usuarios de las autopistas respecto a la necesidad de gestionar correctamente los residuos evitando los vertidos de desechos en dominio hidráulico.

Experiencias prácticas

Abertis Telecom y las *Smart cities*

A lo largo del año 2013, 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. Cabe destacar la participación de Abertis Telecom en la cuarta edición del foro Greencities & Sostenibilidad, celebrado en Málaga, en la decimoséptima edición de la feria Muncipalia, celebrada en Lleida y en el Smart City World Congress, celebrado en noviembre en la ciudad de Barcelona.

El operador del grupo abertis presentó los avances tecnológicos que ha desarrollado en este campo como es el caso de la plataforma de conocimiento Red Smart, que facilita la integración del concepto de ciudad inteligente a partir de la especialización de distintos ámbitos de actuación urbana. Se trata de tres instalaciones ubicadas en Barcelona, Valencia y Madrid que permiten a gestores urbanos y empresas testear, evaluar e implementar diferentes soluciones y aplicaciones concebidas para la ciudad del futuro. La Red Smart representa un banco de pruebas de las *smart cities* y está formada por dos grandes áreas:

- La SmartZone, una de ellas ubicada en la sede de Barcelona e inaugurada hace 2 años, es una reproducción a escala de una ciudad donde se llevan a cabo pruebas como la recogida de datos mediante sensores y cámaras, transmisión con redes inalámbricas de comunicaciones, y monitoreo y gestión de los servicios asociados a la información obtenida en esta área.
En el municipio madrileño de Tres Cantos, Abertis Telecom dispone de otra SmartZone. Esta segunda, está dotada de aplicaciones y equipamientos de vídeo y ciudad para gestionar datos e implementar soluciones que faciliten y mejoren el contacto del ciudadano con los servicios prestados por la administración (aparcamientos, tráfico, información, seguridad).
- La Sala de Gestión está especializada en servicios y aplicaciones de seguridad y emergencia. Ubicada en la sede del operador en Torrent (Valencia), esta área cuenta con todos los elementos de la tecnología TETRA (módems, soluciones embarcadas en vehículos y sistemas informáticos).

Otras soluciones orientadas a mejorar la operativa y la eficiencia de las ciudades que ha presentado Abertis Telecom en 2013:

- El sistema de gestión del riego en ciudades, que la compañía ha desarrollado junto al Ayuntamiento de Barcelona y a uno de sus partners, OpenTrends, que combina la información de datos satelitales con sensores terrestres, y que permite alcanzar un ahorro económico de entre el 15 y el 20% y una reducción del consumo de agua de hasta el 35%.
- SmartBrain, una combinación de aplicaciones en la nube, que permite la gestión de datos e infraestructuras por parte de sus usuarios (Administración, ciudadanos, empresas y desarrolladores) así como su compartición.
- Un mapa de visualización integral de la ciudad, permitiendo el análisis de datos de movilidad, medioambiente, seguridad y vía pública.

Abertis Telecom y las *Smart cities* (cont.)

Abertis Smart Partner Program

En el marco de sus actividades en el sector de la ciudad inteligente, Abertis Telecom trabaja en el desarrollo del entorno colaborativo Abertis Smart Partner Program, dirigido a las compañías interesadas en trabajar conjuntamente en el desarrollo de la ciudad del futuro.

Como parte de esta iniciativa de colaboración, el operador ha puesto en marcha un sitio web <http://aspp.smartabertis.com/> dirigido a las compañías interesadas en trabajar conjuntamente en el desarrollo de la ciudad del futuro. Hasta el momento 21 empresas (desarrolladores de aplicaciones, consultorías, fabricantes y utilities) se han adherido al Abertis **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.

Proyecto iCity

En el ámbito colaborativo a nivel internacional cabe destacar la participación de Abertis Telecom en el proyecto iCity (2012–2015).

Se trata de un proyecto CIP europeo, coordinado por el Ayuntamiento de Barcelona, que tiene como objetivo principal la creación de marco colaborativo de desarrollo de aplicaciones y servicios de interés público y laboratorios en el entorno de las *smart cities*. El consorcio está formado por Cisco, Fraunhofer Institute FOKUS, la Fundació per la Universitat Oberta de Catalunya, Citilab, Retevision y las ciudades de Barcelona, Londres, Genova y Bolonia. www.icityproject.com

Premio Socio Ambiental Chico Mendes 2013

El "Programa Viva Meio AmbienteE de sensibilización ambiental dirigido a escuelas públicas brasileñas e implantado por Autopistas Brasil, ha sido galardonado por la organización sin ánimo de lucro Instituto Internacional de Pesquisa e Responsabilidade Socioambiental Chico Mendes, con el *Prêmio Sócio Ambiental Chico Mendes* en la categoría Acción socio ambiental responsable.

La ONG brasileña, fundada en 2004, tiene como objetivo desarrollar acciones que contribuyan a la conservación y protección del medio ambiente, el desarrollo humano y la inclusión social, generando ingresos y difundiendo conocimientos técnicos, proyectos de investigación y acción. El premio Chico Mendes, considerado como el mayor evento ambiental en Brasil, tiene la voluntad de demostrar al país, entre otros aspectos, grandes ejemplos de equilibrio económico y ambiental.

Así pues, el reconocimiento otorgado identifica a la concesionaria como un ejemplo de organización sostenible que compatibiliza el desarrollo de su actividad y la protección del entorno social y ambiental.

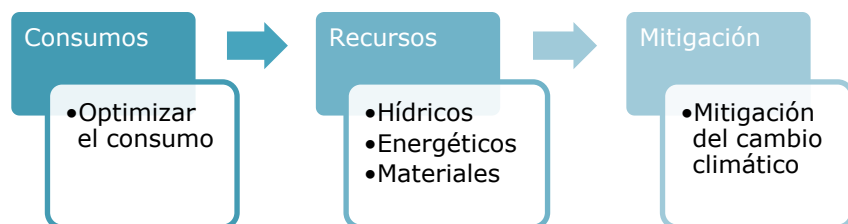
Nuevos servicios de Abertis Telecom

Otras soluciones que ha presentado Abertis Telecom en 2013, en la Smart City Expo, se han orientado a optimizar recursos, promover la sostenibilidad y proporcionar datos que facilitan la gestión de un modelo de ciudad eficiente:

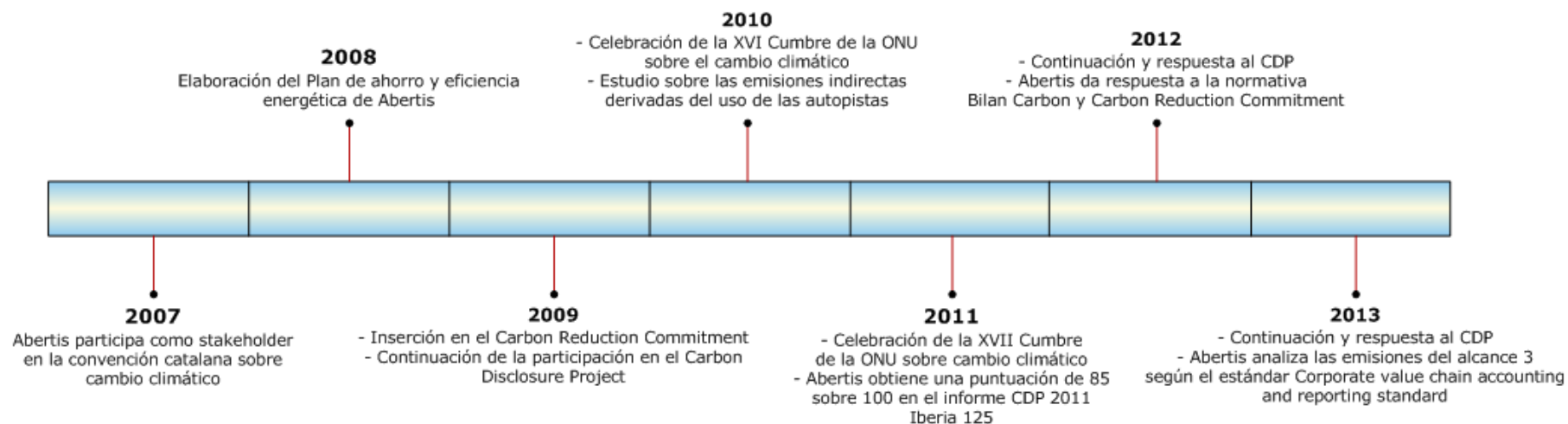
- El sistema de gestión del riego en ciudades, que la compañía ha desarrollado junto al Ayuntamiento de Barcelona y a uno de sus partners, OpenTrends, que combina la información de datos satelitales con sensores terrestres, y que permite alcanzar un ahorro económico de entre el 15 y el 20% y una reducción del consumo de agua de hasta el 35%.
- SmartBrain, una combinación de aplicaciones en la nube, que permite la gestión de datos e infraestructuras por parte de sus usuarios (Administración, ciudadanos, empresas y desarrolladores) así como su compartición.
- Un mapa de visualización integral de la ciudad, que centraliza datos procedentes de distintas fuentes, permitiendo la visualización y análisis detallado en términos de movilidad, medioambiente, seguridad y vía pública.

8.1. Mitigación del cambio climático

La política



Cronología de la respuesta al cambio climático



Desempeño

Abertis identifica y gestiona los riesgos y las oportunidades que el cambio climático supone para la organización, considerando tanto aspectos directos como indirectos que puedan afectar a sus clientes y proveedores. Dicha actuación se realiza en el marco del proyecto impulsado por el Carbon Disclosure Project (CDP) y está perfectamente alineada con los tres ejes principales de la estrategia de mitigación del cambio climático aprobada por Abertis en 2005:

- Eje 1: La optimización del consumo de recursos naturales y materiales.
- Eje 2: El fomento de la implantación de energías renovables y del uso de combustibles de menor impacto ambiental.
- Eje 3: La extensión del compromiso de mitigación del cambio climático a las personas trabajadoras, clientes y proveedores.

La identificación de riesgos y oportunidades se realiza en base a la clasificación de los mismos según establece el CDP, incluyendo aquellos derivados de la regulación, de los cambios en parámetros climáticos físicos y a los cambios en otros aspectos relacionados con el clima.

En este sentido, y en base a la incidencia de las actividades de Abertis prestadas en los diferentes países donde opera, los principales riesgos que podrían vincularse al cambio climático se concretan en:

Brasil

El cambio en la media de precipitaciones puede comportar un incremento de las lluvias y con ello, un crecimiento de los costes derivados del mantenimiento de las infraestructuras de las autopistas brasileñas.

Por otro lado, la puesta en marcha de futuras reglamentaciones ambientales relacionadas con la gestión de la fauna, o cálculo y publicación de emisiones de GEI puede originar nuevos costes operacionales vinculados a la obligatoriedad de realizar nuevas acciones.

Destacar también los posibles cambios en el entorno cultural y humano, puesto que requerirán la implantación de acciones para mejorar la relación de la empresa con sus empleados y clientes, viéndose incrementados los costes operacionales.

Francia

La aprobación de nuevos límites legales de emisión de contaminantes en la atmósfera puede implicar la necesidad de reducir el número de vehículos que transitan por las autopistas francesas, de modo que la aplicación de nueva normativa se considera un posible riesgo para la organización. Asimismo, el cambio en el patrón de precipitaciones podría influir en el tránsito e incrementar los costes asociados a la reparación de infraestructuras y al consumo de materiales para hacer frente al hielo.

España

Autopistas España considera que el cambio en el patrón de lluvias podría reducir el volumen de circulación de vehículos así como incrementar los costes de reparación de las infraestructuras dañadas. También para Abertis Telecom, el cambio en el régimen pluviométrico supone su principal riesgo, ya que podría comportar daños en sus instalaciones así como interrupciones en la prestación del servicio.

Por otro lado, Serviabertis y Fundación Abertis consideran que la aprobación de nueva legislación, más restrictiva en aspectos como las emisiones de gases de efecto invernadero o el consumo energético, puede suponer un incremento de los costes operacionales asociados a la adaptación o sustitución de equipos e instalaciones.

Chile

El cambio en la media de precipitaciones y sequías puede suponer un crecimiento de los costes derivados del mantenimiento de las infraestructuras así como una reducción de los ingresos por la disminución del tráfico. También la aprobación de nueva legislación se identifica como un riesgo, puesto que el cálculo y difusión de la huella de carbono así como nuevas medidas de gestión de la fauna pueden suponer costes operacionales importantes.

Argentina

El cambio en el patrón de precipitaciones así como la aparición de fenómenos meteorológicos más extremos son los principales riesgos identificados por autopistas del oeste, principalmente por el hecho que supondrán costes operacionales para la reparación de las vías y taludes colindantes. Además, las restricciones de tráfico durante las obras de reparación podrían comportar una reducción en el uso de la infraestructura.

Puerto Rico

La ubicación geográfica de Autopistas Puerto Rico en una isla tropical y el previsible incremento del número de fenómenos atmosféricos destructivos, concretamente huracanes, puede suponer una reducción del volumen de tráfico y por consiguiente, una disminución de ingresos, así como un incremento de los costes de reparación de la infraestructura.

Por otro lado, y de acuerdo con el CDP, Abertis identifica las oportunidades que puede suponer para la organización el cambio climático, entre las cuales destacan:

- La optimización de los procesos de Abertis, mejorando así su gestión ambiental y minimizando los costes asociados al consumo de recursos y a la gestión de residuos, a raíz de la publicación de nueva legislación que implique la necesidad de reducir y mitigar las emisiones y al agotamiento de fuentes de energía no renovables.
- El posicionamiento de Abertis como empresa comprometida con el medio ambiente, fruto de la necesidad de reportar públicamente información en el terreno ambiental así como de utilizar fuentes energéticas más sostenibles.

Además, en el caso de las autopistas se prevé un incremento de usuarios puesto que el buen estado de la red frente a otras infraestructuras puede suponer atractivo para los conductores que quieran practicar una conducción más eficiente.

Durante 2013, y con el objetivo de minimizar el impacto ambiental asociado a sus actividades, las empresas que forman parte de Abertis han implantado diversas actuaciones que se han centrado principalmente a reducir el consumo de energía con la consiguiente disminución de las emisiones de CO₂ asociadas. Concretamente, durante el año 2013 se han registrado globalmente ahorros energéticos de 718.815 kWh, lo que significa la no emisión de un total de 2.521 toneladas de CO₂.

Las principales actuaciones desarrolladas, por actividad, a lo largo del año 2013 han sido:

Autopistas

- Sustitución del alumbrado existente por luminarias de alta eficiencia energética (LED y VSAP).
- La instalación de reductores de flujo eléctrico a lo largo de la red española de autopistas.
- La implantación de paneles fotovoltaicos para la producción de electricidad en los *call box* de la red brasileña.
- Puesta en marcha de un centro de selección de residuos que permite mejorar la selección y el almacenaje en la red brasileña.
- Sensibilización al personal para minimizar la generación de residuos de plástico, sustituyendo materiales de un solo uso por otros de reutilizables.

Telecomunicaciones

- Sustitución del alumbrado existente por luminarias LED de alta eficiencia energética.
- Instalación de rectificadores de alta eficiencia en 26 centros de Telecomunicaciones.

Sede Central

- Modificación de la impulsión de los equipos de aire acondicionado para reducir el consumo eléctrico en Serviabertis.
- Regulación y control del régimen de funcionamiento de la iluminación en zonas con ocupación intermitente en los edificios de Serviabertis.
- Optimización de los consumos ocultos y en modo *stand by* de máquinas y equipos auxiliares.
- Instalación de un medidor en el depósito de gasóleo del grupo electrógeno para cuantificar el consumo de combustible en el Castillo de Castellet.
- Sustitución del alumbrado existente en dos salas y una zona exterior del Castillo de Castellet por luminarias LED de alta eficiencia.

Según "A Corporate Accounting and Reporting Standard" elaborado por "The GreenHouseGas Protocol" (principal estándar de contabilidad de emisiones de gases de efecto invernadero), las emisiones asociadas a la actividad de Abertis se clasifican en tres alcances:

- **Alcance 1:** Emisiones directas que ocurren en fuentes que son propiedad de o están controladas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc., que son propiedad o están controlados por la empresa; emisiones provenientes de la producción química en equipos de proceso propios o controlados.
- **Alcance 2:** Emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la empresa. Electricidad adquirida se define como la electricidad que es comprada, o traída dentro del límite organizacional de la empresa. Las emisiones del alcance 2 ocurren físicamente la planta donde la electricidad es generada.

Comentar que el factor de emisión 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.

- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas que son consecuencia de la actividad de Abertis, pero cuyas fuentes no pertenecen ni están controladas por la organización. Este año, en el cálculo, se han incorporado los criterios establecidos en el "Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting & Reporting Standard".

En este sentido, en el cálculo de las emisiones de GEI generadas por la actividad de Abertis este año, que contempla el cálculo de las emisiones de GEI 2011, 2012 y 2013, se han tenido en cuenta en el cálculo las siguientes categorías: Compra de bienes y servicios (consumo de agua, papel y materiales de construcción), residuos generados en las operaciones, viajes corporativos, viajes in itinere y uso de productos vendidos. Existen otras categorías del alcance 3 que son relevantes para la organización pero de la que no se disponen datos. Asimismo, el alcance de los datos no es el mismo para todas las categorías.

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}.

Para el año 2012 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 y Rutas del Pacífico.

En 2013 no se ha incluido información relativa al consumo de metales en Elqui y Rutas del Pacífico, así como tampoco el consumo de agua procedente de compañía suministradora y los residuos de caucho generados en Rutas del Pacífico.

Emisiones de CO_{2e} correspondientes al 2013 por países (toneladas)

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

Emisiones de CO_{2e} correspondientes al 2013 por sector de actividad y país

Emisiones totales (toneladas)					
Actividad	País	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
Autopistas	Brasil	48.740,6	1.860,8	4.319.992,1	4.370.593,5
	Francia	18.693,5	4.071,6	2.921.680,0	2.944.445,0
	España	4.140,6	13.525,6	1.938.947,8	1.956.614,0
	Chile	3.451,4	6.894,1	872.331,4	882.676,9
	Argentina	1.173,1	4.134,0	287.780,2	293.087,2
	Puerto Rico	57,8	296,1	2.706,3	3.060,1
Telecom.	España	2.666,5	46.338,9	2.307,2	51.312,5
Sede Central	España	66,5	2.313,8	987,4	3.367,7

Emisiones de CO_{2e} correspondientes al 2013 según cifra de negocio (toneladas de CO_{2e} por M€)

	Autopistas	Telecomunicaciones	Sede Central
Alcances 1 y 2	27,8	132,8	630,8
Alcance 3	2.687,5	6,3	261,7
Total alcances	2.715,4	139,1	892,5

Emisiones de CO_{2e} correspondientes al 2013 en relación a la actividad

	Autopistas (tn CO _{2e} /IMD)	Telecomunicaciones (tn CO _{2e} /Equipos)	Sede Central (tn CO _{2e} /Mil trabajadores)
Alcances 1 y 2	5,47	0,80	8,38
Alcance 3	528,72	0,04	3,47
Total alcances	534,20	0,84	11,85

Evolución de las emisiones por actividad

	2011	2012	2013	Evolución 2012-2013
Autopistas (tn CO _{2e} /IMD)	283,23	280,79	534,20	90,27%
Telecomunicaciones (tn CO _{2e} /Equipos)	0,93	0,82	0,84	1,59%
Sede Central (tn CO _{2e} /Mil Trabajadores)	8,97	10,31	11,85	14,89%

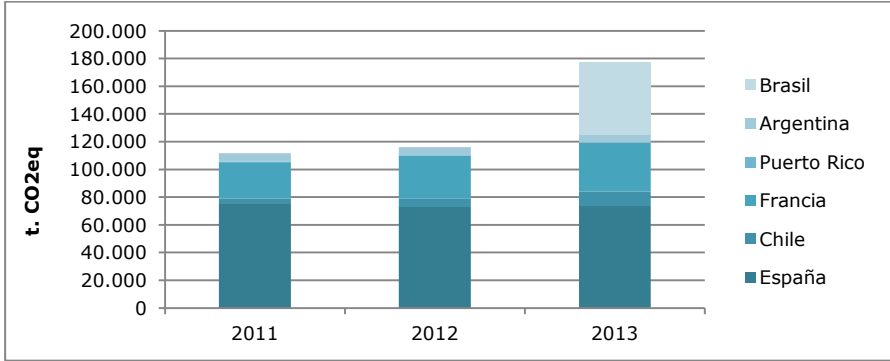
Evolución de las emisiones de CO₂

Emisiones de CO _{2e} (Tn)	2011	2012	2013
Alcance 1 y 2	100.993,8	101.559,5	158.424,8
Alcance 3	6.236.216,1	5.870.311,6	10.346.732,2
Total alcances	6.337.209,8	5.971.871,1	10.505.157,0
Por millón de € de cifra de negocio (alcances 1 y 2)	28,4	28,0	37,5
Por millón de € de cifra de negocio total (total alcances)	1.782,7	1.644,2	2.488,3

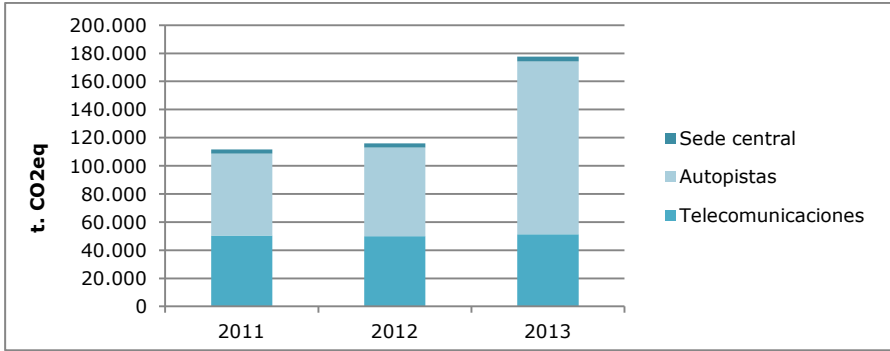
A nivel global, las emisiones de Abertis han incrementado alrededor de un 76% en valor absoluto respecto al año anterior y un 51% en valor relativo a la cifra de negocio. Dicho incremento se debe fundamentalmente a la incorporación, en el alcance del cálculo, de las emisiones asociadas a las concesionarias de autopistas de Brasil y Chile.

Las emisiones del alcance 3 son las que han experimentado un mayor crecimiento, principalmente a raíz de la consideración de las categorías de emisión, uso de bienes y servicios y consumo de materiales (mayoritariamente en obras y mantenimiento de las autopistas brasileñas).

Evolución de las emisiones de CO_{2e} por países¹¹

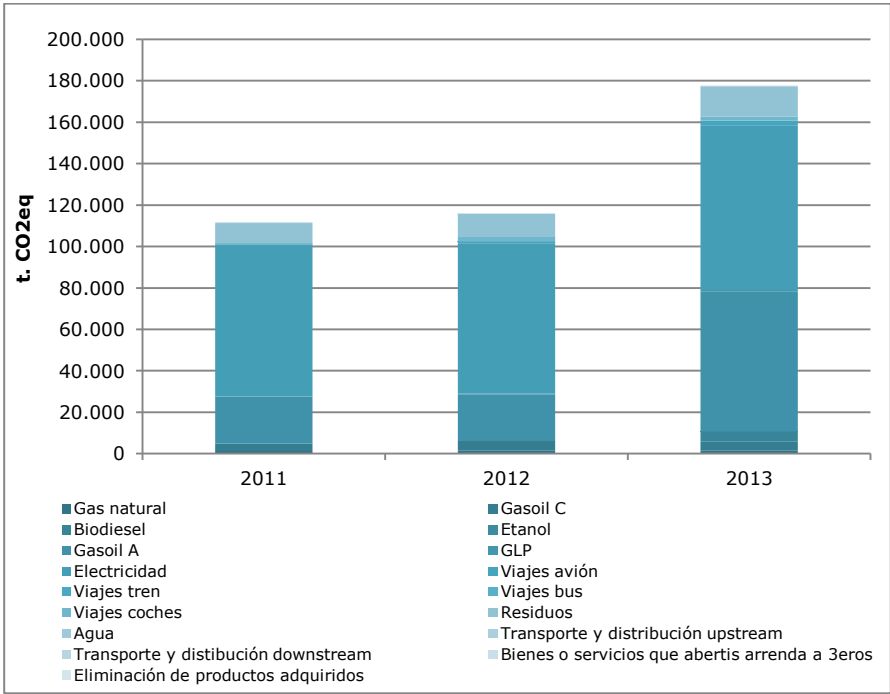


Evolución de las emisiones de CO_{2e} por sector de actividad



¹¹ Para facilitar la interpretación de la evolución de las emisiones de CO_{2e} por países, por sector de actividad y por fuentes, en los gráficos no se incluyen las emisiones de GEI de las categorías: Uso de bienes y servicios y Materiales.

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

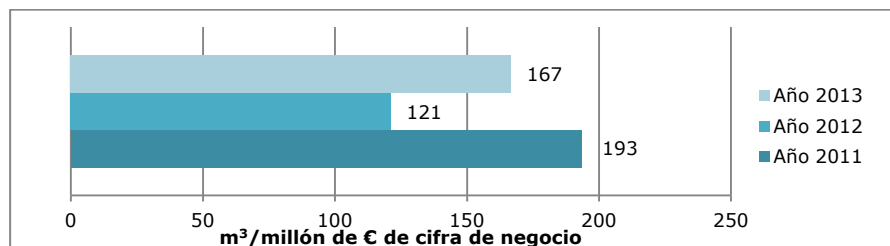


Las líneas de negocio de Abertis llevan a cabo un seguimiento y control de la normativa relativa a emisiones atmosféricas, adoptando las medidas necesarias para cumplir con los requisitos establecidos por la legislación nacional. Destacar que Autopistas del Oeste y Autopistas del Sol llevan a cabo evaluaciones de la calidad del aire mediante empresas especializadas, controlando el cumplimiento de los límites legales correspondientes a los parámetros NO₂, O₃, CO, SO₂ y partículas en suspensión (PM₁₀).

Consumo de agua¹²

El agua consumida en las unidades de negocio de Abertis proviene de compañía suministradora y de fuentes propias. El agua suministrada por compañía representa el 75% del consumo, el agua de fuentes propias corresponde al 24%, mientras que el consumo de agua pluvial significa el 1% del total de agua consumida.

Evolución del consumo de agua en Abertis



Consumo de agua valores absolutos (m³)

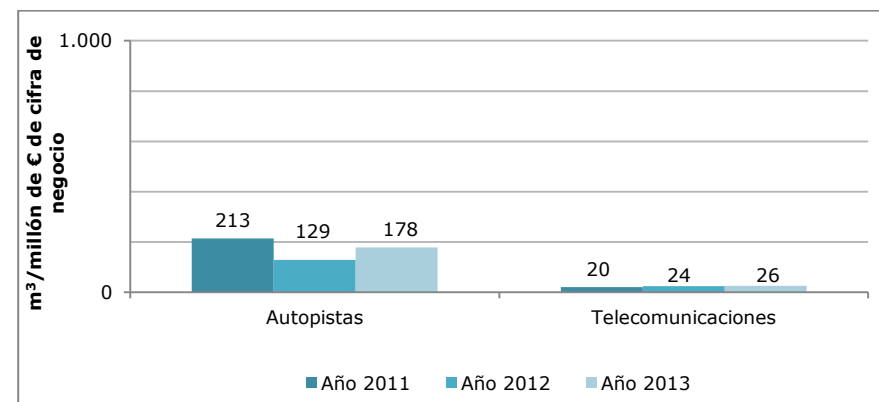
Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas	Brasil			159.210
	Francia	299.814	260.094	348.595
	España	300.456	104.615	87.195
	Chile			74.720
	Argentina	18.316	18.773	7.245
	Puerto Rico	1.321	997	1.324
Telecomunicaciones	España	8.008	9.095	9.532
Sede Central	España	13.249	14.607	13.332

¹² El dato 2011 y 2012 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. En 2013 no se ha considerado el consumo de agua procedente de red de suministro de Rutas del Pacífico, al no haberse podido verificar el dato.

Consumo de agua en relación a la actividad

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas (m³/IMD)	Brasil			8,82
	Francia	12,72	11,36	15,13
	España	14,35	5,58	4,91
	Chile			4,41
	Argentina	0,24	0,24	0,09
	Puerto Rico	0,08	0,06	0,08
Telecomunicaciones (m³/Equipos)	España	0,15	0,15	0,16
Sede Central (m³/Mil Trabajadores)	España	40,58	50,30	46,91

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



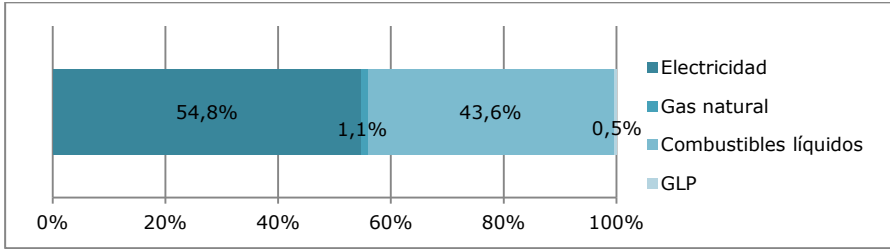
El consumo de agua de autopistas ha incrementado significativamente a raíz, en parte, de la incorporación en el alcance del presente informe de las actividades gestionadas por Abertis en Chile y Brasil. En valores absolutos Autopistas Francia ha incrementado significativamente su consumo, así como Abertis Telecom, cuyo peso a nivel de consumo global de agua es poco relevante. Autopistas España, Autopistas Argentina y Sede Central disminuyen el consumo de agua gracias, en

gran parte, al seguimiento del consumo y la concienciación de todo el equipo humano.

Consumo de energía

La electricidad supone la principal fuente de energía consumida en Abertis (54,8%), seguida por los combustibles líquidos (43,6%). El consumo de gas natural y GLP son minoritarios, llegando a alcanzar el 1,6% conjuntamente.

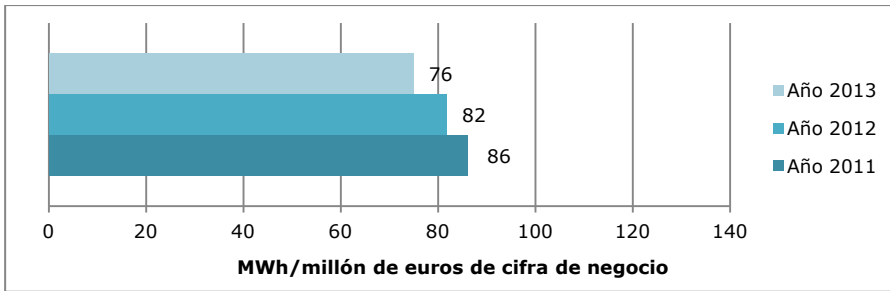
Distribución del consumo de energía



Electricidad

Abertis consume electricidad procedente de red eléctrica, si bien cabe destacar que en las autopistas brasileñas, francesas y en Abertis Telecom se produce y consume energía eléctrica generada mediante placas solares fotovoltaicas (207.453 kWh).

Evolución del consumo de electricidad en Abertis



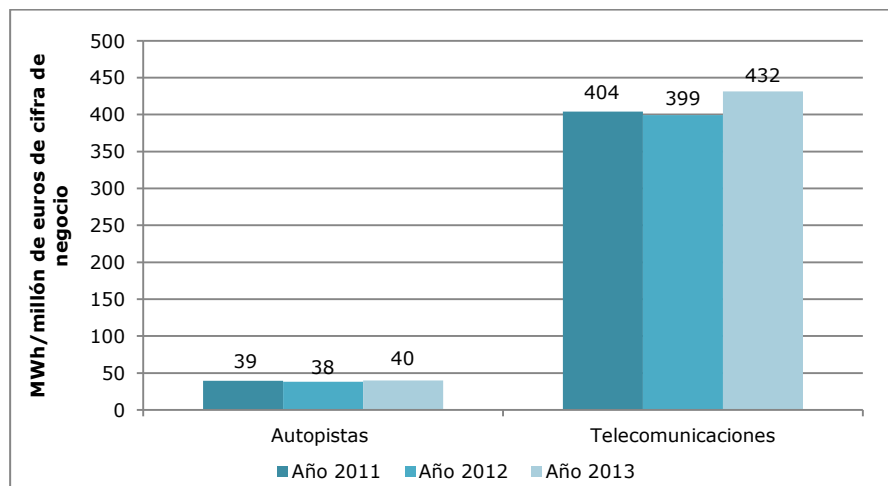
Consumo de electricidad valores absolutos (MWh)

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas	Brasil			27.365
	Francia	51.581	47.625	51.539
	España	48.988	47.201	46.480
	Chile	1.238	7.609	15.633
	Argentina	11.818	10.826	10.600
	Puerto Rico	772	738	589
Telecomunicaciones	España	162.489	153.046	159.240
Sede Central	España	8.498	8.405	7.951

Consumo de electricidad en relación a la actividad

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas (MWh/IMD)	Brasil			1,52
	Francia	2,19	2,08	2,24
	España	2,34	2,52	2,61
	Chile	0,10	0,56	0,92
	Argentina	0,15	0,14	0,13
	Puerto Rico	0,05	0,04	0,04
Telecomunicaciones (MWh/Equipos)	España	2,99	2,52	2,60
Sede Central (MWh/Mil Trabajadores)	España	26,03	28,94	27,98

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



Los consumos eléctricos en valores absolutos se han mantenido prácticamente constantes, excepto en el caso de las autopistas situadas en Chile, en donde se ha registrado un incremento significativo del consumo en MWh. Tampoco los datos relativos al consumo eléctrico por actividad presentan desviaciones destacables respecto a períodos anteriores, si bien en líneas generales se detecta un ligero incremento.

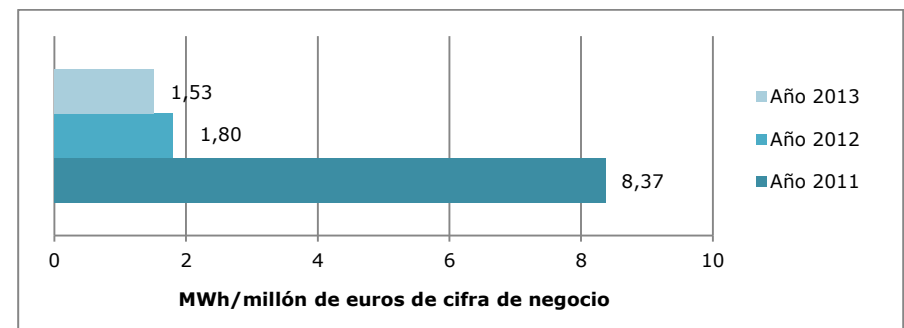
Gas natural

El principal consumidor de gas natural de Abertis es autopistas, representando el 97% del total del consumo.

Consumo de gas natural valores absolutos (MWh)

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas	Brasil			0,0
	Francia ¹³	5.138	5.658	5.982
	España	0,0	0,0	0,0
	Chile	0,0	0,0	0,0
	Argentina	205	212	253
	Puerto Rico	0,0	0,0	0,0
Telecomunicaciones	España	162	178	158
Sede Central	España	21	22	23

Evolución del consumo de gas natural en Abertis

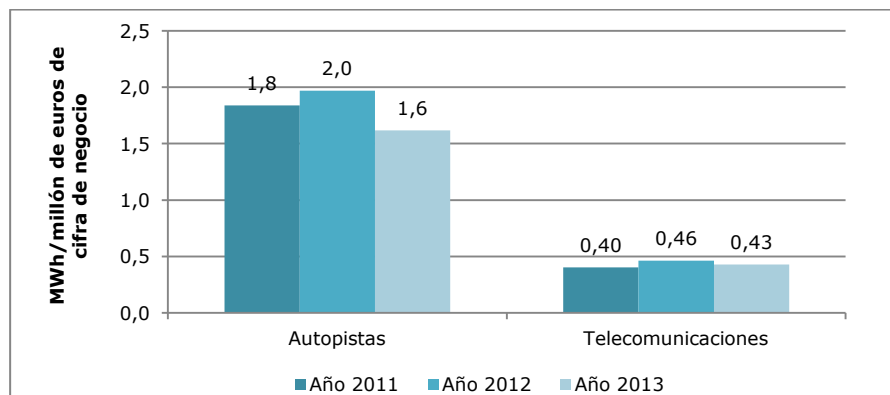


¹³ El consumo ha sido estimado en base al coste de gas natural de 2013.

Consumo de gas natural en relación a la actividad

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas (MWh/IMD)	Brasil			0,0
	Francia	0,22	0,25	0,26
	España	0,0	0,0	0,0
	Chile		0,0	0,0
	Argentina	0,0	0,0	0,0
	Puerto Rico	0,0	0,0	0,0
Telecomunicaciones (MWh/Equipos)	España	0,003	0,0029	0,0026
Sede Central (MWh/Mil Trabajadores)	España	0,07	0,08	0,08

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



El consumo absoluto de gas natural ha incrementado de forma no significativa en Autopistas Francia, Argentina y Sede Central, mientras que en Abertis Telecom se ha registrado una reducción del 11% respecto al año anterior. Los datos globales reflejan un ligero incremento del 6% en el consumo total de gas natural.

En lo relativo al consumo de gas natural por actividad, los valores obtenidos reflejan el bajo consumo de dicho combustible en las unidades de negocio de Abertis.

Combustibles líquidos¹⁴

El principal consumo de combustibles líquidos en Abertis se produce en la flota de vehículos, que supone un 94% del consumo total de combustibles líquidos, incluyendo gasóleo consumido por la maquinaria utilizada en la gestión de infraestructuras, los vehículos y grupos electrógenos.

Consumo de combustibles líquidos en valores absolutos (litros)

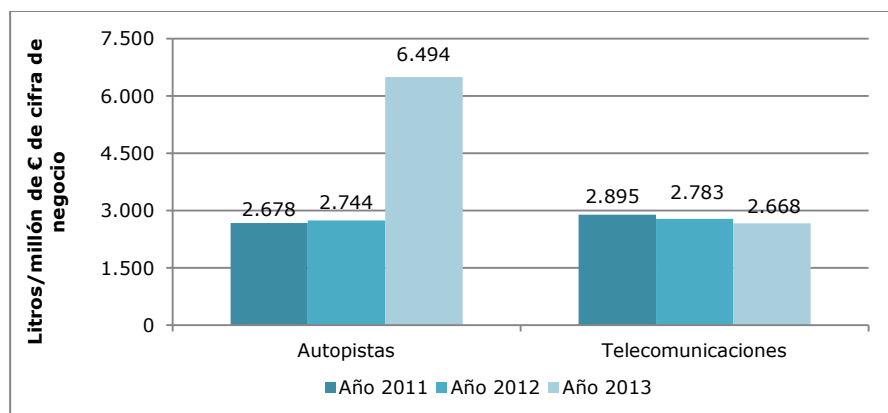
Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas	Brasil			16.314.876
	Francia	4.625.236	4.988.135	5.361.752
	España	1.747.645	1.815.163	1.431.808
	Chile	1.022.925	893.489	1.273.999
	Argentina	363.203	460.700	411.414
	Puerto Rico	21.425	19.495	21.584
Telecomunicaciones	España	1.163.852	1.065.976	984.552
Sede Central	España	6.621	8.776	23.094

¹⁴ El dato de consumo de combustibles 2012 de Rutas del Pacífico y de las fuentes móviles de Elqui han sido excluidas al no ser posible su estimación.

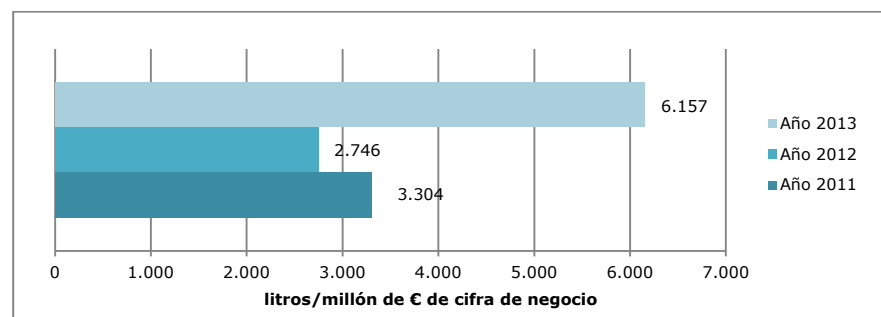
Consumo de combustibles líquidos en relación a la actividad

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas (litros/IMD)	Brasil			903,3
	Francia	196,2	217,8	232,7
	España	83,5	96,8	80,5
	Chile	82,8	66,2	75,2
	Argentina	4,7	6,0	5,2
	Puerto Rico	1,3	1,1	1,3
Telecomunicaciones (litros/Equipos)	España	21,4	17,6	16,0
Sede Central (litros/Mil Trabajadores)	España	20,3	30,2	81,3

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



Evolución del consumo de combustibles líquidos en Abertis



En 2013, el consumo global de combustibles líquidos en valores absolutos se ha visto incrementado de forma muy significativa, principalmente como consecuencia de la incorporación al alcance del presente informe del consumo asociado a las autopistas brasileñas, que representan un 63% del consumo total de combustible en Abertis. Aun así, Autopistas España, Autopistas Argentina y Abertis Telecom han reducido el consumo de combustibles líquidos a lo largo del año.

Aunque con un peso menor al uso de combustibles fósiles, Abertis ha consumido a lo largo del año 2013 un total de 2.728.818 litros de biocombustibles para el funcionamiento de la flota de vehículos (68%) y equipos auxiliares (grupos electrónicos) (32%) en varias de sus concesionarias ubicadas en Brasil.

Consumo de materiales¹⁵

Las unidades de negocio de Abertis consumen una amplia variedad de materiales, resultando los más significativos aquellos utilizados en tareas de construcción y mantenimiento de infraestructuras viarias.

Materiales consumidos (t)	Año 2011	Año 2012	Año 2013	% material consumido de origen reciclado
Granulados	2.164.909	1.073.683	1.911.955	13,6%
Aglomerado asfáltico	788.079	546.914	1.357.989	32,1%
Hormigón	333.420	148.453	239.699	40,1%
Metales	19.722	6.057	52.538	0,2%
Pinturas	2.566	1.735	42.059	0,0%
Papel ¹⁶	262	203	319	2,2%
Sal	30.854	46.751	103.687	0,0%
Líquido anticongelante y descongelante	31	117	473	0,0%

Principalmente, y a raíz de la incorporación de las concesionarias brasileñas en el alcance del presente informe, se ha registrado en 2013 un incremento del consumo de materiales a nivel de Abertis. Además, cabe destacar que la ejecución de obras y tareas de mejora en las autopistas del grupo ha supuesto un mayor consumo de los materiales asociados a dichas tareas.

La cantidad de sal y líquidos anticongelantes y descongelantes ha incrementado respecto al 2012, por tratarse de un parámetro que fluctúa en función del año, ya

¹⁵ Los datos de consumo de materiales 2012 no incorporan 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. Por el mismo motivo, los datos correspondientes al 2013 no incluyen el consumo de metales de Autopistas del Sol y Rutas del Pacífico.

¹⁶ El dato de Chile no ha sido incluido al no disponerse de información.

que está relacionado directamente con la temperatura y pluviometría registrada durante el invierno.

Consumo de materiales en autopistas correspondientes al 2013 por país (t)

Actividad	País	Granulados	Aglomerado	Hormigón	Metales
Autopistas	Brasil	892.971,6	298.788,5	55.757,6	15.574,9
	Francia	645.947,5	640.990,5	15.111,6	17.052,5
	España	322.686,5	317.238,7	164.804,0	19.631,5
	Chile	48.677,3	75.187,9	968,4	149,0
	Argentina	1.672,0	25.783,0	3.057,0	129,7
	Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0

Actividad	País	Pinturas	Papel	Sal	Anti-congelante
Autopistas	Brasil	40.777,0	126,0	0,0	0,0
	Francia	638,5	32,8	82.052,15	473,3
	España	574,7	121,4	21.634,8	0,0
	Chile ¹⁶	7,6		0,0	0,0
	Argentina	60,7	12,1	0,0	0,0
	Puerto Rico	0,1	0,4	0,0	0,0

Abertis Telecom y Sede Central han registrado consumos de papel de 7,0 y 16,8 toneladas respectivamente, siendo éste el material más significativo para dichas unidades.

Aun así, las características particulares de las diferentes unidades de negocio de Abertis tienen como consecuencia la identificación, en algunas de ellas, de otros materiales cuyo consumo es relevante. En este sentido destacan el consumo de:

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

- Bolsas de residuos (100 u. de 60 l, 100 u. de 200 l, 100 u. de 20 l), vasos de plástico (25 u. de 80 ml y 20 u. de 200 ml) y palas (1.000 unidades) en Autopistas Brasil.
- Resinas (181 litros) y clavos (30.477 unidades) en Autovías.
- Materiales de señalización (779 señales, 962 perfiles para la instalación de señales y 512 conos) y 250 barreras de seguridad en Intervías.
- Perfiles de madera (800 kg), barreras plásticas (50 kg) y conos de PVC (230 kg) en Vianorte.
- Arenas y resinas en Planalto Sul (461 t).
- Adoquines y materiales similares destinados a pavimentar (25.285,7 t) en Brasil.
- Material de relleno en Francia (41.400 t).
- Polímeros de unión, juntas de neopreno, mortero hidráulico, materiales adherentes, microesferas, materiales poliméricos e imprimaciones antioxidantes en Autopistas España (480 t).

Experiencias prácticas

Plan de ahorro y eficiencia energética

Abertis es consciente de la necesidad de optimizar el consumo energético en sus líneas de negocio para reducir su impacto ambiental frente al cambio climático. Por ello, durante el año 2013 ha implantado múltiples actuaciones dirigidas al ahorro y eficiencia energética, entre las cuales destacan:

Francia: Programa “Engagements Verts”

El año 2013 ha culminado el programa “Engagements Verts”, a través del cual Sanef, a lo largo de 3 años, ha llevado a cabo 40 proyectos y hasta 300 intervenciones con una inversión de 250 millones de euros, con el objetivo de mejorar la integración de sus infraestructuras en el entorno y mejorar los servicios prestados a las personas usuarias de las autopistas. Las inversiones se han centrado 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 el desarrollo del ecodiseño.

A través del ecodiseño se pretende integrar las técnicas más sostenibles en la concepción, ejecución y mantenimiento de los diferentes proyectos previstos por el grupo, tanto en los sitios de explotación como en áreas de servicio y concebir las nuevas edificaciones incorporando el uso de materiales respetuosos con el medio ambiente, teniendo en cuenta el ahorro energético y la implantación de energías renovables.

En este sentido, el edificio Eco-pôle, que desde abril alberga la sede de la Dirección de la Red Este de Sanef, constituyendo el proyecto emblema del programa “Engagements Verts”, ha obtenido la certificación HQE (Haute Qualité Environnementale). Esta certificación tiene en cuenta diversos aspectos que evalúan la sostenibilidad durante el ciclo de vida de los edificios: consumos energéticos totales, contribución al cambio climático, la producción de residuos, consumos de agua, la salud y el confort, calidad del aire interior, controles acústicos, coste de mantenimiento, valor verde, etc.

El edificio cuenta con una serie de características tales como un sistema de climatización por geotermia, aislamientos reforzados y ventilación de doble flujo y dispone de 800m² de paneles solares capaces de producir 240.000KWh por año, convirtiéndolo en uno de los primeros edificios de energía positiva (BEPOS) de Francia.

Otro de los principales proyectos del programa “Engagements Verts” puesto en marcha durante el 2013, ha sido la creación del nuevo espacio de promoción del *carpooling*, en “Paris-Oise”, que se suma a los cuatro ya existentes en la red que gestiona Sanef.

Este proyecto se inscribe dentro de la estrategia europea a favor de un uso eficiente de las infraestructuras y además contribuye a la reducción de las emisiones derivadas de los desplazamientos y la mejora de los servicios ofrecidos a las personas usuarias de las autopistas. Se han realizado cuatro intervenciones principales: la creación de un parking para *carpooling* de 103 plazas, un parking de 124 plazas para vehículos pesados, la puesta a punto de infraestructuras para facilitar la comodidad y la renovación de la estación de peaje nº9 de Pont-Sainte-Maxence en la autopista A1, con la instalación del servicio de telepeaje, lo que ha permitido mejorar la fluidez, el confort y la calidad del servicio.

Plan de ahorro y eficiencia energética (cont.)

España: Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones

El departamento de Medio Ambiente de Abertis Autopistas España, ha llevado a cabo a lo largo del 2013 una mejora en la eficiencia energética de las instalaciones. El objetivo de esta actuación ha sido la optimización del consumo energético y la reducción de la contaminación ambiental y del riesgo de que ésta se produzca en las autopistas Abertis.

Las acciones realizadas para llevar a cabo esta actuación han sido: la instalación de 6 reguladores de flujo que ajustan el nivel de alumbrado en función del tráfico de la red Acesa, y la renovación de equipos de aire acondicionado en el peaje de Lleida y en el área de mantenimiento de Lleida; la renovación de luminarias en el peaje y la nave mantenimiento de Vallcarca, de la red Aucat, y la renovación del equipo de aire acondicionado del edificio de control de Vallcarca; la renovación mediante focos de LED en los apartaderos de los túneles de la red Iberpistas; la renovación de luminarias y la instalación de un equipo central para el control de la intensidad lumínica en el área de servicio El Fantasma, y la instalación de reguladores de flujo en las áreas Dos Hermanas y Las Cabezas de San Juan, de la red Aumar AP4; la renovación del equipo de aire acondicionado del edificio de San Vicenç, de la red Invicat; y la renovación de transformadores de PCB (policlorobifenilos) en Atmella, Villarreal y Hospitalet de l'Infant, y la renovación del equipo de aire acondicionado del edificio de Vinaroz, de la red Aumar AP7.

El impacto de estas medidas ha sido la mejora medioambiental y el ahorro energético gracias a la reducción de emisiones de CO₂ a la atmosfera, la reducción de emisiones de gas R-22 a la atmósfera y la disminución de riesgo de contaminación del PCB.

España: Plan Director de mantenimiento eléctrico 2013-2014

El departamento de Medio Ambiente de Abertis Autopistas España, ha llevado a cabo, en base a su programa de eficiencia, a lo largo del 2013 la implementación de un Plan Director de mantenimiento eléctrico 2013-2014. Con este *Plan Director*, Abertis busca un modelo de explotación más eficiente, responsable y sostenible.

Las principales actuaciones dentro del mantenimiento eléctrico han sido: la regulación del flujo del alumbrado, la optimización del alumbrado exterior, el apagado total o parcial de la iluminación decorativa, la optimización de los consumos en las vías de peaje, la optimización de los consumos en las áreas de mantenimiento y la optimización de los consumos en los edificios y estaciones de peaje.

La implantación de este *Plan Director* supone una reducción de emisiones de 2.804Tn de CO₂/año, un ahorro económico bruto anual de entre 500.000€ y 900.000€ (en función del apagado total o parcial del alumbrado en viales, troncos y enlaces).

Para realizar un correcto seguimiento de los impactos de este plan se revisará el Consumo en MWh de energía eléctrica y la reducción de las Toneladas de CO₂ indirectas a la atmósfera.

8.2. Gestión de los residuos y las aguas residuales

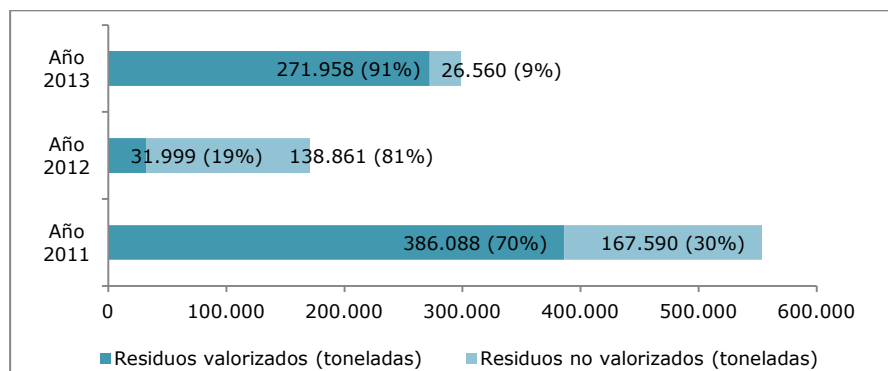
La política

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 residuos¹⁷ en Abertis ha incrementado un 75% respecto al año 2012, en gran parte como consecuencia de la ampliación del alcance de la memoria (concesionarias de Brasil y Chile). Otro factor que ha incidido en dicho crecimiento es la implantación, en Autopistas España, de una nueva sistemática para mejorar el control y seguimiento de los residuos generados por proveedores. Ésta acción permite a la concesionaria española conocer con exactitud, no solamente los residuos generados por su equipo humano, sino también por aquellas organizaciones que trabajan en su nombre.

Evolución en la generación y tratamiento de los residuos



¹⁷ Los datos de generación de residuos 2013 no incorporan la generación de residuos de caucho de Rutas del Pacífico, ya que no se dispone de datos fiables relativos a dicha cantidad. Cabe destacar que el alcance de los datos asociados a la generación de residuos en Chile no es uniforme para todas las concesionarias del país.

RESIDUOS GENERADOS 2013

Peligrosos	Tn generadas	% tratado
TOTAL PELIGROSOS	8.684,0	99,9%
Disolventes usados	5,9	92,9%
Aceites minerales usados	84,2	98,4%
Pinturas, barnices, tintas y residuos adhesivos	1,4	46,3%
Residuos químicos mezclados	100,6	97,4%
Lodos de emulsiones agua/aceite	7.952,7	100,0%
Vehículos desechados (vehículos)	407,0	100,0%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	91,7	99,2%
Pilas y acumuladores	32,5	97,6%
Componentes y equipos desechados	8,1	99,9%
No peligrosos	Tn generadas	% tratado
TOTAL NO PELIGROSOS	289.834,8	90,8%
Residuos metálicos (excluye envases)	1.644,4	100,0%
Envases metálicos	4,9	100,0%
Envases de vidrio	128,5	100,0%
Residuos de papel y cartón (excluye envases)	564,2	100,0%
Envases de papel y cartón	165,7	99,6%
Residuos de caucho	583,8	100,0%
Residuos plásticos (excluye envases)	257,0	100,0%
Envases de plástico	49,8	100,0%
Residuos madera	148,5	100,0%
Equipos eléctricos y electrónicos desechados	8,4	92,9%
Residuos vegetales	544,6	14,7%
Residuos domésticos y similares	6.333,6	65,9%
Lodos comunes secos	0,0	0,0%
Lodos comunes húmedos	2.065,6	99,6%
Residuos de construcción y demolición	277.258,7	91,4%
Otros residuos de preparados químicos	77,1	100,0%

Además de los residuos incorporados en la tabla anterior, Fundación Abertis ha generado 2 filtros de aceite y 2 de gasóleo, 3 kg de poliestireno expandido, 50 litros de anticongelante y pequeñas cantidades de cartón pluma, CD y disquetes.

Generación de residuos no peligrosos (RNP) por sector de actividad y país (t)

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas	Brasil			30.355,8
	Francia	102.221,0	146.213,7	95.174,1
	España	446.952,8	20.505,8	161.756,5
	Chile		56,3	671,5
	Argentina	924,9	1.301,6	1.379,7
	Puerto Rico	0,4	74,2	82,6
Telecomunicaciones	España	210,3	239,4	232,4
Sede Central	España	100,5	104,8	103,3

Generación de residuos peligrosos (RP) por sector de actividad y país (t)

Actividad	País	2011	2012	2013
Autopistas	Brasil			54,5
	Francia	2.148,5	2.202,9	8.319,7
	España	74,5	72,7	151,5
	Chile		0,2	9,5
	Argentina	4,2	5,6	6,3
	Puerto Rico	0,2	0,1	0,2
Telecomunicaciones	España	106,0	81,7	75,9
Sede Central	España	8,4	0,5	1,1

Autopistas Francia y Autopistas España son las unidades que presentan una mayor desviación en comparación con el año 2012 en lo relativo a la cantidad de residuos no peligrosos generados. Las concesionarias francesas han reducido un 35% la cantidad de residuos producida, mientras que la cantidad generada en Autopistas España ha septuplicado la cantidad registrada el año anterior. En relación a los residuos peligrosos, en 2013 ha habido un incremento generalizado de dicho residuo, si bien Abertis Telecom ha registrado una disminución del 7%.

Métodos de tratamiento de las aguas residuales

A raíz del consumo de agua en las diferentes unidades de negocio, Abertis genera aguas residuales mayoritariamente clasificadas como aguas asimilables a domésticas, como consecuencia de su baja carga contaminante. Aun así, a raíz del desarrollo de actividades asociadas principalmente a la limpieza de las zonas de mantenimiento de instalaciones y equipos, se generan aguas que pueden contener trazas de aceites, hidrocarburos u otros productos similares. En 2013, el volumen de aguas residuales vertidas asociado a Autopistas España, Autopistas Argentina y Serviabertis asciende a 112.641.7 m³.

En función de la tipología de las aguas residuales generadas, éstas han sido vertidas a las redes de saneamiento públicas mediante conexión al alcantarillado o bien recogidas y tratadas mediante sistemas de depuración y fosas sépticas.

Con la voluntad de seguir avanzando en la mejora de la gestión de las aguas residuales, en 2013 se han realizado actuaciones en dicho ámbito, como la conexión de dos áreas de servicio y dos peajes de Aumar a la red pública de saneamiento, la instalación de cinco puntos de vertido en autopistas de Aulesa, o la elaboración de una base de datos para inventariar todos los puntos de vertido de Autopistas España para mejorar el control en relación a la ejecución de analíticas de vertidos.

En relación a las analíticas de aguas residuales, se llevan a cabo en diferentes autopistas españolas, Autopistas del Oeste, Rutas del Pacífico, Autopista del Sol, Planalto Sul y Autopista Los Andes.

Experiencias prácticas

Mejora en la gestión de los residuos y de las aguas residuales

A lo largo del año 2013 Abertis ha implantado medidas para minimizar los residuos generados fruto de su actividad y gestionar correctamente aquellos que no se han podido evitar, así como mejorar la gestión de las aguas residuales generadas. A continuación se presentan las principales actuaciones llevadas a cabo en este ámbito:

Brasil: Adhesión al Proyecto Participe & Recicle

La concesionaria de Abertis Autopistas Brasil Régis Bittencourt ha continuado colaborando durante el año 2013 con el Proyecto Participe & Recicle, para asegurar la correcta gestión de múltiples residuos tecnológicos, como por ejemplo, residuos de pilas y baterías, componentes electrónicos y lámparas.

La optimización de la logística de recogida y transporte de residuos desde los puntos de almacenaje de Autopistas Régis Bittencourt hasta los centros de selección, implica una reducción de las emisiones de CO₂ asociadas al transporte de residuos, así como la correcta gestión del residuo en los centros de procesamiento, en donde se efectúa el reciclaje, recuperación o reutilización de los residuos, en función de su estado y características.



España: Convenio de Colaboración con la Fundación ECOTIC

El departamento de Medio Ambiente de Abertis Autopistas España, ha llevado a cabo a lo largo del 2013 un Convenio de Colaboración con la Fundación ECOTIC. El objetivo de este convenio ha supuesto la homogeneización de la sistemática a seguir en todos los Puntos Limpios de Abertis autopistas para la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos que se generan. Además supone una gran eficiencia en cuanto a los costes que se venían generando (Aparatos de Aire Acondicionado, semáforos, equipos informáticos, cuadros eléctricos).

Han participado en este convenio todos los operadores logísticos y las plantas de tratamiento que intervienen en la gestión trabajan en todo el territorio nacional y se encuentran debidamente autorizados. De las empresas que han sido contratadas por ECOTIC para la recogida de residuos y el tratamiento en planta, cabe destacar que TAXILEÓN, S.L. (empresa de transporte en todo el territorio nacional salvo en Andalucía) y la planta de tratamiento FUNDOSA RECICLALIA, S.A, están calificadas e inscritas en el Registro de Centros Especiales de Empleo (C.E.E), contribuyendo por lo tanto, a la integración de discapacitados en las actividades de gestión de residuos eléctricos y electrónicos.

Las acciones realizadas han sido: el establecimiento de los requisitos a cumplir en el convenio para el cumplimiento de la legislación vigente y otros requisitos establecidos por los procedimientos implantados en Abertis autopistas, por parte de la SGI; el despliegue de contenedores y la implantación de la nueva gestión, por parte del mantenimiento central; y finalmente la revisión jurídica de los requerimientos del convenio en cumplimiento de la normativa de contratos y de otros requisitos establecidos por la propia Corporación de Abertis.

El resultado de estas medidas ha sido la homogeneización del protocolo seguido para la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos, eficiencia en la gestión y contribución con la integración de discapacitados en las actividades de gestión de estos residuos.

El departamento de Medio Ambiente de Abertis Telecom, ha llevado a cabo en a lo largo del 2013 una mejora en la gestión de los residuos en los centros técnicos de Cataluña. El objetivo de esta actuación ha sido una gestión de los residuos más eficiente y la implantación de medidas preventivas frente a posibles vertidos durante el almacenamiento de los residuos.

Mejora en la gestión de los residuos y de las aguas residuales (cont.)

Las acciones realizadas para llevar a cabo esta actuación han sido: la distribución de contenedores de segregación de residuos (de papel, plástico y orgánico) en oficinas con personal 24 horas; la distribución de jaulas con ruedas y gran capacidad de almacenaje de residuos eléctrico-electrónicos en los centros de trabajo; la instalación de sistemas de aviso de llenado en fosas sépticas estancas, y la formación en gestión de residuos, del nuevo responsable del punto de almacenamiento de residuos de la Zona de Cataluña.

El impacto de estas medidas ha sido la minimización de los vertidos en el almacenamiento de residuos y la mejora de la sensibilización en la correcta gestión de los residuos.

España: Mejora de la gestión de las aguas residuales

En 2013 se ha llevado a cabo la conexión a la red municipal de abastecimiento de agua del área de servicio española El Cuadrejón, que hasta la fecha se proveía de agua suministrada mediante camiones cisterna.

Dicha actuación permite obtener mejoras en los ámbitos económico, operacional y ambiental, puesto que:

- Elimina el coste del transporte de agua al depósito del Área de Servicio El Cuadrejón.
- Mejora la gestión del suministro del agua potable ante la demanda de clientes en fechas punta.
- Ahorra las emisiones de CO₂ asociadas al funcionamiento del camión cisterna.

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

El impacto sobre la biodiversidad fruto de las actividades de Abertis constituye uno de los aspectos de mayor significancia ambiental para la organización.

A nivel de negocio, las unidades correspondientes a autopistas (incluyendo las tareas de aprovechamiento de áridos para su utilización en el mantenimiento y construcción de infraestructuras) y Telecomunicaciones, son las que presentan una mayor afectación sobre la biodiversidad, derivada de la ocupación del territorio y al hecho que, en varios casos, las infraestructuras se ubican o transcurren en entornos naturales protegidos.

Los kilómetros de autopistas o la superficie de centros de Telecomunicaciones emplazados en espacios con algún tipo de protección, correspondientes al año 2013, son los siguientes:

- 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 Abertis 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.
- 581,0 km de autopistas gestionadas por Abertis en Brasil.
- 10,3 km de autopistas gestionadas por Abertis en Chile.
- 89.273,5 m2 de espacios ocupados por las instalaciones gestionadas por Abertis Telecom.

Con el objetivo de minimizar su impacto al entorno natural, en el año 2013 Abertis ha realizado nuevamente una identificación y evaluación de los principales impactos de su actividad sobre la biodiversidad y ha implantado actuaciones para minimizar dicha afectación.

Principales impactos sobre la biodiversidad en autopistas y Telecomunicaciones

- Alteración y fragmentación del territorio
- Dispersión de especies
- Afectación de la fauna y flora
- Eliminación de espacios naturales y riesgo de destrucción de hábitats
- Afectación de los cauces de agua
- Incremento del ruido
- Impacto visual y paisajístico



Principales medidas de preservación implantadas

- Permeabilización de las infraestructuras mediante medidas como la habilitación de pasos de fauna o la construcción de puentes
- Implantación de programas de control y protección de la fauna
- Plantaciones de flora autóctona
- Revegetación y restauración paisajística
- Realización de estudios previos a la construcción de la infraestructura para definir el trazado con menor impacto ambiental
- Medidas relativas a la prevención de incendios forestales
- Convenio con asociaciones regionales de conservación del entorno en vías gestionadas por Francia
- Instalación de pantallas acústicas
- Dosificación eficiente de sal en autopistas durante los meses invernales
- Aplicaciones limitadas de productos fitosanitarios en taludes y laterales de las autopistas
- Gestión correcta de residuos

Experiencias prácticas

La sede de la Fundación Abertis, nuevo centro UNESCO para las Reservas de la Biosfera Mediterráneas

La sede de la Fundación Abertis, el castillo de Castellet, ha sido elegida como nuevo centro para las Reservas de la Biosfera de los Ecosistemas Mediterráneos que impulsa la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Este hito refuerza el compromiso de Abertis y de la Fundación Abertis con el medio ambiente, que viene precedido de la realización múltiples trabajos, investigaciones, publicaciones y jornadas en favor de un desarrollo sostenible.

La designación permitirá un estudio profundo de la región mediterránea dado que el castillo de Castellet se encuentra en un enclave único, con una rica biodiversidad, y posee la certificación ISO 14001 que garantiza una correcta gestión medioambiental que minimiza su impacto en el territorio.

El plan de actividades previsto que se desarrollará en Castellet estará centrado en la creación de un fondo de documentación sobre la sostenibilidad en los espacios naturales, así como en los servicios ambientales de las Reservas de la Biosfera e indicadores de sostenibilidad en red. También se elaborará una base de datos en el marco de la cooperación Norte-Sur a partir de la recopilación de publicaciones sobre cooperación internacional relativas a las Reservas de la Biosfera y Parques Nacionales de la región Mediterránea. Asimismo, se organizarán seminarios, encuentros, programas educativos, excursiones y paseos didácticos.

Implantación de un programa de recuperación del entorno natural

Las autopistas brasileñas Régis Bittencourt son conscientes de los impactos que supone para el entorno, la construcción y mantenimiento de infraestructuras viarias. Por ello, en 2013 ha implantado un Programa de recuperación de pasivos ambientales.

Las principales actuaciones desarrolladas en el marco del programa han sido:

- Actualización del inventario de pasivos ambientales elaborado en 2008, incorporando dos nuevas áreas.
- Recuperación de 22 zonas ambientalmente degradadas, mediante la estabilización de taludes, el revestimiento vegetal y la ejecución de drenajes.
- Aseguramiento de la efectividad de las medidas implantadas en las zonas recuperadas.
- Seguimiento del estado de las áreas colindantes a las infraestructuras para identificar la existencia de zonas afectadas por procesos erosivos.

Está previsto que a lo largo del 2014 se dé continuidad a los trabajos de recuperación de los pasivos ambientales existentes en la red de Autopista Régis Bittencourt.

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

Uno de los aspectos ambientales de mayor significancia en el caso de la línea de negocio de autopistas es la generación de ruido. Por ello, Abertis implanta medidas para minimizar la contaminación acústica asociada a las autopistas, entre otras:

- la instalación y mantenimiento de pantallas acústicas.
- la utilización de asfaltos sonorreductores.
- la realización de sonometrías, dedicando especial atención a los puntos con mayor sensibilidad ambiental.

Además de las actuaciones indicadas anteriormente, Abertis lleva a cabo un seguimiento del impacto ambiental de las autopistas que gestiona. La evolución global del porcentaje de km gestionados por Abertis en los que se ha monitorizado el impacto acústico ha disminuido 27 puntos porcentuales a raíz, principalmente, de la incorporación de las nuevas concesionarias de Brasil y Chile en el alcance del presente informe.

	2011	2012	2013
Km de autopista	67%	66%	39%

Analizando los datos por país, el 100% de las autopistas francesas y argentinas son objeto de seguimiento acústico, seguidas de las españolas (52%), brasileñas (5%) y chilenas (2%).

Entre las actuaciones realizadas por las concesionarias de Abertis en relación a la minimización del ruido, cabe destacar aquellas implantadas por las autopistas francesas en el marco del Paquet Vert, programa firmado con el Gobierno francés e iniciado en 2010.

La elaboración de planes de prevención del ruido, el establecimiento de protecciones y aislamientos acústicos y la modernización y mejora de los equipos existentes, han constituido los principales ejes de actuación dirigidos a la reducción del impacto acústico de Autopistas Francia.

El resultado obtenido a raíz del desarrollo de las actuaciones citadas, es la existencia de más de 500 viviendas, situadas en zonas colindantes a las vías de comunicación, protegidas contra el ruido.

Asimismo, Abertis Telecom también trabaja para minimizar el ruido asociado al funcionamiento de los equipos de Telecomunicaciones, mediante el aislamiento de sus centros.

8.5. Sensibilización medioambiental

La política

El objetivo de Abertis es 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 la voluntad de hacer extensivo el compromiso de Abertis con el medio ambiente, las unidades de negocio llevan a cabo actuaciones de sensibilización ambiental dirigidas a sus grupos de interés (trabajadores, proveedores y clientes). En 2013, la inversión total en acciones de sensibilización ambiental, realizada principalmente por España, ha sido de 215.839,30 euros.

Actuaciones de sensibilización realizadas

Brasil

Las autopistas brasileñas han llevado a cabo múltiples acciones dirigidas a sensibilizar su equipo humano, proveedores, usuarios así como a la comunidad local. Entre las actuaciones desarrolladas en 2013, destacan:

- Celebración del Día del Medio Ambiente, Día Mundial del Agua y Día del árbol. Durante éstas fechas se han entregado materiales informativos, se han distribuido semillas de higuera a los usuarios de las autopistas y se han difundido mensajes de concienciación ambiental mediante los paneles situados en algunos puentes, entre otras acciones.
- Sesiones de sensibilización ambiental dirigidas al personal propio para tratar cuáles son los aspectos ambientales más significativos de la actividad y cómo gestionarlos correctamente. Destacan las formaciones específicas dirigidas a mitigar los impactos ambientales asociados a las obras de construcción y al uso de productos herbicidas.
- Consejos ambientales al equipo humano para fomentar la recogida selectiva de residuos, por ejemplo, mediante banners en las pantallas de los ordenadores.

- Distribución de la revista *Boletim Viajar*, que se facilita trimestralmente a los usuarios que lo desean en los peajes, y que incluye noticias o artículos de temática ambiental (Fluminense).
- Formación a los principales proveedores para asegurar que conocen los criterios ambientales establecidos por las autopistas.
- Campañas de concienciación ambiental dirigidas a los usuarios de las autopistas, para promover, entre otros aspectos, la minimización y la correcta gestión de los residuos mediante mensajes de buenas prácticas. Para fomentar la segregación de residuos, se han instalado contenedores para la recogida selectiva en áreas de servicio.
- Campaña "Viva Meio Ambiente" dirigida a los educadores y alumnos de escuelas públicas. Con la voluntad de capacitar al personal docente para que transmita aspectos ambientales al alumnado, se realizan sesiones pedagógicas durante las cuales se les ofrece material para utilizar en clase. Además, se organizan certámenes de temática ambiental dirigidos al alumnado, que sirven para confeccionar carteles y puntos de libro con mensajes ambientales que se entregan en los peajes a los usuarios de las autopistas.

Francia

Autopistas Francia ha dado continuidad a la sensibilización de los usuarios en las principales áreas de servicio, mediante la proyección de un audiovisual de temática ambiental durante el cual se informa sobre la política de la organización y buenas prácticas ambientales. A finales de 2013 ha iniciado una campaña de comunicación destinada a los clientes para poner en valor las actuaciones llevadas a cabo para proteger la biodiversidad. Está previsto que ésta campaña tenga continuidad a lo largo del año 2014.

España

Durante 2013 Autopistas España ha continuado su campaña de sensibilización al personal mediante Aristos, ofreciendo información relativa a los aspectos ambientales de la actividad más significativos, como por ejemplo, el consumo de agua, energía o la gestión de residuos, y proporcionado directrices para conducir de forma sostenible. Además, mediante las tareas de coordinación de actividades empresariales, se han facilitado pautas de gestión ambiental a las empresas contratistas.

Desde Abertis Telecom, en 2013 se han llevado a cabo múltiples acciones de formación ambiental entre las que destacan la formación presencial de control operacional ambiental al personal de las zonas territoriales, la formación on-line a través del Campus Virtual dirigida a todo el personal y la formación específica en gestión de residuos al nuevo responsable del punto de almacenamiento de residuos de la zona de Cataluña. Además se ha puesto a disposición del personal mediante la Intranet corporativa una aplicación para calcular las emisiones de CO₂ y conocer buenas prácticas ambientales, y se ha realizado el lanzamiento de la revista interna "Conectados on-line" en formato electrónico, como medida de reducción del consumo de papel.

En 2013 Serviabertis ha dado continuidad a la campaña de Aristos, informando al personal de la organización sobre las buenas prácticas ambientales a implantar para favorecer la disminución de los consumos de recursos energéticos, agua, tóner y papel, y la correcta gestión de los residuos generados.

Por su parte, Fundación Abertis ha realizado tareas de sensibilización a los visitantes del castillo de Castellet mediante información relativa al sistema de gestión ambiental implantado. Además, ha proporcionado información ambiental a sus proveedores, presentándoles su política ambiental y las principales normas de gestión a adoptar.

Argentina

Con la voluntad de transmitir el compromiso ambiental de autopistas del oeste y fomentar hábitos ambientalmente más correctos entre la sociedad, durante 2013 se han realizado un total de 6 charlas en escuelas de primaria y secundaria. Algunos los aspectos tratados durante las sesiones fueron el reciclaje del papel y cartón, la recolección y reciclaje de aceite vegetal usado, y la eficiencia energética. Estos temas también han sido tratados con el personal de la organización mediante comunicados y jornadas de sensibilización.

Puerto Rico

En el caso de Autopistas Puerto Rico, las actuaciones implantadas durante el año 2013 se han centrado en formar al personal para mejorar la gestión de residuos peligrosos y la respuesta a la emergencia en caso de derrames accidentales. Además se han instalado paneles con mensajes en los peajes para sensibilizar a los usuarios de las autopistas sobre la importancia de no contaminar los cursos fluviales.

Experiencias prácticas

Formación y sensibilización ambiental

Con la voluntad de implicar a los grupos de interés en la mejora ambiental de la organización y de la sociedad en general, Abertis lleva a cabo periódicamente actuaciones de formación y sensibilización. A continuación se presentan algunas de las actuaciones más destacadas implantadas a lo largo del año 2013:

Brasil: Campaña “Viva Meio Ambiente”

Mediante el proyecto “*Viva Medio Ambiente*”, las concesionarias brasileñas de Abertis establecen vínculos con las escuelas públicas para promover el conocimiento ambiental entre el personal docente y el alumnado de la región. Más concretamente, durante el programa se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Sesiones de capacitación del personal docente, durante las cuales se han realizado ejercicios basados en dinámicas de grupo. Algunas reuniones han contado con la participación de representantes de la Secretarías y Departamentos municipales de Educación.
- Intercambio de experiencias entre las escuelas participantes, revisando los resultados obtenidos en el terreno ambiental y planeando futuras actuaciones.
- Entrega de material pedagógico dirigido a docentes y alumnos de las escuelas participantes, en forma de kits, libros y cómics educativos.
- Concursos de lemas y dibujos relacionados con el medio ambiente, premiando al alumnado ganador y publicando los temas galardonados en separadores de libro y carteles.

Para 2014 está previsto dar continuidad a la campaña, incluyendo nuevas escuelas al programa.

España: Continuidad a la campaña de sensibilización Aristos

La campaña de sensibilización de Aristos ha continuado implantada durante el año 2013, ofreciendo información para mejorar la gestión ambiental del equipo humano de Autopistas España, Abertis Telecom y Sede Central. Está previsto dar continuidad a la campaña en 2014, reforzando las buenas prácticas a desarrollar para optimizar el consumo de recursos y minimizar la gestión de los residuos y las emisiones atmosféricas.

España: Formación ambiental en Abertis Telecom

El departamento de Medio Ambiente de Abertis Telecom, ha llevado a cabo en 2013 un programa de formación y sensibilización ambiental entre los trabajadores de los centros técnicos de Cataluña.

Las acciones realizadas para llevar a cabo esta actuación han sido: la formación presencial del control operacional ambiental durante las auditorías internas; la formación on-line a través del Campus Virtual de la organización a todo el personal implicado. Además, se ha puesto a disposición del personal de los centros, mediante su publicación en la Intranet Corporativa, un contador de emisiones de CO₂, que permite conocer de forma personalizada, las emisiones según las actuaciones y buenas prácticas implantadas de cada empleado de Telecom en Cataluña.

El impacto de estas medidas ha sido la mejora de la formación y de la sensibilización ambiental de todo personal.

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 2013
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



La política

Mediante el proceso de homologación de proveedores y la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en los pliegos de condiciones para la contratación y la adjudicación de licitaciones, Abertis hace extensivo su compromiso de responsabilidad social a las empresas proveedoras que conforman su cadena de suministro.

Desempeño

Debido a la naturaleza de la actividad que Abertis desarrolla, sus proveedores provienen, principalmente, del sector servicios y están vinculados a los ámbitos de la construcción, la difusión, los servicios profesionales y el suministro de energía eléctrica. En España, la procedencia geográfica de la mayoría de proveedores es nacional. El resto de proveedores se distribuye entre: Suecia, Gran Bretaña, Suiza, Alemania, Estados Unidos, Italia y Brasil.

Las compras realizadas por las unidades de negocio incluidas en este informe, suponen el 17,4% de la cifra de negocio agregada de las mismas. De este volumen, el 98,7% de estas compras se ha realizado a productores locales¹⁸, revirtiendo de este modo, en el desarrollo de la economía local y la reducción del impacto ambiental derivado del transporte. Esta cifra se ha mantenido constante respecto al año 2012.

Volumen de compras locales	
País	%
Brasil	99,9%
España	97,9%
Chile	93,5%
Argentina	92,8%
Puerto Rico	100%

¹⁸ El dato de Autopistas Brasil, Centrovías, Autopistas Francia, Rutas del Pacífico y Elqui 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.

El **Portal de Proveedores**, constituye la principal herramienta para extender los principios de responsabilidad social de la organización entre sus proveedores, permitiendo una evaluación continua, para así asegurar que cumplen las condiciones necesarias de clasificación como proveedores homologados año tras año. El proceso de homologación contempla aquellos criterios ambientales y sociales para evaluar a los proveedores y facilita la identificación de aquellos proveedores más avanzados en el ámbito de la responsabilidad social.

El portal, fruto de la colaboración entre la Dirección de Compras y Servicios Generales, el Comité de RSC y el Comité de Calidad de Abertis, inició su implantación en 2011. Desde entonces, se ha trabajado en la ampliación del alcance de esta herramienta, que en 2013 abarca a las empresas de España, y ha iniciado la implantación en Brasil, con la previsión de hacerla extensiva a Chile, donde este año se ha implementado la nueva versión del Reglamento para Contratistas y Subcontratistas, que abarca aquellos aspectos que las empresas proveedoras deben cumplir en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Con este Portal único de proveedores, Abertis busca la simplificación y homogeneización de los procesos relacionados con la compra de productos y servicios, de tal forma que sean aplicables a cualquier unidad de negocio, evitando la multiplicación de esfuerzos, y acelerando los procesos de contratación de bienes y servicios.

Los objetivos que, de manera general, buscan aumentar el número de proveedores registrados, homologados y evaluados, durante el 2013 se han materializado en:

- Consolidar el registro y evaluación continua de proveedores mediante el Portal de Proveedores de Abertis y su herramienta Docuplus.
- Incrementar el número de licitaciones gestionadas a través del Portal de Compras de Abertis
- Realizar auditorías a proveedores críticos

El proceso corporativo de Evaluación de proveedores está centralizado y se realiza mediante un modelo de servicio de registro, evaluación y homologación de proveedores subcontratado a Achilles. Este servicio permite que los datos y documentación del proveedor registrado estén permanentemente actualizados y mantener puntualmente informado al comprador, sobre cualquier variación en cuanto al estado del proveedor.

El servicio de auditorías constituye el nivel más alto de gestión del riesgo en la relación con los proveedores. Durante el 2013 se han llevado a cabo 28 auditorías a proveedores críticos en España, consistentes en evaluar in situ información acerca de la Responsabilidad Social Corporativa, Gestión de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales, Gestión Medioambiental, Recursos Técnicos y Recursos Humanos, permitiendo obtener información diferencial de los proveedores, aspecto muy valorado en índices de inversión socialmente responsable como el DJSI.

En el scoring en RSC, los proveedores son evaluados en base a una batería de indicadores vinculados al nivel de desarrollo de la responsabilidad social de estas organizaciones, en consonancia con el compromiso de responsabilidad social de Abertis. Entre los indicadores que se valoran, se encuentran: la adhesión a iniciativas internacionales en materia de RSC; la definición de un marco de relaciones que fomente los canales de diálogo con los grupos de interés; la implementación de sistemas de gestión; la existencia de plataformas de comunicación que fomentan la transparencia y que indiquen los objetivos, compromisos y los resultados obtenidos. Los indicadores están agrupados por bloques temáticos, cada bloque tiene una ponderación diferente para la determinación de una puntuación final, de modo que, una vez elaborada la homologación, se obtiene una valoración objetiva de la clasificación del proveedor en materia de RSC, que incluye tres rangos:

- 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

Durante el año 2013 se han evaluado un total de 361 organizaciones proveedoras en España de las que un total de 339 han sido analizadas según el sistema de valoración de RSC.

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

En aquellos países donde el portal de homologación de proveedores no está implantado, se siguen los procedimientos de homologación de proveedores y de licitación propios, incorporando en pliegos técnicos para la contratación y en las licitaciones, cláusulas ambientales y sociales, requisito que en muchos casos, está descrito en los sistemas de gestión ambiental o de la calidad implantados, y que supone la extensión de los principios de la organización entre sus proveedores.

En el año 2013, el 97,7% de los concursos y licitaciones presentados han incorporado este tipo de cláusulas, de un total de 915. Dichos datos reflejan un incremento respecto a los registrados en 2012, debido principalmente a la inclusión de Brasil y Chile.

Número de concursos con cláusulas sociales y ambientales presentados



Experiencias prácticas

Aportando valor social al Grupo

Por segundo año consecutivo, Abertis ha participado en la jornada realizada por *Business with social value* en Barcelona. El aumento de la oferta de servicios y productos de empresas sociales, respecto del año anterior, va perfilando este evento como un encuentro eficaz para que las empresas mercantiles los conozcan directamente, facilitando su contratación, dando así cumplimiento a la LISMI, el Decreto de Medidas Alternativas y las cláusulas sociales.

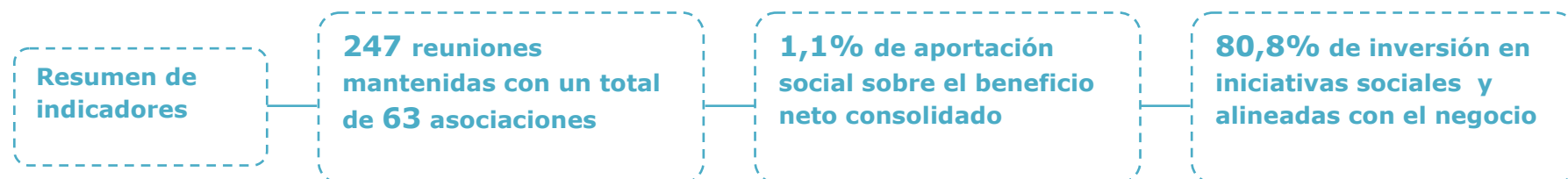
Esta edición del *Business with social value* ha mantenido los tres tipos de espacios de *networking* de la pasada edición: los *speech*, formas de compartir nuevos conocimientos mediante miniconferencias sobre las últimas tendencias en temas empresariales y sociales; las reuniones *face to face*, oportunidades de negocio pre-agendadas, y el 10x3, actividad con el objetivo de presentar retos y generar nuevas sinergias.

10. AGREGANDO VALOR A LA COMUNIDAD

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

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Promover y organizar canales de diálogo

Política	Principales Aspectos	Experiencias prácticas 2013
Afianzar un vínculo permanente con la comunidad, fundamentado en la participación activa y la asimilación de las necesidades sociales	Consolidación de las relaciones con la sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Cátedras Abertis • Sensibilización en Seguridad Vial en las calles • Seguridad Vial en las escuelas • V Día del Voluntariado
	Gestión de la acción social y los patrocinios	<ul style="list-style-type: none"> • Abertis con la cultura y el patrimonio • Abertis y su compromiso con la comunidad



La política

El entorno sobre el que se ocasionan los impactos de la compañía, económicos, sociales y ambientales, directos o indirectos, se reflejan en la comunidad. Por esta razón, la visión y los valores de la organización han de considerar e incluir a la comunidad y mantener un vínculo a medio y largo plazo que repercuta sobre el bienestar social de ésta.

Desempeño

La actividad de Abertis, basada en la gestión de infraestructuras y de centros de Telecomunicaciones, facilita a la comunidad un servicio público con el fin de mejorar su movilidad y comunicación, y asegurar un acceso sostenible y responsable a nuevos mercados. Las distintas actividades contienen planes de emergencia para preservar la continuidad del servicio en caso de incidencia. Así, además de se consigue limitar el impacto que puede producir la interrupción del servicio sobre la comunidad, teniendo en cuenta el carácter público de éste.

Distintos impactos, directos e indirectos, positivos y negativos, pueden producirse sobre la comunidad como resultado de la presencia y la gestión de infraestructuras de transporte y de centros de Telecomunicaciones.

El principal impacto positivo es el desarrollo económico y social del área, resultado de la propia presencia de las infraestructuras ya que éstas generan empleo y promocionan el turismo. Al mismo tiempo, apoyan el progreso de economías de aglomeración, y la implantación de otras actividades económicas alrededor de la infraestructura. Los centros de Telecomunicaciones por su parte, favorecen el desarrollo de la zona facilitando la comunicación y el intercambio de información entre los diferentes agentes, y es por esta razón que tienen un papel muy importante en la gestión de emergencias.

El impacto ambiental sobre el entorno resultante de la ubicación de las infraestructuras produce incidencias significativas. La ocupación del territorio, el impacto acústico, la generación de residuos o la afectación sobre la calidad del aire, el agua y el suelo, son algunos de los principales impactos. Con el fin de disminuir este impacto ambiental desde Abertis se desarrollan distintas acciones plasmadas en el presente informe.

Abertis establece relaciones con la comunidad por medio de su trabajo directo con las organizaciones del área dónde interactúa. También a través de actuaciones de patrocinio y acción social. Se trabaja en 5 ámbitos de acuerdo a la actividad del Grupo: movilidad y seguridad vial, medio ambiente, accesibilidad social y desarrollo económico, accesibilidad cultural, y formación e investigación.

En 2013 Autopistas Brasil ha recibido un total de cuatro sanciones administrativas debido a la no presentación, dentro de los plazos establecidos, de documentación laboral obligatoria por la normativa. El importe total de estas sanciones ha ascendido a 4.736,3 euros.

Autopistas España y Rutas del Pacífico han recibido sanciones por un importe de 29.604,4 euros y de 5.628,7 euros respectivamente, derivadas de trámites y gestiones administrativas. Asimismo, Centrovías ha abonado una compensación de 264,9 euros en concepto de incumplimiento de obligaciones administrativas.

Por su parte, Abertis Telecom ha recibido una sanción de 132.000 euros, emitida por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, debido a la existencia de una antena que altera el tráfico aéreo del aeropuerto de Sabadell, que actualmente se encuentra recurrida, ya que en el momento de la colocación de la antena no se violó ningún aspecto legal, junto con nueve sanciones relacionadas con aspectos urbanísticos que totalizan 22.418 euros.

10.1. Consolidación de las relaciones con la sociedad civil

Para Abertis tiene gran importancia estar presente en la comunidad y entiende como un factor esencial, conservar una relación proactiva con ella para poder así gestionar de manera integradora, los impactos que la actividad de la organización pueda tener sobre la sociedad. Por esta razón Abertis cuenta con diferentes canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, correo convencional, página web) a partir de los cuales la comunidad puede transmitir a la organización sus consultas, quejas, propuestas o reclamaciones. En casos específicos, se dispone además de comités creados con el fin de mantener una comunicación directa y bidireccional con la comunidad.

Abertis gestiona su presencia en la comunidad a través de las 63 asociaciones y colectivos locales de diversos ámbitos (ambiental, social, empresarial y cultural) en los cuales participa, y en este sentido ha mantenido un total de 247 reuniones con estas organizaciones. De igual modo, Abertis establece convenios y/o colaboraciones con administraciones y entidades locales con el objetivo de implementar acciones que fomenten la mejora de las comunidades en las que desarrolla su actividad.

Las metas establecidas por las diferentes empresas del Grupo para 2013 han perseguido la mejora de la relación con el entorno, promoviendo la comunicación y minimización de los impactos ambientales, a través del aumento de la participación y la visibilidad de la organización en la comunidad y del desarrollo de acciones de soporte o colaboración con organizaciones locales.

La Fundación Abertis: una organización dedicada a las personas y al medio ambiente

La Fundación Abertis nació en 1999 y desde entonces uno de sus compromisos principales ha sido su labor a favor de la protección del medio ambiente. La Fundación ha impulsado la investigación en materia de sostenibilidad, ha organizado jornadas científicas y ha editado numerosas publicaciones. Todo este trabajo ha tenido su recompensa en 2013, cuando el castillo de Castellet, sede de la Fundación, ha sido designado "*Centro de la UNESCO para las Reservas Mediterráneas de la Biosfera*". Éste es seguramente el hito más importante de la Fundación Abertis en 2013.

En cuanto a la atención a las personas, el "Programa de Seguridad Vial" es el proyecto de mayor peso específico en la actividad de la Fundación. En 2013 se ha

puesto en marcha una nueva campaña de sensibilización dirigida a jóvenes, con los que la Fundación se ha reunido en las zonas de ocio de Madrid y Barcelona, bajo el lema "*Te queda una vida*". El proyecto *Cooperante Vial*, por su parte, se ha consolidado en Barcelona por tercer año consecutivo, y se ha puesto en marcha en Madrid. Los protagonistas de esta acción son jóvenes con síndrome de Down que realizan acciones de observación de los peatones y los conductores en las zonas cercanas a escuelas y toman nota de los hábitos que los usuarios deberían mejorar. Actividades similares en materia de seguridad vial se han desarrollado a lo largo de 2013 en Chile y Brasil.

Asimismo, la *5ª Edición del Día del Voluntariado Corporativo*, que la Fundación Abertis apoya cada año, ha tenido una gran repercusión a nivel internacional. En este sentido, representantes de los voluntarios de España, Francia, Argentina, Chile y Puerto Rico, participaron en el acto institucional celebrado en la sede del Grupo en Barcelona, el pasado 11 de diciembre. En esta ocasión, el debate giró en torno al aumento de la pobreza. Teniendo en cuenta esta problemática, las actividades de acción social que la Fundación ha apoyado durante el último año, se han basado en programas formativos que contribuyen a superar la actual situación económica a medio plazo, así como en iniciativas de atención a los colectivos más desfavorecidos. En línea con ello, la Fundación contrató a 8 jóvenes en riesgo de exclusión social para llevar a cabo una campaña de sensibilización medioambiental en las playas del litoral barcelonés durante los meses del pasado verano.

La Fundación Abertis se ha interesado también en acercar el patrimonio a todas las personas. En este sentido, un proyecto emblemático en el 2013 ha sido la rehabilitación de la cantera romana del Mèdol, un monumento que forma parte del conjunto "Tarragona Patrimonio de la Humanidad". También se ha creado un centro de interpretación que facilita la visita a este espacio a pie de la autopista AP-7 y que se encarga de difundir el valor biótico e histórico de este monumento. Hace 2.000 años, los romanos extraían del Mèdol la piedra para construir la ciudad de Tarraco. En el ámbito cultural, la Fundación también ha patrocinado en 2013 en una exposición retrospectiva del pintor Salvador Dalí en Madrid y otra del polifacético artista Antoni Tàpies en Barcelona. Mención aparte merece la ampliación de la colaboración con la Fundación Amigos del Museo del Prado, con la cual la Fundación ha colaborado en el patrocinio de los cursos sobre el Museo del Prado que esta entidad organiza cada año en diferentes ciudades españolas.

Experiencias prácticas

Cátedras Abertis

El Grupo Abertis, consciente de la importancia de la vinculación con el mundo académico para el progreso social y económico, promueve desde 2003, la formación, la investigación y la transferencia de conocimiento entre Universidad y Empresa.

De acuerdo a este compromiso, la organización ha ampliado en 2013 su red internacional de cátedras de infraestructuras gracias a un acuerdo con la Universidad de Chile, complementando a las ya existentes en España, Francia y Puerto Rico. Próximamente se creará una cátedra en Brasil.

La nueva cátedra Abertis-UCH, está dirigida por Sergio Jara Díaz, profesor de Economía del Transporte en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la universidad chilena, y, al igual que sus homónimas de España, Francia y Puerto Rico, centra su actividad en la formación e investigación en materia de gestión de infraestructuras de transporte. Participarán en ella, estudiantes, investigadores, profesores y profesionales de este campo.

Además, la cátedra Abertis-UPC en colaboración con la Universitat Politècnica de Catalunya, la chaire Abertis-ENPC-IFSTTAR y l'École des Ponts ParisTech han celebrado en 2013 sus respectivos premios de investigación, con 18 trabajos presentados en la cátedra española y 23 estudios en la francesa. Los ganadores nacionales de cada categoría –tesis doctoral y tesina– han competido en la segunda edición del II Premio Abertis Internacional, celebrado el 29 de mayo de 2013.

Paralelamente, la cátedra Abertis-UPR junto con la Universidad de Puerto Rico ha convocado en 2013, la primera edición del premio nacional de investigación. Los ganadores de cada categoría competirán en 2014 para el premio internacional.

En línea con esta iniciativa, Abertis también apoya otros programas de formación y divulgación con instituciones académicas españolas de reconocido prestigio. Entre ellas destacan: la cátedra Abertis-FEDEA de Economía de las Infraestructuras y Transportes, la cátedra Abertis-IESE de Regulación, Competencias y Políticas Públicas y el Instituto de Innovación Social y la cátedra de LiderazgoS y Gobernanza Democrática de ESADE.

Campañas de sensibilización en Seguridad Vial en las calles

Brasil ha desarrollado a lo largo de todo el 2013, acciones de concienciación en seguridad vial, enmarcadas en el programa "Educación Vivas". Bajo el paraguas de este programa, se han realizado 3 tipos de campañas dirigidas a ciclistas, motoristas y peatones. Estas actuaciones han consistido en el abordaje de los usuarios de la autovía en las áreas próximas a ésta, con el fin de transmitirles orientaciones prácticas, sobre seguridad vial y el uso responsable de las vías y de sus vehículos, por medio de una charla directa con el informador así como de folletos explicativos. Como resultado, se han llevado a cabo 305 campañas (89 a ciclistas, 125 a motoristas, 91 a peatones).

La Fundación Abertis, consciente de la necesidad que existe en la sociedad de tomar mayor conciencia de los riesgos que conlleva actuar de forma irresponsable en las salidas de ocio nocturna, ha impulsado en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y el Ayuntamiento de Barcelona, campañas de promoción de la conducción responsable bajo el lema de "Te queda una vida", en las zonas de ocio nocturno de mayor afluencia de las dos ciudades. Las acciones llevadas a cabo por voluntarios de la Cruz Roja, Fundación ONCE, Institut Guttmann y de los equipos de deporte adaptado del Club Joventut Badalona y el Barça Regal UNES, con lesión medular como consecuencia de un accidente de tráfico, consisten en alertar a los conductores acerca de la necesidad de ser responsable al volante tras una noche de fiesta.

Educación en Seguridad Vial, en las escuelas

En Brasil el programa *Proyecto Escuela Arteris*, ha contado con la colaboración de las autoridades educativas de cada municipio. Las actividades realizadas en 2013 han estado orientadas a la formación de 120 educadores de 70 escuelas públicas, en metodologías de sensibilización y concienciación en educación vial para niños, y en la impartición de conferencias, seminarios y talleres a alumnos de todas las edades.

En España, Abertis autopistas, ha llevado a cabo en 2013 la impartición de un curso de seguridad vial para 1.000 niños de tercer ciclo de educación primaria. Para ello, Abertis e Iberpistas, firmaron un convenio de colaboración con el Centro Rural de Innovación Educativa CRIE Fuente Pelayo, en el que la Fundación Abertis asumió la aportación de hasta 4.000 euros para hacer frente al coste del citado curso. Con dichos fondos se contrató a una empresa especializada para impartir esta formación. Como resultado, se han llevado a cabo 20 jornadas de formación a lo largo del curso escolar, con una asistencia de niños de 50 por visita.

En Chile, Abertis ha desarrollado el *Proyecto Escuela*, un programa de educación en seguridad vial de vanguardia orientado a las escuelas que incluyen educación diferencial, capacitando inclusivamente a niños con trastornos de aprendizaje y necesidades educativas especiales; situadas en áreas rurales cercanas a las autopistas. El proyecto se ha llevado a cabo a través de una serie de capacitaciones y actividades enfocadas a toda la comunidad educativa: alumnos, docentes, padres y apoderados. Profesores especialistas en el tema se han apoyado en material audiovisual para estimular y facilitar el desarrollo de conductas de prevención de accidentes y de precaución. El programa también ha contado con una metodología diseñada específicamente para niños con necesidades educativas especiales. Finalmente se ha elaborado un Manual de Educación en Seguridad Vial dirigido al personal docente, para apoyar su labor educativa en materia de seguridad vial, el cual se ha distribuido de forma gratuita a todas las escuelas del programa.

El programa ha contado con la colaboración de la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) y el patrocinio de Carabineros de Chile. Como resultado de estas acciones, se ha creado una Red de 126 colegios que cuentan con profesores capacitados para educar en temas de seguridad vial y con la formación de brigadas de tránsito al interior de los establecimientos educacionales.

El “V Día del Voluntariado”: un voluntariado cada vez más internacional

En 2013, el “V Día del Voluntariado” de Abertis ha logrado un alto grado de participación entre sus colaboradores, en actividades de acción social. Las diferentes sedes de la compañía en todo el mundo han llevado a cabo campañas de recogida de alimentos y ropa de abrigo, actividades de ocio para los colectivos más necesitados, y acciones de sensibilización centradas en el creciente aumento de la pobreza. En este sentido, las diferentes filiales del Grupo han desarrollado y definido un modelo propio de voluntariado, adaptado a las necesidades de cada país.

En Brasil, el programa de voluntarios Arteris, “Brasil regala tiempo”, se ha encargado de coordinar a los trabajadores que han decidido invertir parte de su tiempo, habilidades o conocimientos, en acciones que contribuyen directamente a la mejora de la vida de las comunidades donde se encuentran las concesionarias. Entre las actividades realizadas por este programa destacan: la campaña de recogida de ropa de abrigo, la campaña de recogida de alimentos, la campaña navideña de visitas a las unidades infantiles de los hospitales, la campaña de donación de sangre entre los trabajadores, las actividades llevadas a cabo en el Día Internacional de la mujer, y las actividades realizadas durante el Día del niño. Este equipo ha llegado en 2013 a los 900 voluntarios.

Francia por su parte, también ha realizado una recolecta de alimentos con motivo del día del voluntariado, que después ha repartido entre diferentes comedores sociales.

El V Día del Voluntariado: un voluntariado cada vez más internacional (cont.)

En España, el equipo de voluntarios de Abertis se ha encargado de realizar una recolecta de alimentos a lo largo del día del voluntariado, más tarde repartida entre organizaciones de acción social.

En Chile se ha llevado a cabo el proyecto “Donar talento”: un programa de donación de horas a través del cual se ha creado un banco de horas compuesto por actividades profesionales y no profesionales, en el que los trabajadores de Abertis se ofrecen para dar soporte a aquellas personas que quieren llevar a cabo proyectos de primera necesidad, que de otra manera no podrían financiar.

Argentina también ha colaborado en la recolecta de alimentos durante el V Día del Voluntariado. Estos alimentos han sido posteriormente repartidos entre diversas entidades de acogida de niños con situaciones familiares complicadas.

Puerto Rico ha llevado a cabo una campaña de micro donaciones, similar a la del *Euro Solidario*. Todas las donaciones derivadas de esta campaña, han sido donadas a Fondos Unidos de Puerto Rico.

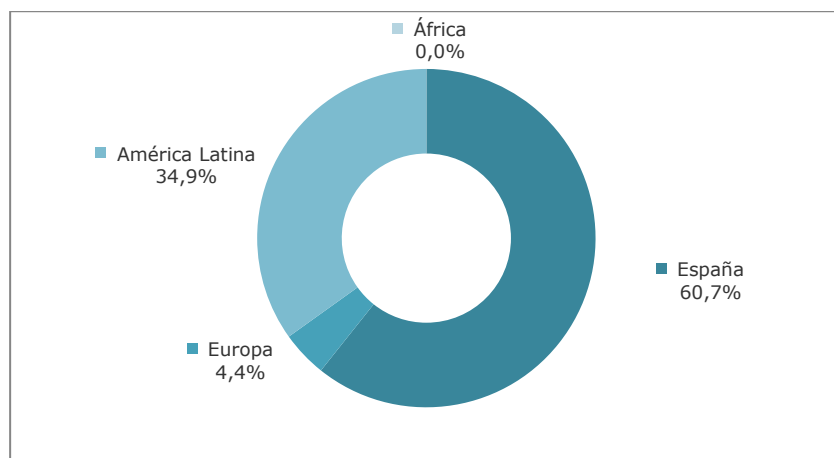
En total, durante el “V Día del Voluntariado”, la organización ha recogido 2.630 kg de alimentos gracias a la colaboración de los voluntarios del Grupo en Argentina, Brasil, España y Francia.

10.2. Gestión de la acción social y los patrocinios

En el Manual Ejecutivo de Proyectos de Compromiso con la Comunidad del Grupo Abertis, se establece qué áreas son de mayor interés en cuanto a patrocinios, y cuáles son los requisitos que deben cumplir los proyectos solicitantes para recibir este patrocinio.

En 2013 la Fundación Abertis y la Sede Central han recibido un total de 378 solicitudes de patrocinio, de las cuales se han aprobado 157.

Área geográfica dónde se lleva a cabo la actuación

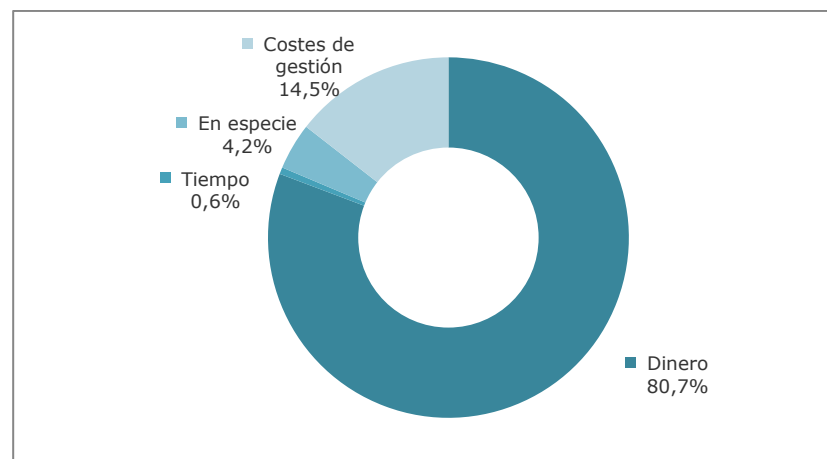


Todas las actuaciones desarrolladas por la Fundación, así como las llevadas a cabo directamente por las diferentes unidades de negocio del Grupo, constituyen parte de esta acción social y de patrocinio.

El importe dispuesto en 2013 para donaciones, colaboraciones y patrocinios, ha alcanzado los 6.511.676,9 euros. Un aumento notable del aporte social respecto al año anterior, equivalente al 1,1%¹⁹ del beneficio neto consolidado de Abertis.

Este año el Grupo ha realizado el 80,7% de las contribuciones en valor monetario, el 4,2% en especie y el 0,6% en tiempo. Siendo el porcentaje restante el coste de la gestión de estas aportaciones.

Tipo de contribución

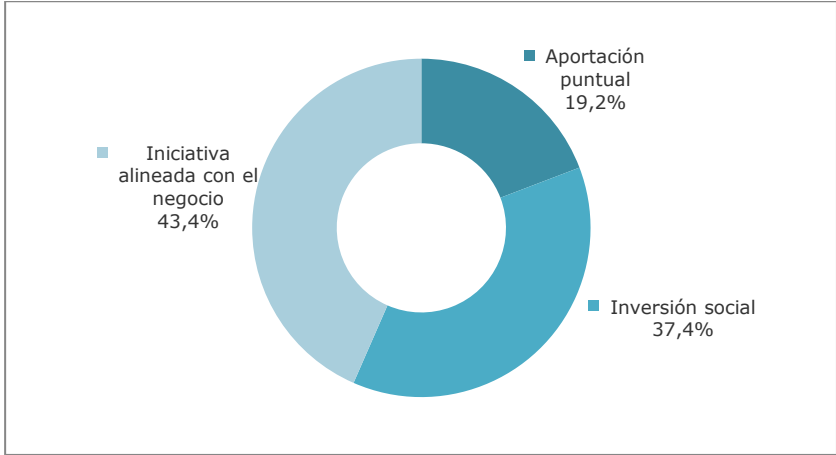


Todos los proyectos de acción social que son aprobados, se clasifican según la metodología de LBG España, lo que permite segregar las actuaciones que son a largo plazo y están alineadas con el negocio del Grupo, de los costes de gestión de las aportaciones puntuales. En el 2013, de las inversiones realizadas el 43,4% han correspondido a aportaciones sociales alineadas con el negocio.

Motivación de las aportaciones²⁰

¹⁹ La aportación social sobre el beneficio neto consolidado ha aumentado un 0,5% respecto al 2012.

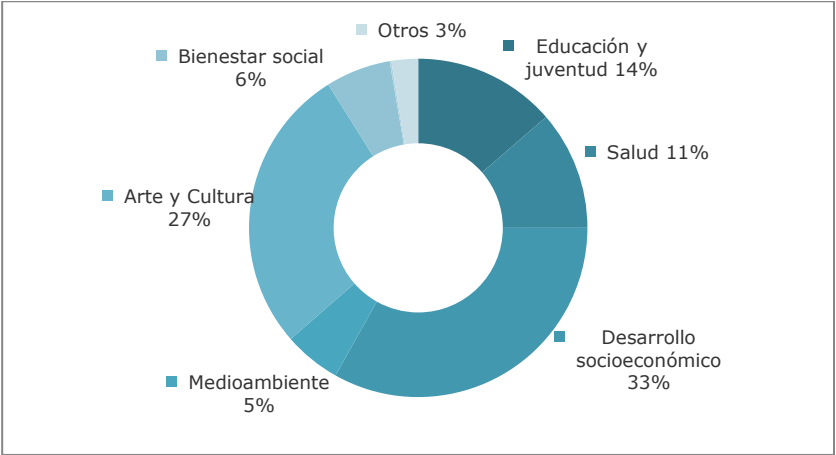
ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.



En cuanto a las áreas de actuación de acuerdo a la metodología LBG, el Grupo Abertis ha realizado aportaciones en 7 áreas diferentes, siendo las más destacadas el desarrollo socio-económico. Ello se debe a que las actividades de acción social que la organización ha apoyado durante el último año, se han basado en programas formativos que contribuyen a superar la actual situación económica a medio plazo.

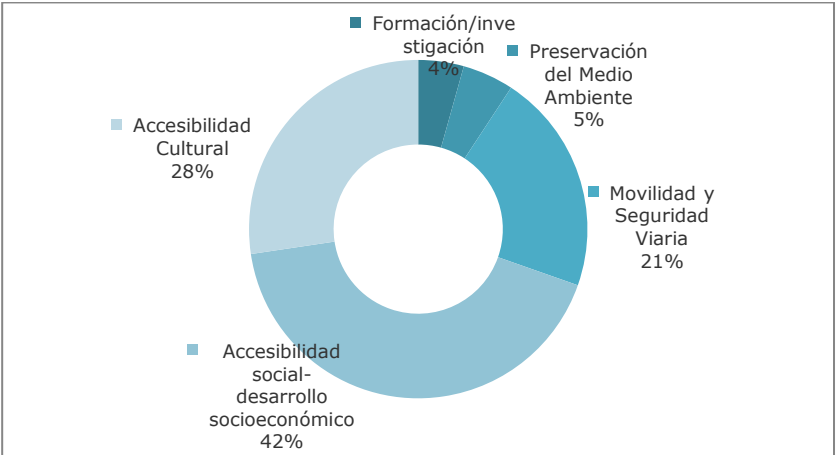
Aportaciones LBG por áreas de actuación

²⁰ Este año se ha omitido la categoría de “costes de gestión” del gráfico “motivación de las aportaciones”, y se ha creado un gráfico nuevo que sí contempla esta categoría denominado “tipo de contribución”.



En referencia a las áreas de actuación, patrocinio y acción social, en las que el Grupo ha participado e interactuado a lo largo del 2013, se distinguen 5 ámbitos de acuerdo a la actividad realizada: movilidad y seguridad vial, medio ambiente, accesibilidad social y desarrollo económico, accesibilidad cultural, y formación e investigación.

Aportaciones a la comunidad por ámbito de actuación



Experiencias prácticas

Abertis con la cultura y el patrimonio

Abertis, a través de la Fundación Abertis, ha sido el patrocinador de la gran retrospectiva de Dalí que ofreció el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía en Madrid, bajo el título: "Dalí, todas las sugerencias poéticas y todas las posibilidades plásticas". La muestra, que llegó desde el Centre Pompidou de París, donde también se expuso bajo el patrocinio de Abertis, era una ocasión única para repasar la obra de autor ya que reunía por primera vez obras procedentes de los tres depositarios de su legado, del MoMA, el Philadelphia Museum of Art y la Tate Modern de Londres. La exposición se saldó con un gran éxito de público en ambas ciudades.

Otro patrocinio cultural de Abertis ha sido la exposición sobre Antoni Tàpies que acogió de forma compartida el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC) y la Fundació Antoni Tàpies, en Barcelona, bajo el título: "Tàpies, desde el interior". La muestra presentó cerca de 140 obras procedentes del taller del artista y de la colección de la Fundació Antoni Tàpies, lo que permitió conocer en profundidad el legado del autor y descubrir obras desconocidas que han permanecido casi invisibles, incluso inéditas en algunos casos.

Estas colaboraciones han sido una muestra más del compromiso de Abertis y la Fundación Abertis con la cultura, que colaboran con las grandes instituciones culturales de los países en los que el Grupo está presente, con el objetivo de hacer accesible la cultura al gran público y acompañar a las Administraciones Públicas en este cometido.

Paralelamente y con el fin de salvaguardar el patrimonio, Abertis ha llevado a cabo durante el 2013 el plan de rehabilitación y de adecuación de la cantera del Mèdol que, con una inversión total de 1,5 millones de euros, implica la conservación y mejora arqueológica y geológica de la antigua zona de extracción de piedra de época romana. El proyecto, de carácter multidisciplinar, está impulsado por Abertis Autopistas España y la Fundación Abertis, y cuenta con la colaboración del Ministerio de Fomento, el Ministerio de Cultura, la Generalitat de Catalunya, la Diputación de Tarragona, el Ayuntamiento de Tarragona y Áreas.

El proyecto se ha desarrollado en dos ámbitos: una intervención en la cantera, mediante la realización de prospecciones arqueológicas en la zona del Clot, y la creación de un espacio de interpretación en el área de servicio y la museización de la zona para facilitar la visita y dar a conocer mediante una explicación divulgativa las funciones del monumento y su riqueza histórica y medioambiental. Por otro lado, como muestra de su compromiso con la educación y la cultura, la Fundación Abertis prevé poner a disposición de las escuelas el espacio, así como los diferentes materiales que generarán desde el punto de vista divulgativo y educativo del proyecto.

Otra muestra del compromiso de Abertis Autopistas con el territorio en el que opera ha sido la firma de un convenio entre Abertis Autopistas y el Ayuntamiento de Martorell para la financiación de las obras de ordenación y rehabilitación del castillo de Sant Genís de Rocafort. Mediante este acuerdo, Abertis Autopistas aportará un total de 455.287 euros para la ejecución de estas labores.

Abertis y su compromiso con la comunidad

Brasil comprometido con las personas con movilidad reducida:

En 2013 Abertis Brasil ha colaborado en la puesta a punto de la web de la campaña *Lacre Amigo*: www.lacreamico.com.br. Esta web responde a una campaña basada en la recogida de anillas de latas de refresco a cambio de sillas de ruedas. En ese sentido, la web es un instrumento esencial que permite no sólo la difusión de la campaña

sino también brinda la oportunidad a los participantes de la actividad, de llevar un seguimiento de las anillas conseguidas. A día de hoy la campaña solidaria ha logrado ya 25 sillas de ruedas para personas necesitadas.

Francia defiende la reinserción laboral:

Francia por su parte ha dado continuidad en 2013 a su compromiso a favor de la inserción y la reinserción profesional, y en este sentido, ha firmado de nuevo, un convenio de colaboración con la Croix-Rouge. El apoyo se dirige a tres centros de inserción de esta entidad en territorios donde Sanef está implantada: Pavilly (Normandie), Revigny (Meuse) y Béarn Solidarité (Pyrénées Atlantique). Este ámbito de actuación supone un acompañamiento para asegurar un "mecenazgo de competencias" a empleados en proceso de inserción mediante acciones concretas: líneas de financiación para instalaciones y material profesional, donación de vehículos para facilitar su movilidad, prácticas de empresa en contacto directo con los expertos en prevención y seguridad de la empresa, o visitas culturales para favorecer un marco propicio para el establecimiento de relaciones humanas.

La Fundación Abertis en España trabaja por la integración de las personas:

Por tercer año consecutivo, la Fundació Catalana Síndrome de Down, la Fundación Abertis y el Ayuntamiento de Barcelona, han firmado un convenio de colaboración para llevar a cabo el proyecto "Cooperante Vial". Esta iniciativa tiene como objetivo integrar laboralmente a jóvenes con diversidad funcional intelectual y mejorar a la vez la movilidad del entorno de los centros escolares. La tarea del cooperante vial consiste en observar y recoger información acerca de los hábitos de los conductores y peatones en las horas de llegada y salida de la escuela, ya sea a pie o en vehículo, para analizar posteriormente esta información conjuntamente con la escuela y el alumnado, y fomentar buenas prácticas de movilidad.

Paralelamente a este programa, la Fundación Abertis también ha acordado en 2013 con la Fundación Catalana de Síndrome de Down, la implementación de un proyecto piloto de seis meses de inclusión de trabajadores con este síndrome. El resultado ha sido la inclusión de un empleado con esta discapacidad entre la plantilla de la Fundación.

Por otro lado, la Fundación Abertis, el Ayuntamiento de Barcelona y la Fundació El Llidar han promovido en 2013 una acción de concienciación medioambiental en las playas de Barcelona que ha proporcionado trabajo y formación a jóvenes en situación de vulnerabilidad social y personal. Mediante esta iniciativa, un equipo de cuatro jóvenes de la Fundació El Llidar ha recorrido durante la temporada de verano las playas de Barcelona con el objetivo de divulgar entre los usuarios consejos sobre el buen uso del entorno y el respeto por el medio ambiente, incidiendo en aspectos cívicos como la necesidad de colaborar con el mantenimiento de la limpieza de las playas o de respetar el litoral como espacio natural a preservar.

Además, la Fundación Abertis ha puesto a disposición de los conductores con discapacidad, de forma gratuita y con unas condiciones especiales, un dispositivo de telepeaje VIA-T. Colaboran además en esta iniciativa para ofrecer a este colectivo las máximas facilidades en su paso por las autopistas: el Departament de Benestar Social i Família, la Cruz Roja, el Institut Guttmann, la ONCE y la Federació Ecom.

Finalmente, durante el Día de Voluntariado de 2013, la Fundación Abertis ha anunciado la donación de 24.000 euros recogidos gracias al proyecto *Euro solidario*, a cuatro proyectos con propósitos sociales. Estos proyectos fueron seleccionados mediante la votación de los empleados de la organización que habían participado en la realización de la campaña.

Argentina patrocina diferentes eventos sociales:

Argentina ha realizado en 2013 dos acciones para conmemorar el "Día del Niño". La organización, que ha invertido alrededor de 2.200 euros en ambos eventos, ha contado para las dos acciones con un espacio ambientado, actuaciones de payasos, malabares, y números de magia. Aproximadamente unos 600 niños de las comunidades se han beneficiado de estas actuaciones. Cabe destacar que cerca de 700 juguetes han sido donados por Abertis a los niños durante las actuaciones.

Abertis y su compromiso con la comunidad (cont.)

Además, con el fin de impulsar el voluntariado entre sus colaboradores de forma más directa con la sociedad, la organización ha promocionado también el "Día de la Familia". La empresa, que ha invertido alrededor de 1.480 euros en el evento, ha organizado un almuerzo con tarde de entretenimientos a cargo de payasos y personajes animados; así como una recolecta de alimentos, ropa, juguetes y pañales.

Por otro lado, Argentina también ha llevado a cabo en 2013, conjuntamente con la Asociación Civil SOS CAN, una campaña de "Concienciación de Tenencia Responsable de Caninos". El objetivo de esta acción ha sido el de generar conciencia entre los usuarios y vecinos de la autopista, sobre la tenencia y el cuidado responsable de mascotas y evitar así que los mismos, sean abandonados en la vía pública. Para este fin se han llevado a cabo reuniones con protectoras de animales para tratar la problemática de los animales sueltos en la calzada, y la realización y difusión entre los usuarios y trabajadores de las autopistas, de folletos con contenidos explicativos sobre la temática. Gracias a la implementación de esta campaña, se ha conseguido disminuir la presencia de caninos sueltos en las autopistas, informar a los usuarios sobre una línea de contacto para denunciar la presencia de animales, y la generación de una conciencia positiva y responsable en cuanto a la tenencia de mascotas.

Puerto Rico con los emprendedores sociales

Puerto Rico ha llevado a cabo en 2013 un programa de micro donaciones, similar al del *Euro solidario*. Todas las donaciones recogidas gracias a esta campaña fueron donadas a Fondos Unidos de Puerto Rico.

Paralelamente la filial ha ejecutado junto con la Fundación Sila M. Calderón, una colaboración económica para promover la independencia de proyectos de autogestión empresarial, en las áreas más deprimidas del país en 2013.

Abertis Telecom apoya proyectos solidarios:

En Canarias, Abertis Telecom ha apoyado a la cadena de televisión local de Tenerife, Mírame TV, es su celebración del Telemaratón Solidario en la isla. La colaboración de Abertis en este evento consistió en la transmisión de la señal audiovisual. El Telemaratón ha contado con a su vez con el apoyo institucional de las principales administraciones públicas de Canarias y empresas del sector alimentario de Tenerife. Un respaldo que ha permitido asegurar la recogida de toneladas de alimentos, que han sido repartidos entre las familias más necesitadas a través de la Cruz Roja y el Banco de Alimentos.

Paralelamente, Abertis Telecom también ha colaborado económicamente en la realización del Festival organizado por la Cadena SER "Por la sonrisa de un niño", cuyo objetivo primordial ha sido la recogida de juguetes para aquellos colectivos más desfavorecidos.

Además, la organización también ha colaborado con la "Maratón de TV3", ofreciendo al evento el transporte de la señal audiovisual de las actividades que han tenido lugar durante la celebración. Este año la "Maratón de TV3" ha recaudado fondos para la lucha contra el Alzheimer, a través de las llamadas que recibidas en diversas sedes telefónicas.

Finalmente, Abertis Telecom ha donado en 2013, fondos para las siguientes campañas: acciones destinadas a Filipinas tras el huracán, fondos para la Federación Española de Bancos de Alimentos, y fondos para las campañas realizadas por Cáritas, dirigidas a facilitar la autonomía de los ancianos.

11. INFORME DE VERIFICACIÓN



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

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013 de Abertis Infraestructuras, S.A.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC) 2013 de Abertis Infraestructuras, S.A. (en adelante Abertis), cuyo alcance se define en la sección "Características del Informe - Metodología de recopilación de la información". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación del IRSC 2013 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1).
- La información proporcionada en el IRSC del ejercicio 2013 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).

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 de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRSC 2013.
- 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 y de los informes de terceros disponibles.
- 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 la sección "Características del Informe - Materialidad y participación de los grupos de interés".
- 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 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 correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en el IRSC de 2013 y su adecuada recopilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Abertis. Dichas pruebas se han realizado en España, Francia, Brasil y Chile.

Conclusiones

En la sección "Índice de contenidos e indicadores 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 2013 contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI 3.1.

Responsabilidades de la Dirección de Abertis y de Deloitte

- La preparación del IRSC de 2013, 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.

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 "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 "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

Abertis realizó en el año 2012 una consulta específica a sus grupos de interés en España para conocer su opinión sobre el IRSC en función de sus expectativas, que ha servido como base para la definición de los contenidos de los IRSC 2012 y 2013. Actualmente, Abertis se encuentra en un proceso de actualización de su estudio de materialidad para adaptarlo a los nuevos requerimientos de la guía de reporting GRI G4. Además de profundizar en los requerimientos exigidos por este estándar, recomendamos actualizar el análisis de materialidad teniendo en cuenta la información disponible en los distintos canales de consulta de Abertis y las prioridades en los distintos países donde el Grupo opera, especialmente Brasil y Chile, para considerar el impacto de las nuevas adquisiciones.

Capacidad de respuesta

En 2013, Abertis ha mejorado su herramienta de reporting y consolidación de RSC y ha incluido a las nuevas sociedades que se han incorporado al Grupo. Asimismo, ha ampliado el alcance de la Huella de Carbono, incluyendo en el Scope 3 algunas de las categorías recomendadas por el "Green House Gas Protocol: Corporate Value Chain Accounting & Reporting Standard". Además de seguir trabajando en la homogeneización de los criterios de valoración de los indicadores medioambientales de las distintas líneas de negocio, recomendamos mejorar su integración con el resto de sistemas de información de la organización.

Dentro del trabajo de adaptación a los nuevos requerimientos de información, Abertis tiene como objetivo la actualización de su Plan Estratégico de RSC. En este sentido, recomendamos que dicha actualización considere la definición de objetivos específicos por línea de acción y la elaboración de un cuadro de mando con indicadores de medición periódicos para facilitar la labor de supervisión y gestión del Plan Estratégico por parte del Comité de RSC.

En relación a los proyectos enmarcados dentro del compromiso de Abertis con la comunidad, en 2013 se ha comenzado a consolidar la información de aportaciones realizadas no solo en metálico, sino también en especie y en horas de empleados. En esta línea, Abertis deberá profundizar en la identificación de este tipo de aportaciones en todos los países donde opera y en cada una de sus líneas de negocio. Asimismo, recomendamos la actualización de su *Manual Ejecutivo de Gestión de Proyectos de Compromiso* con la Comunidad para adaptarlo a las operaciones actuales.

DELOITTE ADVISORY, S.L.

Helena Redondo
20 de marzo de 2014



12. ÍNDICE DE CONTENIDOS E INDICADORES DE GRI

CONTENIDO	PÁGINA ²¹	NIVEL REPORTING ²²
1.- Estrategia y análisis		
1.1.- Declaración del presidente.	3-4; 8-9 IA	●
1.2.- Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	62-70 CCAA; 46-51 IAGC	●
2.- Perfil de la organización		
2.1.- Nombre de la organización.	6	●
2.2.- Principales marcas, productos y/o servicios.	7-10; 19 IA	●
2.3.- Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	9; 212-234 CCAA	●
2.4.- Localización de la sede principal de la organización.	12 CCAA	●
2.5.- Número de países en los que opera la organización y nombre.	9	●
2.6.- Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	9; 13-16 IA; 2-7 IAGC	●
2.7.- Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	9-10; 21-26, 28-29 IA	●
2.8.- Dimensiones de la organización informante incluido el número de empleados, el número de operaciones, las ventas netas, la capitalización total, y la cantidad de productos o servicios prestados.	17; 13, 19, 31-25 IA; 9 CCAA	●
2.9.- Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	9-10; 19-20, 29, 31 IA	●
2.10.- Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	20, 30, 70	●
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.	9	●
3.7.- Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	9	●
3.8.- Información sobre negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	7, 9	●

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

²² El significado de la simbología: ● cuando el nivel de reporting es total ■ cuando el nivel de reporting es parcial.

CONTENIDO	PÁGINA ²¹	NIVEL REPORTING ²²
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.	6-9, 21	●
3.10.- Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re-expresión.	7, 27, 53-54, 75, 80-81	●
3.11.- Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	9, 21	●
Índice del contenido del GRI		
3.12.- Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	112-119	●
Verificación		
3.13.- Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	7, 111	●
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.	13-16 IA; 32-41 IAGC	●
4.2.- Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo.	23 IAGC	●
4.3.- Número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno independiente y/o no ejecutivo.	9-11 IAGC	●
4.4.- Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	29-27; 44-45; 7-9 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.	18-19 IAGC	●
4.6.- Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	13 IA; 44-46, 67, 74-77 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.	67, 74-77 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.	66-81 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.	16-17; 66-81 IAGC	●
4.10.- Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	16-17; 66-81 IAGC	●
Compromisos con iniciativas externas		
4.11.- Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	16-17; 66-81 IAGC	●
4.12.- Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	20, 100-110	●
4.13.- Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	21, 102	●
Participación de los grupos de interés		
4.14.- Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. .	18	●
4.15.- Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	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.	10-11, 18-19, 26-27, 37-38, 43, 97, 99, 101-102	●
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.	11	●

GRI	Descripción	Página	Nivel report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
Información sobre el enfoque de gestión económica		9-10, 23, 29-30, 32-33, 100-110; 31-40 IA				
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido.	13; 3 CCAA	●			✓
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	72-73	●	7,8	7	✓ ^(a)
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	50; 154-161 CCAA	●			✓
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	81, 93 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.	47	●			✓
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	97	●			✓
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	47	●	6		✓
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.	103-106	●		8	✓
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	13, 15, 102-105	●			✓
DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL						
Información sobre el enfoque de gestión ambiental		59-67, 68-70, 72-74, 84-85, 88-90, 92				
MATERIALES						
EN1 (P)	Materiales utilizados por peso o volumen.	82-83	●	8		✓ ^(b)
EN2 (P)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	82-83	●	8,9		✓ ^(b)
ENERGÍA						
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	79-81	● ²⁶	8		✓
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	78-79	● ²⁷	8		✓
EN5 (P)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	73, 84-85	●	8,9	7	✓
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	68-70, 84-85	●	8,9	7	✓ ^(a)
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas	73, 84-85	●	8,9	7	✓

23 El significado de la simbología: ● cuando el nivel de reporting es total; ● cuando el nivel de reporting es parcial; NA significa "No Aplica"; ND significa "No disponible"

24 PM: Pacto Mundial.

25 ODM: Objetivos de Desarrollo del Milenio.

26 El dato en GJ asciende a 23.395,6 GJ para gas natural, 941.499,2 GJ para gasóleo, 9.839,4 GJ para GLP, y 746,8 GJ para las fuentes renovables.

27 El dato en GJ asciende a 1.149.827 GJ. 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 45,6% de energía nuclear, un 19% de energías renovables, un 2,8% de gas natural, un 6% de crudo, un 21% de cogeneración y un 5,8% de carbón.

GRI	Descripción	Página	Nivel report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
	iniciativas.					
AGUA						
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	77	●	8		✓
EN9 (A)	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	77	● ²⁸			✓
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	77	● ²⁸			✓
BIODIVERSIDAD						
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	90	●	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	90	●	8	7	✓
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	90	●	8	7	✓
EN14 (A)	Estrategias, acciones actuales y futuros planes para la gestión de impactos sobre biodiversidad.	90-91	●	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.	74-76	●	8	7	✓
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	74-76	●	8	7	✓ ^(g)
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	73, 84-85	●	9	7	✓
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		● ²⁸	8	7	✓
EN20 (P)	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		NA ²⁸	8	7	NV
EN21 (P)	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	87	● ²⁹		7	✓ ^(c)
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	86-87	●		7	✓ ^(d)
EN23 (P)	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		● ³⁰	8	7	✓
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 ³¹			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 ³¹			NV
PRODUCTOS Y SERVICIOS						
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	68-70, 84-85, 88-89, 91, 95	●	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	9	7	NV
CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la	59	●	8	7	✓

²⁸ No se han identificado impactos significativos por estos conceptos. En el caso de NOx y SOx, las emisiones directas tampoco son significativas.

²⁹ 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.

³⁰ No se han producido derrames significativos.

³¹ No aplica debido a la naturaleza de las actividades de Abertis.

GRI	Descripción	Página	Nivel report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
	normativa ambiental.					
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 ³²	7		NV
GENERAL						
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	59; 180 CCAA	●			✓
DESEMPEÑO SOCIAL (PRÁCTICAS LABORALES)						
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo		35-38, 40-41, 43-44, 46-48, 50-54				
EMPLEO						
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosados por sexo.	35-36	●			✓
LA2 (P)	Número total y contratación de nuevos empleados, y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	36-37	● ³³	6		✓ ^(e)
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.	50	● ³⁴	6	3	✓
LA15 (P)	Retorno al trabajo y tasas de retención después de un permiso de paternidad, desglosado por género.	47	●			✓
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES						
LA4 (P)	Porcentaje de empleos cubiertos por un convenio colectivo.	37-38	●	1,3		✓
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		● ³⁵	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.	52	●		5,6	✓
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	53-54	● ³⁶			✓
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.		● ³⁷		6	✓
LA9 (A)	Temas de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		ND ³⁸			NV
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN						
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado.	40	●		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.	40-41	● ³⁹		3	✓

³² No aplica debido a la naturaleza de las actividades de abertis.

³³ Se ha avanzado en la publicación del dato por género y categoría profesional y región, y esperamos publicar el dato desagregado por Grupo de edad junto con el dato sobre nuevas contrataciones en futuros informes a corto plazo.

³⁴ Se informa de los beneficios sociales a nivel agregado.

³⁵ 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.

³⁶ Estamos trabajando en la publicación de las tasas de absentismo en futuros informes a largo plazo.

³⁷ No hay constancia de enfermedades graves significativas que precisen la creación de programas específicos.

³⁸ Actualmente esta información no se recopila.

³⁹ No se incluyen programas para la gestión del final de las carreras profesionales de los empleados.

GRI	Descripción	Página	Nivel report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género.	41	●		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.	35, 46-48; 13-16 IA	● ⁴⁰	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	47	▶ ⁴¹	1,6	3	✓ ^(a)
DESEMPEÑO SOCIAL (DERECHOS HUMANOS)						
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos		16, 40-44, 98				
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.		● ⁴²	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.	98	▶ ⁴³	1,2,4 5,6		✓ ^(f)
HR3 (P)	Total de horas de formación de los empleados en políticas y procedimientos relativos a aspectos de los derechos humanos que son relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de personal formado.	40	▶ ⁴⁴			✓
NO DISCRIMINACIÓN						
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		● ⁴⁵	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 pueda correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		● ⁴⁶	1,3	3	✓ ^(a)
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.		● ⁴⁶	1,5		✓ ^(a)
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.		● ⁴⁶	1,4	3	✓ ^(a)
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.		● ⁴⁴			✓

40 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.

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

42 En el ejercicio 2013 no se han firmado acuerdos de inversión o contratos significativos que hayan incluido cláusulas de derechos humanos.

43 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.

44 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.

45 No se han producido incidentes de este tipo durante 2013.

46 El 80% de la cifra de negocio de Abertis proviene de países que forman parte de la OCDE, con lo que no existe riesgo de violaciones de los Derechos Humanos. Si bien en Brasil y Argentina, que conforman el 48% de la plantilla media equivalente del Grupo y no forman parte de la OCDE, no se han identificado riesgos de este tipo. 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

GRI	Descripción	Página	Nivel report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
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.	16	■ ⁴⁷			✓(a)
REMEDIO						
HR11(P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas.	44	●			✓
DESEMPEÑO SOCIAL (COMUNIDAD)						
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		3, 16, 23, 43-44, 58, 100-110				
COMUNIDAD						
SO1 (P)	Porcentaje de operaciones que incluyan compromisos con la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	102-110	●	1	8	✓
SO9 (P)	Operaciones con potencial significativo o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	101	●			✓
SO10 (P)	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con un potencial significativo o impactos negativos reales sobre las comunidades locales.	58, 100	●			✓
CORRUPCIÓN						
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	16	■	10		✓(a)
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	16, 42	■	10		✓(a)
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		● ⁴⁸	10		✓
POLÍTICA PÚBLICA						
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	20	■ ⁴⁹	10		✓(a)
SO6 (A)	Valor total de las contribuciones a partidos, políticos, e instituciones relacionadas en el país.		■ ⁵⁰			✓(a)
COMPORTAMIENTO ANTI-COMPETITIVO						
SO7 (A)	Número total de acciones legales por comportamiento anti-competitivo, anti-monopolio, y prácticas de monopolio, y sus resultados.	24	●			✓
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.	24, 51, 101; 163-164 CCAA	●			✓
DESEMPEÑO SOCIAL (RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS)						
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos		23-32				
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE						
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	25-28	●			✓
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.		● ⁵¹			✓
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS						
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en	24-25, 31	■			✓(a)

47 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.

48 No se han identificado incidentes de este tipo durante 2013.

49 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.

50 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.

51 No se han identificado incumplimientos en este sentido.

GRI	Descripción	Página	Nivel report. ²³	PM ²⁴	ODM ²⁵	Verificación
	vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.					
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.		● ^{48 y 52}			✓
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		●			✓
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.		● ⁴⁹			✓
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.		● ⁵¹			✓
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	● ⁵³			✓
CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
PR9 (P)	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	169-171 CCAA	●			✓

Notas de verificación:

✓ Indicador verificado según la cobertura informada por Abertis

NV No verificado

- (a) Se reporta cualitativamente
- (b) Se informa de los principales materiales consumidos, estimados en función de los datos de coste o uso disponibles.
- (c) No se desglosa según naturaleza y destino.
- (d) No se desglosa según tipo y método de tratamiento.
- (e) No se desglosa por grupo de edad y no se detallan los nuevos contratos.
- (f) No se informa sobre el porcentaje.

⁵² Abertis no ha adoptado códigos voluntarios en este sentido.

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

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 2013” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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

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

Amsterdam, 25 de marzo 2014



Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 17 de marzo 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.