

abertis  autopistas

INFORME DE ACTIVIDADES **2013**

Índice

Presentación	04
Estrategia y evolución	08
Magnitudes económicas y de negocio	18
Infraestructuras	22
Innovación	32
Seguridad vial	40
Clientes	48
Compromiso con el entorno	62
Respeto al medio ambiente	70
Desarrollo de personas	76
Cronología	84

01

Presentación

- **abertis**, líder mundial en la gestión de autopistas.
- **abertis autopistas**, primer operador de autopistas de peaje en España.

The image features a large, stylized Abertis logo in the foreground. The logo consists of the word 'abertis' in white lowercase letters on an orange background, followed by a blue 'B' on a dark blue background. The logo is tilted diagonally. In the background, there is a photograph of a modern building with a glass facade and a grid of metal supports, viewed from a low angle looking up.

abertis

B

abertis líder mundial en la gestión de autopistas

abertis es el grupo líder internacional en la gestión de infraestructuras para la movilidad y las telecomunicaciones a través de dos áreas de negocio: autopistas e infraestructuras de telecomunicaciones.

El continuado proceso de internacionalización de sus actividades ha permitido a abertis estar presente en 14 países de Europa y América.

abertis se ha establecido como líder mundial en el sector de la gestión de autopistas tras la integración de nueve concesionarias de autopistas de OHL en Brasil y otras tres en Chile. El Grupo gestiona más de 7.300 kilómetros de autopistas en el mundo.

Cotiza en la Bolsa española y forma parte del selectivo Ibex 35, así como de los índices internacionales FTSEurofirst 300 y Standard & Poor's Europe 350.

Es el primer operador en países como Chile y España y uno de los principales en Europa y Latinoamérica. Además, abertis participa en la gestión de concesiones en Reino Unido, Argentina y Colombia.



abertis autopistas primer operador de autopistas de peaje en España

En España, abertis es el primer operador de autopistas de peaje por kilómetros gestionados: 1.526 kilómetros de autopistas que representan el 59% del total de las vías de

peaje del país. Asimismo, participa de forma no mayoritaria en un total de 250 kilómetros a través de otras concesiones de autopistas y túneles.

Servicio al Cliente 1.526 Kilómetros de autopistas Intensidad media Diaria de 17.776 vehículos

Más de 485 millones de tránsitos a través de la red de autopistas de abertis.

Más de 119.000 asistencias gestionadas en las autopistas y enlaces

y cerca de 700.000 atenciones a clientes y comunicaciones con administraciones públicas.

Inversión 25 millones de euros en inversión operativa: sistemas de información y control, seguridad, señalización de la red y mejoras de las zonas de peaje.

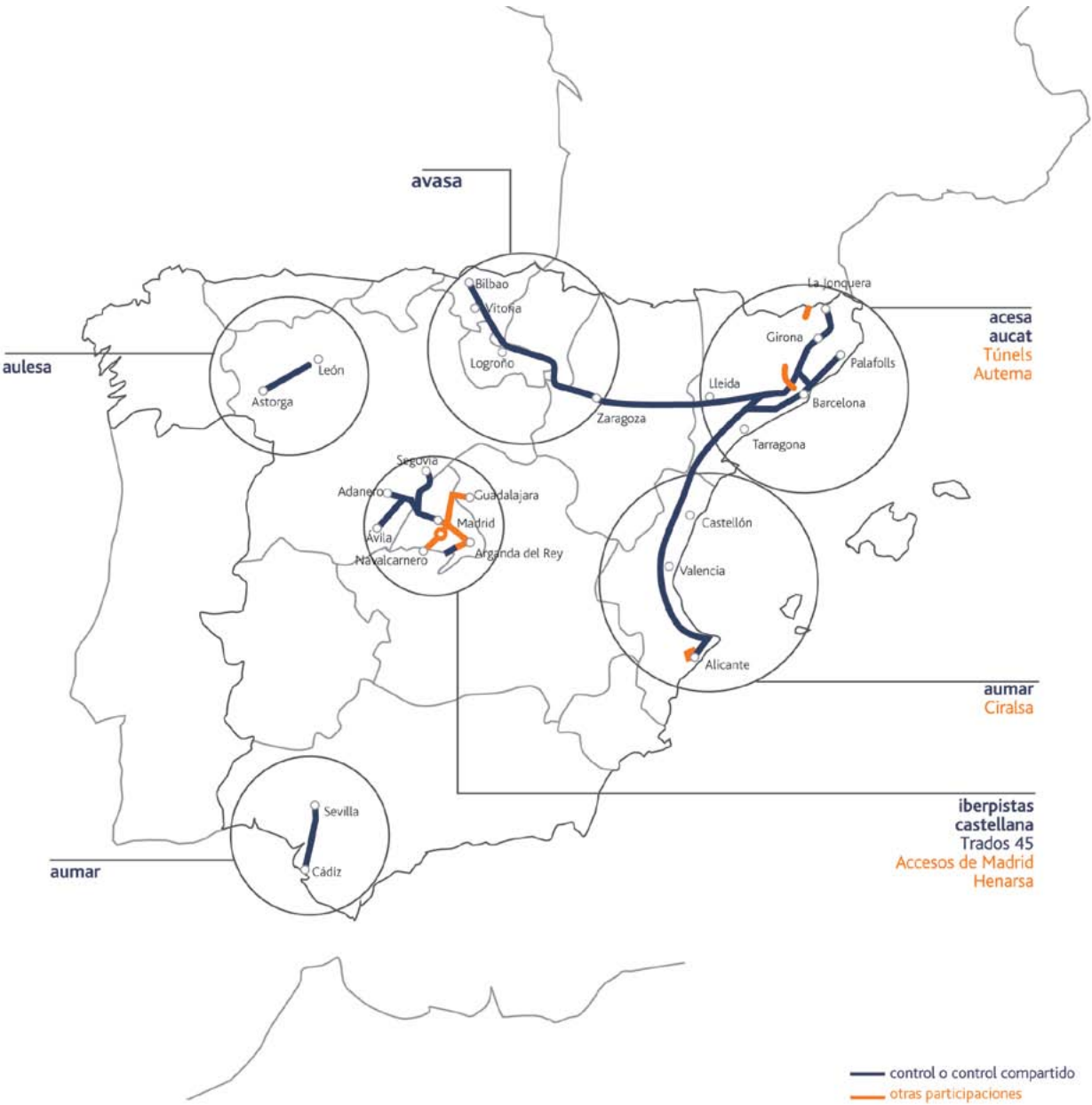
57 millones de euros en inversión de expansión: ampliación de carriles y mejora de las vías.

Profesionales Un equipo de más de 2.200 profesionales trabajan para ofrecer la máxima seguridad y confort a los clientes..

Seguridad Vial 124.000 intervenciones de mantenimiento general de la pista.

Conservación anual de 1.526 Kilómetros de calzada. 524 paneles de mensajería variable.

749 cámaras para la gestión integral del tráfico e incidencias. 307 puntos de medición de tráfico.



Control o control compartido

Sociedad	% particip	km.
acesa	100,0%	479
invicat	100,0%	66
aumar	100,0%	468
iberpistas	100,0%	70
castellana	100,0%	51
aucat	100,0%	47
aulesa	100,0%	38
avasa	100,0%	294
Trados 45	50,0%	14
		1.526

Otras participaciones

Sociedad	% particip	km.
Accesos de Madrid	35,1%	61
Túneles	35,0%	46
Henarsa	30,0%	62
Ciralsa	25,0%	33
Autema	23,7%	48
		250

02

Estrategia y evolución

- Acuerdos de colaboración público-privada.
- Se estabiliza la caída del tráfico en el segundo semestre del año.
- Puesta en marcha de nuevos programas comerciales de descuentos.
- Crece la utilización del Vía T en las autopistas.
- Mejoras en las infraestructuras.
- **abertis autopistas** cumple con los estándares de calidad en el seguimiento que exigen las certificaciones ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001.
- Mejoras en el Sistema de Gestión.





Acuerdos de colaboración público-privada

Se materializan importantes acuerdos que favorecen las inversiones en infraestructuras y hacen más accesibles las autopistas para los clientes

El ejercicio ha sido especialmente intenso en cuanto a las relaciones con las Administraciones públicas, que han tenido como resultado importantes acuerdos de nuevas inversiones y reducción de tarifas o nuevos descuentos a cambio de pagos en efectivo o de revisiones de los contratos concesionales. Estos acuerdos suponen un importante precedente en el impulso de la colaboración público-privada, primordial en un entorno de restricciones presupuestarias de los organismos públicos.

En Cataluña, se llegó a un acuerdo con la Generalitat para la aprobación de nuevas inversiones en mejoras y ampliación de las autopistas C-32 (Maresme), C-32 (Garraf) y C-33 durante el periodo 2014-2017, entre las que destacan la construcción del nuevo tramo Blanes-Lloret de Mar, la mejora de la conectividad en Mataró, la mejora del enlace de Sitges Centro, la nueva conexión entre la C-33 y la C-17 en sentido Granollers, o la reducción del impacto acústico en Montgat, Masnou, Calella y Castelldefels.

Además, se establece la implantación de un amplio programa de descuentos para los clientes de estas autopistas

—que oscilan entre el 10% y el 30% en función del tramo y vía—, y que permite una homogeneización del precio por kilómetro de las vías catalanas, impulsando mecanismos de implantación del pago por recorrido real.

La colaboración con la Administración autonómica se reforzó tras el anuncio de la prohibición del paso de vehículos de 4 ejes o más en un tramo de la Nacional II, con el objetivo de reducir la alta siniestralidad en la zona. La Generalitat llega a un acuerdo con **abertis** para impulsar un programa de bonificaciones a los vehículos pesados que debían circular por la autopista AP-7. El programa establece rebajas de un 35% del peaje para vehículos en largo recorrido; y del 50% en recorridos internos en ese tramo.

En otras autopistas, se amplían los recorridos con descuentos o totalmente gratuitos para vehículos ligeros y pesados en la AP-2 y AP-68, gracias a un acuerdo con el Gobierno de Aragón y el Ministerio de Fomento, que ha supuesto la mejora de la fluidez en carreteras secundarias de la zona, más adecuadas para trayectos de corto recorrido entre poblaciones.

Se estabiliza la caída del tráfico en el segundo semestre del año

El tráfico de vehículos pesados, crece por primera vez desde 2007

En 2013, la incipiente recuperación de la economía española ha permitido una estabilización en la caída de tráfico en las vías del país, sobre todo en el segundo semestre, cuando se aprecia una clara inflexión de la tendencia negativa mantenida en los últimos años. El ejemplo más claro es el tráfico de vehículos pesados, que crece por primera vez desde 2007 un punto porcentual.

La Intensidad Media Diaria (IMD) del conjunto de las autopistas de **abertis** en España se sitúa en 17.776, (-5,2%). La IMD de vehículos ligeros muestra un nuevo descenso anual (-6,09).



abertis autopistas ha puesto en marcha nuevos descuentos comerciales en su red de autopistas para los clientes que utilizan Vía T.

Puesta en marcha de nuevos programas comerciales de descuentos

En 2013, también se ha llevado a cabo un importante esfuerzo para el impulso de nuevos programas comerciales de descuentos vinculados a la utilización del VÍA T

Para los vehículos pesados, se creó el "Truck Plan", un programa de bonificaciones que permite descuentos de hasta el 13% en función del consumo mensual y para vehículos ligeros se inician nuevos planes de descuentos de recurrencia en aquellas vías donde aún no existían, con el objetivo de premiar el uso habitual de la autopista. Es el caso del "Plan 15" en la AP-6 (Madrid-Adanero), que ofrece rebajas del 15% desde el primer viaje a los clientes que efectúen más de 20 trayectos idénticos al mes. Asimismo, se reforzaron los programas de descuentos ya existentes en Cataluña como el Bonotac.

*En total, 375.000 clientes se han beneficiado este año con los planes de descuentos y bonificaciones de **abertis autopistas***

Crece la utilización del Vía T en las autopistas

Las bonificaciones y descuentos, la seguridad en el pago y la comodidad en el viaje incrementan un año más las transacciones realizadas con Vía T

Estos, y el hecho de que el sistema Vía T empiece también a extenderse en otros servicios como los aparcamientos o Truck Parks, son los principales motivos por los que cada año miles de clientes eligen el Vía T como sistema de pago en autopistas.

En 2013, se ha incrementado la penetración del sistema de telepeaje (Vía-T) hasta el 38,6% del total de pagos. En el segmento de vehículos pesados, las transacciones de VIAT representan ya el 80%.

En general, se eleva la tendencia a utilizar medios automáticos de pagos en las autopistas que se aproximan al 80% del total de transacciones de peaje.

***abertis autopistas** ofrece a los clientes de Vía T, el servicio e-recibo que permite recibir el justificante de paso en el correo electrónico de forma diaria y no detenerse en el peaje. Cerca de 10.000 clientes lo utilizaron ya en 2013.*



Ver video

Mejoras en las infraestructuras

Se ultiman los proyectos de ampliación de las autopistas AP-6 y AP-7 y se amplía la dotación tecnológica de las autopistas

En el plano operativo, se ha puesto fin a importantes obras, entre las que tiene un peso destacado la ampliación del tercer carril de la AP-6 entre San Rafael y Villacastín, con una inversión de 90 millones en los últimos 3 años. Se pone así punto final a un ambicioso plan de mejora de la autopista que ha comportado la construcción de un tercer túnel en Guadarrama y la ampliación del número de carriles de la vía en diversos tramos.

En la AP-7, se han puesto en funcionamiento los enlaces de Girona Oest San Gregori y Fornells, actuaciones incluidas en el Convenio Tercer Carril de la AP-7.

En su voluntad de ofrecer el mejor servicio, **abertis autopistas** ha seguido trabajando en la mejora de las instalaciones (cierre de medianas y mejora de los sistemas de seguridad en los túneles), con inversiones que superan los 60 millones de euros.

En 2013, la prioridad de la división ha seguido siendo el impulso a la modernización de las instalaciones y la búsqueda de la mejor atención al cliente con nuevos servicios y avances tecnológicos.

En este sentido, a finales del año, se inició una prueba piloto de carriles de Vía-T sin barrera, con el objetivo de incrementar la fluidez y la comodidad. Un primer paso hacia la instalación de un sistema free-flow o flujo libre, donde el control de tráfico se hace sin que el vehículo deba detenerse.

Al mismo tiempo, se han conseguido importantes avances en eficiencia, con la consolidación de las vías de “todo tipo de pago” (receptoras de Vía-T, efectivo y tarjetas); la externalización de los sistemas de mantenimiento, y la firma de un nuevo convenio único para todas las redes, que permitirán una mayor racionalización de los costes.

2014 será, sin duda, un año de importantes obras, entre las que destacan la total implementación del Plan de despliegue de las vías Todo Tipo de Pago, los enlaces de la AP-7 de Vilademuls y de Figueres, y el inicio de las actuaciones comprometidas en el Convenio de inversiones y descuentos en la C-32 y C-33 firmado con la Generalitat de Catalunya.

Mientras, como en los últimos años, se mantendrá el esfuerzo por la optimización de los costes para mejorar la eficiencia y la competitividad de la unidad de negocio en España.





***abertis autopistas** demuestra su compromiso con la sociedad, con sus clientes y con sus empleados, utilizando un sistema de gestión integral de Calidad, Medio Ambiente y Salud y Seguridad en el Trabajo.*

Los programas de mejora continua forman parte del Plan Estratégico. La compañía entiende la Calidad como la gestión adecuada de todos sus recursos para conseguir unos resultados óptimos y la excelencia en los servicios ofrecidos.

abertis autopistas cumple con los estándares de calidad en el seguimiento que exigen las certificaciones ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001

La búsqueda de la excelencia marca su hoja de ruta

A lo largo del 2013 se han realizado varias auditorías internas y una externa validada por la empresa acreditada TÜV RHEINLAND, para verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión conforme a la normativa europea de aplicación.

Desde junio de 2012, **abertis autopistas** dispone de la certificación ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001 para el conjunto de sus actividades. Esta triple certificación tiene una vigencia renovable de 3 años estando sujeta a seguimientos anuales.

La misión de **abertis autopistas** es ser operador de referencia en el ámbito de la gestión de autopistas y vías de alta capacidad, siendo uno de los principales objetivos lograr los estándares más altos en calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.



ISO 9001:2008

Procesos aplicables a la actividad de explotación, conservación, mantenimiento y gestión de proyectos y obras de las autopistas.



ISO 14001:2004

Procesos que garantizan el respeto por el Medio Ambiente.



OHSAS 18001:2007

Procesos que protegen la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Mejoras en el Sistema de Gestión

Se pone en marcha un nuevo aplicativo de gestión documental, accesible para todos los empleados

Los cambios más relevantes respecto a anteriores bibliotecas documentales son:

- Eliminación del papel. Los documentos tienen un flujo electrónico de revisión y aprobación.
- Documentación estructurada por procesos permitiendo un criterio de ordenación común y búsquedas más intuitivas. Incluye un buscador por criterios de filtrado.

- Accesibilidad en las consultas.
- Sistema único de codificación de documentos.
- Posibilidad de generar alertas.

Este proyecto ha implicado la revisión de toda la documentación disponible y como resultado, se ha avanzado en la homogeneización y simplificación de la misma.

03

Magnitudes económicas y de negocio

- Magnitudes económicas y actividad.



Magnitudes económicas y actividad

Se mantiene el esfuerzo para mejorar la eficiencia y la competitividad del negocio, optimizando los costes.

IMD	2013	Var %
acesa	23.553	-3,3%
invicat	45.751	-6,6%
aumar	14.000	-7,1%
iberpistas	20.669	-5,8%
castellana	5.888	-4,7%
aucat	20.492	-6,7%
aulesa	3.219	-9,8%
avasa	10.876	-5,5%
Total IMD	17.776	-10,4%

C. resultados NIIF	2013	Var %
(millones de euros) (Aportaciones al consolidado de abertis)		
ingresos de explotación	1.297	-0,8%
EBITDA	1.038	5,0%
EBIT	731	6,6%

Inversiones	2013
(millones de euros)	
inversión operativa	25
inversión en expansión	57



04

Infraestructuras

- Proyecto de mejora y ampliación de la autopista AP-7.
- Ampliación del peaje de Martorell.
- Más servicio en el peaje de la Junquera.
- Proyecto de mejora y ampliación de la autopista AP-6.
- **abertis autopistas** conmemora el 50º aniversario del Túnel I de Guadarrama.



Proyecto de mejora y ampliación de la autopista AP-7

abertis autopistas pone en servicio los enlaces de Girona Oest-Sant Gregori y Fornells

Enlace de Girona Oest-Sant Gregori.

Desde el 26 de marzo está abierto al tráfico este enlace de la autopista AP-7 en Girona. Se trata de un enlace completo que permite todos los movimientos entre la AP-7 y la rotonda que conecta con la carretera GI-531.

La inversión realizada por **abertis autopistas** asciende a 11,8 millones de euros.

Datos técnicos

- Una estructura de paso bajo la autopista.
- 350.000 metros cúbicos de movimiento de tierras.
- 10.000 toneladas de aglomerado, de las que 2.000 toneladas son de aglomerado sonorreductor.
- 2.000 metros lineales de ramales de enlace.
- 900 metros lineales de apantallamiento acústico.
- 65.000 metros cuadrados de revegetación de taludes.
- 17.000 árboles y arbustos plantados.
- 10 vías de peaje y edificio de control.

Junto con los enlaces de Girona Sur y Girona Norte, y los de Fornells y Vilademuls, el acceso de Girona Oest-Sant Gregori configura el proyecto de circunvalación de Girona a través de la AP-7.



Nuevo Enlace Girona Oest- Sant Gregori

Enlace de Fornells.

Este enlace, inaugurado el 13 de agosto con la presencia de la ministra de Fomento, Ana Pastor, permitirá los movimientos directos entre la AP-7 y la autovía A-2, así como con la variante de San Daniel (carretera N-II) y el acceso a las poblaciones de Girona y Fornells por el sur.

Además del enlace de Fornells, el proyecto de ampliación de la AP-7 en Girona se completa con la construcción de un nuevo enlace en Vilademuls, cuyas obras se encuentran en marcha. Está previsto que el acceso de Vilademuls y su conexión con la N-II estén finalizados en verano de 2014.

Estos nuevos enlaces, junto con los de Girona Sur, Girona Norte y Girona Oeste, configuran el proyecto de circunvalación de Girona a través de la AP-7, en el que se integra la N-II, comportando una configuración de cuatro carriles en estos 20 kilómetros. El tramo comprendido entre Fornells y Vilademuls mantendrá su gratuidad para los movimientos internos entre esos cinco enlaces.

La inversión realizada por **abertis autopistas** en este proyecto alcanza los 28,5 millones de euros. La compañía invierte cerca de 300 millones de euros en los proyectos de la AP-7 en las comarcas de Girona, que se añaden a los 200 millones de euros de inversión realizada en Tarragona.

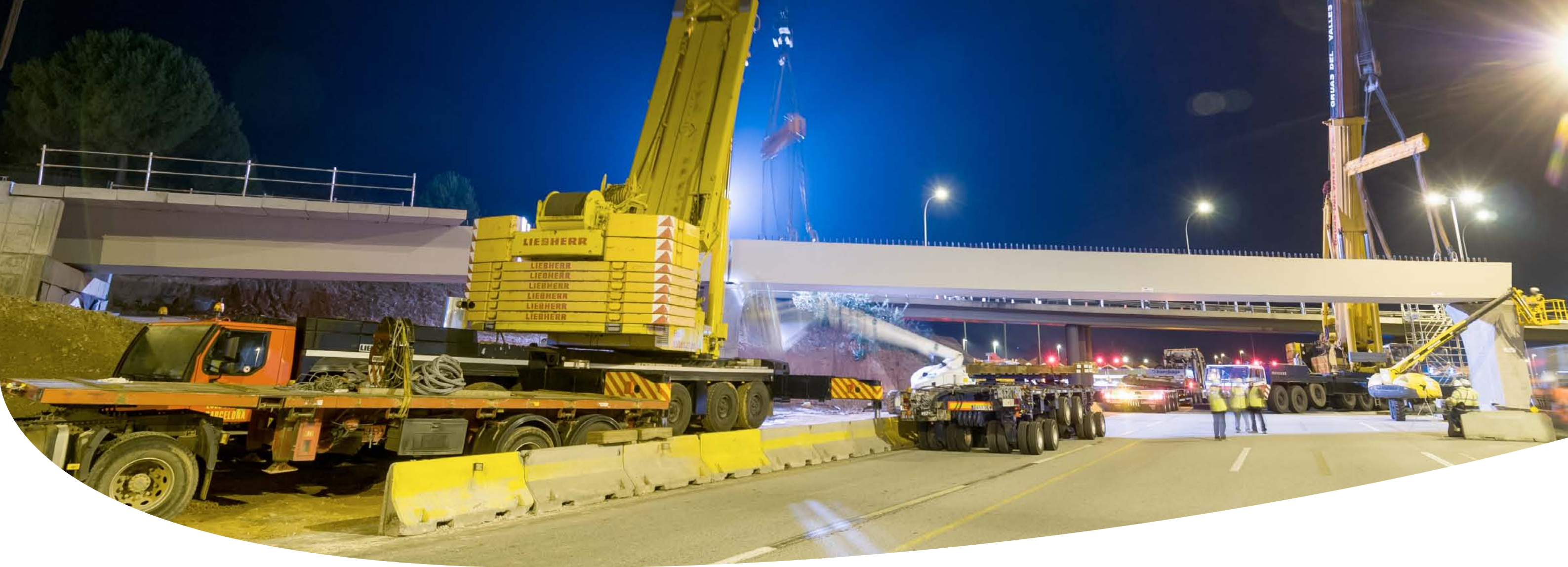
Todos estos proyectos se enmarcan dentro de las obras de ampliación de la autopista AP-7, que han representado la creación de un tercer carril a lo largo de un total de 78 kilómetros en las comarcas de Girona, y que abertis autopistas ha ejecutado, en su conjunto, a lo largo de 125 kilómetros entre La Jonquera y Vilaseca-Salou (Tarragona). La finalidad de estas mejoras es adecuar la capacidad de la vía y ofrecer mejores condiciones de servicio a los usuarios.

Datos técnicos

- 18 vías de peaje y edificio de control.
- 4 viaductos con una longitud total de 547 metros.
- 4 estructuras de paso bajo la autopista con una longitud total de 122 metros.
- 587.000 metros cúbicos de movimiento de tierras.
- 57.500 toneladas de aglomerado, de las cuales 8.020 toneladas son de aglomerado drenante y sonorreductor.
- 67.000 metros cúbicos de suelos tratados con cemento.
- 1.830 metros de apantallamiento acústico.
- 150.000 metros cuadrados de revegetación de taludes.
- 40.000 árboles y arbustos plantados.



Vista aérea del actual Enlace de Fornells



Ampliación del Peaje de Martorell

En 2013 ha finalizado la ampliación del Peaje de Martorell, pasando a incrementarse el servicio a un total de 36 vías de peaje

Este peaje, que anteriormente disponía de 30 vías de peaje, ha pasado desde el 23 de junio de 2013, a ser uno de los más grandes a nivel europeo y en la actualidad favorece la agilidad de los clientes a su paso por las autopistas.

Esta es una de las obras derivadas del Convenio de ampliación de un tercer carril en la AP-7 y la transformación a cerrado del tramo Martorell –Valencia-Zaragoza.

Más servicio en el Peaje de La Jonquera

Se amplía el servicio ofrecido en este peaje de la AP-7 por el aumento del tráfico pesado en la provincia de Girona

En previsión del incremento de tráfico en este acceso derivado del convenio firmado con la Conselleria de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya y con el Ministerio de Fomento, por el que se aplican bonificaciones a todos los vehículos Pesados de más de 4 ejes provenientes de la NII en la provincia de Girona, acomete una actuación de ampliación de 2 vías de peaje.

En diciembre de 2012 el Servei Català del Trànsit adopta medidas para favorecer la seguridad vial y decreta la prohibición de circulación de este tipo de vehículos por la NII entre Maçanet y La Jonquera, obligando a que utilicen la autopista AP-7 en este tramo por sus condiciones más seguras.

Proyecto de mejora y ampliación de la AP-6

Se pone en servicio el tercer carril entre San Rafael y Villacastín en la AP-6

En mayo de 2013 **abertis autopistas** ha dado por concluidas todas las obras a la construcción de un tercer carril por sentido en el tramo San Rafael - Villacastín de la autopista AP-6 (20,5 kilómetros, entre los pk. 60,5 y 81,0). Se pone así punto final a unas obras que han permitido adecuar la capacidad de la autopista a la demanda de tráfico, así como ofrecer un margen para incrementos futuros en el caso en que fueran necesarios.



El tercer carril entre San Rafael y Villacastín

La ampliación ha supuesto una inversión cercana a los 75 millones de euros por parte de la concesionaria. La actuación proporciona una mayor comodidad, permite la fluidez del tráfico y mejora los niveles de seguridad de la autopista.

Las obras, con una duración de tres años, se han realizado con el condicionante de que la autopista debía estar abierta al tráfico en todo momento, un reto técnico importante ya que ha sido precisa una perfecta coordinación entre las diferentes actuaciones. Las obras han supuesto una mejora integral de la autopista AP-6, corredor básico para las comunicaciones entre Madrid y el noroeste de España, ya que han incluido viaductos de nueva construcción (Arenales, Sotillo y Lavadero) y modificaciones de trazado precisas para eliminar los tramos con velocidad específica inferior a los 120 km/h (Alto del Caloco).

Por este motivo, se realizó inicialmente un estudio de seguridad integral que determinara las medidas necesarias para minimizar las interferencias que podía suponer al tráfico y garantizar la seguridad, tanto de los clientes como de los equipos de trabajo. Como resultado, se optó finalmente por la ampliación por el exterior de la calzada, previa demolición del arcén existente. Como medida complementaria, el proyecto se dividió en seis tramos de longitud inferior a los cuatro kilómetros y se planificó de manera que los trabajos en cada calzada fuera en tramos alternos.

La AP-6, referente en seguridad y comodidad

Se trata de la última fase natural de un proyecto de mejora de las comunicaciones por carretera en el corredor del noroeste, desarrollado a lo largo de los últimos doce años en dos comunidades autónomas, Madrid y Castilla y León, y en una longitud superior a los sesenta kilómetros de vías de alta capacidad.

El proyecto global incluía: la ampliación de 2 a 4 carriles entre Villalba y el enlace del Valle de los Caídos (pk. 40 a 47); la construcción de una nueva calzada y un tercer túnel bajo el puerto de Guadarrama (pk. 47 a 60); la ampliación de 2 a 3 carriles entre San Rafael y Villacastín (pk. 60 a 81); la remodelación de los dos túneles preexistentes para su adaptación a las más recientes normativas de seguridad; y la ampliación de la estación de peaje troncal de San Rafael, con la instalación de más vías automáticas –tanto para tarjeta como para Vía T con el objetivo de agilizar el pago.

Datos técnicos

Características técnicas

Longitud del Tronco	20,414 km
Velocidad del Proyecto: AP-120	120 km/h
Radio mínimo	710 m

Estructuras

Viaductos	3 unidades
Pasos Inferiores	10 unidades

Unidades más significativas

Movimiento de tierras	678.904,62 m³
Suelo cemento	78.452,02 m³
Acero B-500 S	2.478.158,75 Kg
Vigas	10.057,87 ml.
Hormigón	28.405,46 m³
Mezcla bituminosa (capa base, intermedia y rodadura M-10)	250.879,20 Tn.
Hidrosiembra de taludes de desmonte y terraplén	191.000m²
Protección de taludes con malla de coco	15.000 m²
Plantaciones de diversas especies	37.711 Uds



La autopista AP-6 en el entorno del kilómetro 79 a su paso por la localidad de Villacastín.



abertis autopistas conmemora el 50º aniversario del Túnel I de Guadarrama

Obra clave para la fluidez del tráfico y la seguridad vial

Abertis autopistas ha conmemorado en el mes de diciembre el cincuentenario de la puesta en funcionamiento del túnel de Guadarrama, que entró en servicio el 4 de diciembre de 1963. Desde entonces, la infraestructura se ha sometido a diversas obras de mejora y ampliación.

En el acto de conmemoración estuvieron presentes el equipo directivo de **abertis autopistas**, un grupo de antiguos trabajadores y miembros del Consejo de Administración, así como de representantes institucionales. Previamente se organizó una visita con medios de comunicación al interior del Túnel I.

Solución al puerto de Guadarrama

En 1960, el tráfico medio aforado en el Alto del León era de 2.150 vehículos diarios con un incremento de tráfico anual se elevaba por entonces al 15%. De ahí, surgió la necesidad de construir un túnel que resolviera los problemas que planteaba el puerto y que permitiera asegurar la circulación en cualquier época del año, acortando distancias y eliminando la inseguridad que suponía la existencia de pendientes, que se situaban entre las mayores entre las carreteras nacionales españolas.

La solución, ante las restricciones económicas de la época, fue la apuesta por la colaboración público-privada, con lo que en el momento de su apertura, se trató de la primera infraestructura de peaje de España, otorgada a la empresa Canales y Túneles, S.A. (antecesora de **iberpistas**).



Destacado El primer túnel de Guadarrama fue inaugurado el 4 de diciembre de 1963, dando solución sostenible a los problemas de tráfico y seguridad vial que suponía el paso por el puerto de Guadarrama.

Mejoras y ampliaciones posteriores

En 1972 se inauguró el segundo túnel en la autopista AP-6 Villalba-Adanero, permitiendo el uso unidireccional de los túneles, siendo el Túnel I en dirección Madrid, y el Túnel II en dirección A Coruña.

Los túneles de Guadarrama soportan una intensidad media de diaria (IMD) de más de 32.700 vehículos, lo que supone el paso de más de 170 millones de vehículos al año. Desde sus

inicios, la compañía ha invertido un total de 270 millones en la construcción de los tres túneles con precios ajustados a valores de 2013.

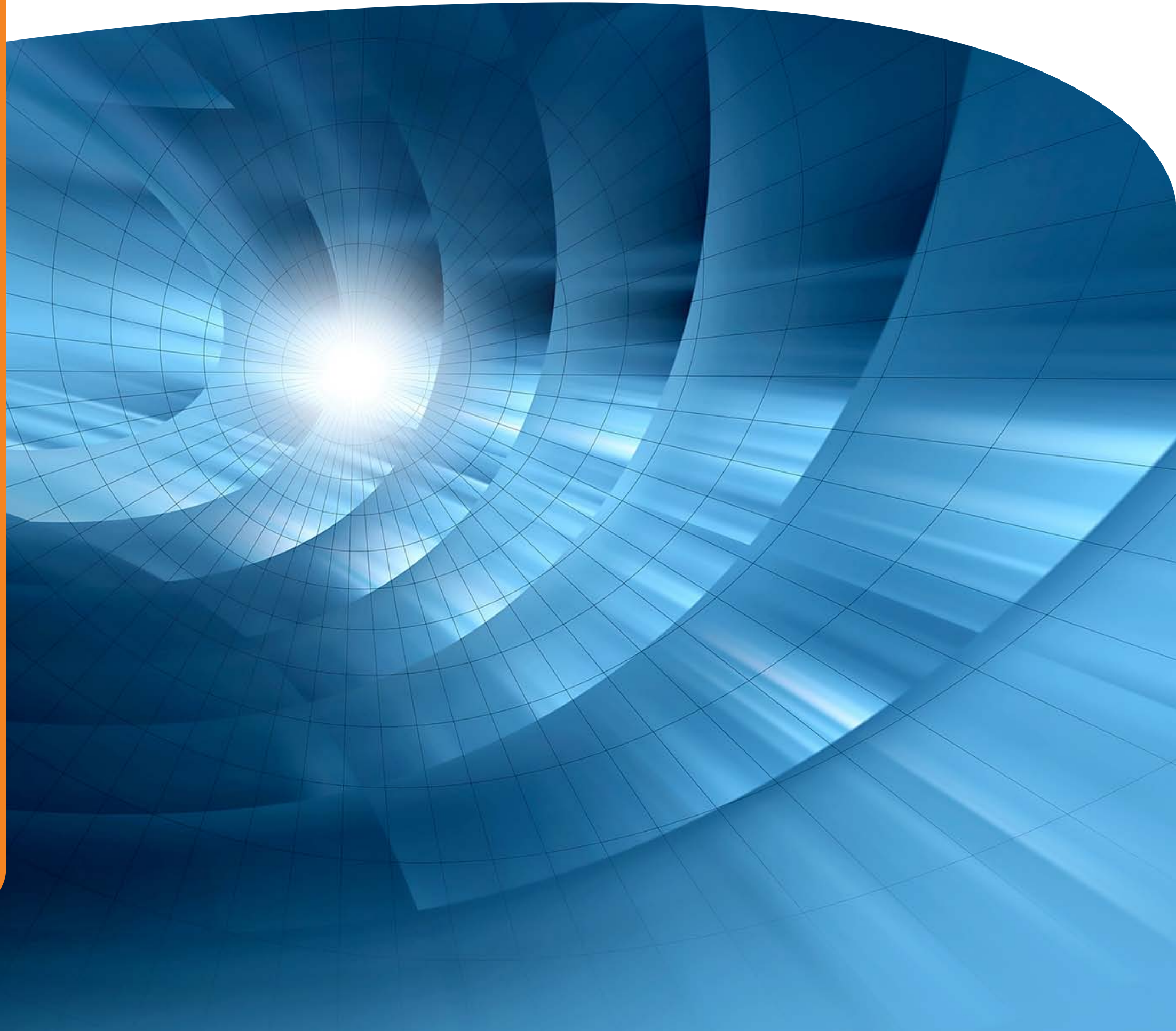
En 2007 se inauguró el tercer túnel, dejando al primero como un túnel reversible de uso en casos de accidente o de congestión de tráfico. Con cada ampliación, las instalaciones existentes se han sometido a obras de modernización para conseguir que toda la infraestructura presente el mismo nivel de servicio.

De esta manera, la de Guadarrama es la primera infraestructura viaria en España en operar un sistema de gestión único de tres túneles, pensado para garantizar la seguridad de los clientes y mejorar la fluidez del tráfico.

05

Innovación

- Automatización de los Peajes.
- Hacia el modelo de "autopistas sin barreras".
- Mejoras en los Centros de Operaciones.
- Nuevo proyecto de Seguridad activa.
- **abertis** confía el Mantenimiento de sus equipos eléctricos y electrónicos a Fujitsu.
- Se activa el Mantenimiento preventivo del SAP PM.
- **abertis autopistas** colabora en un proyecto para crear un sistema multi-carril de detección de emisiones y consumos del tráfico circulante.



Automatización de los Peajes

abertis autopistas avanza en su proyecto de automatización de peajes

Prácticamente el 100% de las vías de Peaje en la AP-7 y de la AP-2 ya responden al formato de Vías Todo tipo de pago, que permiten el cobro del peaje con cualquier medio de pago y son atendidas de forma remota por un equipo de profesionales especializados.

La implantación de este tipo de vías ha permitido realizar las transacciones de forma más ágil y cómoda para los clientes, ya que en caso de incidencia la atención es inmediata. En 2013, se ha iniciado el despliegue de estas vías en la AP-68 con dos centros de atención remota instalados en Bilbao y Logroño. Las autopistas AP-6, AP-51 y AP-61 iniciarán la implantación a lo largo de 2014.



Hacia el modelo de "autopistas sin barreras"

abertis autopistas inicia una prueba piloto en el Peaje de la Roca en la AP-7

abertis autopistas ha emprendido, el pasado 20 de enero de 2014, una prueba piloto de sistemas sin barreras en el Peaje de La Roca (Granollers) de la AP-7, en dirección Girona, para aumentar la fluidez del tráfico y hacer más cómodo el paso de los clientes que utilizan Vía T.

La eliminación de la barrera física en dos de las vías exclusivas de telepeaje, posibilita que los vehículos no tengan que reducir tanto la marcha para que el dispositivo sea detectado y la barrera se levante automáticamente. El sistema permite traspasar la vía a 30 kilómetros por hora.

Estas vías de telepeaje, destinadas a turismos, se han señalado de manera diferenciada. La señalización de la vía consiste en el pintado de la marquesina y del pavimento de las vías en azul. Frontalmente, en la isleta de hormigón de la vía, hay un tótem electrónico con un mensaje de velocidad obligatoria de circulación así como el mensaje NON-STOP. Asimismo la vías tienen unas banderolas/palas verticales, con el mensaje NON-STOP, a lo largo de la vía.

Previamente a la selección de la vía de peaje, y a una distancia aproximada de un kilómetro, se ha instalado un

pórtico informativo, que sugiere la correcta colocación de los vehículos, según su medio de pago, entre los carriles de acceso al peaje. El medio de pago Vía T funcionará como hasta ahora, emitiendo un pitido en el momento del paso por la vía, y ninguno, en caso de error de lectura.

abertis autopistas tiene previsto iniciar una segunda fase que consistirá en la demolición de los bloques de hormigón existentes entre las vías para que la circulación sea aún más fluida.



Con estos proyectos **abertis autopistas** pretende mejorar la fluidez en las autopistas y hacer más cómodo el paso de los clientes con Vía T.

Mejoras en los Centros de Operaciones

Nuevas inversiones en seguridad y control

Los Centros de Operaciones de **abertis autopistas** gestionan y supervisan la vialidad de la red de autopistas para proporcionar unas condiciones óptimas de circulación a los clientes.

Es una de las áreas en la que, por su importancia en el servicio y la seguridad ofrecida a los clientes, más se concentran las inversiones en tecnología. En 2013 se han abordado varios proyectos de mejora:

- Implantación del piloto de una nueva versión del software principal de gestión de vialidad en el Centro de Operaciones de Granollers, para gestionar el tramo de la C-32.
- La Renovación del videowall del Centro Operaciones AP-68.
- Integración digital del sistema de telefonía sistema VOIP.
- Puesta en funcionamiento de un nuevo aplicativo de Gestión de Siniestros.



- Ampliación y mejora del servicio de publicación de la previsión de tiempos de recorridos en nuevos paneles de mensajería variable en la AP-2 y en la AP-68.
- Renovación de sistema de detección automática de incidentes DAI y señalización, en los túneles de C-32 y en los de Xeresa y Mascarat.
- A nivel global se han instalado nuevos paneles de mensajería variable, cámaras con circuito cerrado de televisión, estaciones meteorológicas y aforadores.

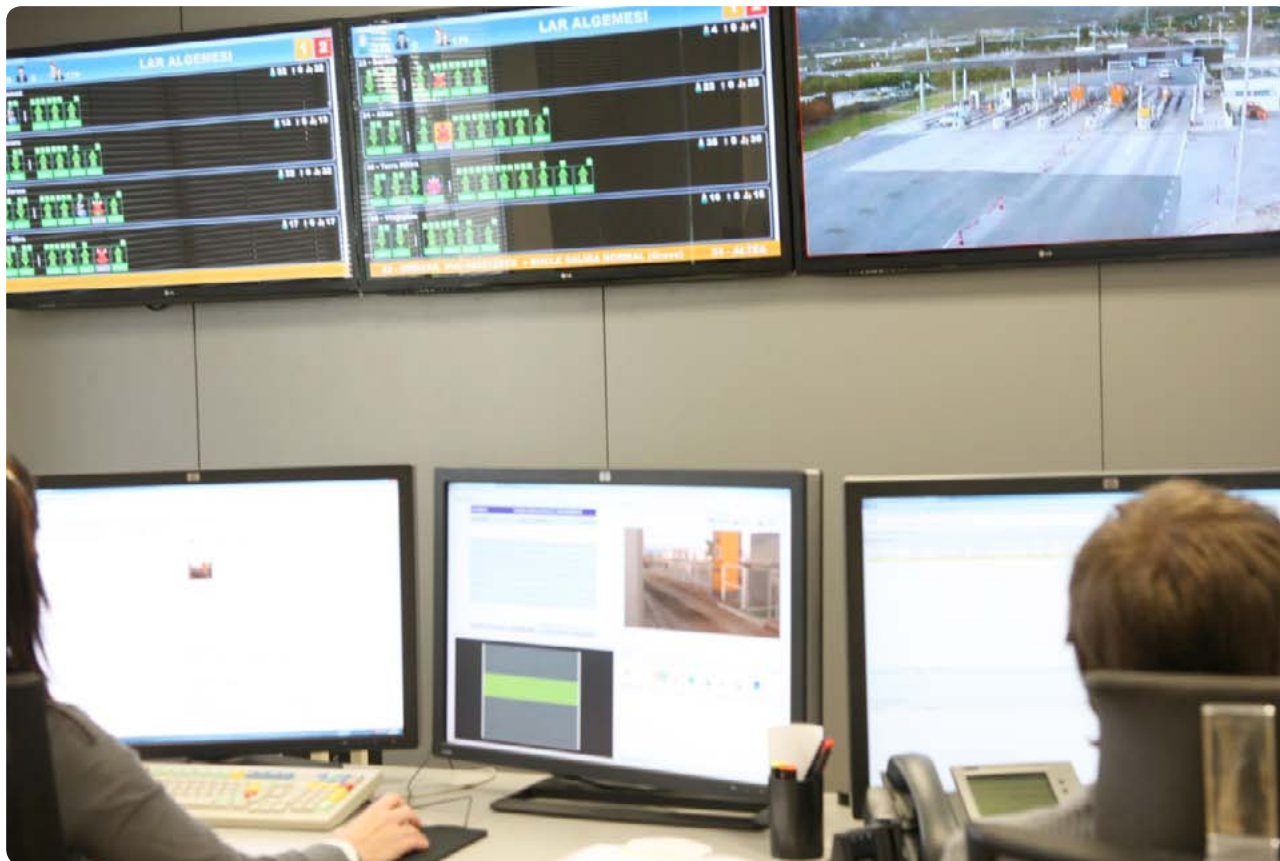


Nuevo proyecto de Seguridad activa

Se refuerzan los sistemas de seguridad en las instalaciones de peaje

abertis autopistas ha dado un paso más en cuanto a las condiciones de seguridad de sus instalaciones y ha iniciado un proyecto de seguridad activa. Entre los sistemas que se están desplegando en las estaciones de peaje destacan los de:

- detección de intrusión.
- control de acceso e interfonía.
- videovigilancia a través de circuito cerrado de cámaras de televisión y sistema de grabación.
- gestión de todos los eventos y establecimiento de la central de seguridad a través del Centro de Operaciones de Granollers.



abertis confía el Mantenimiento de sus equipos eléctricos y electrónicos a Fujitsu

La empresa japonesa, es líder en el mercado en las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC)

La gestión de las autopistas de **abertis autopistas** se está orientando hacia un modelo de operación más tecnológico y flexible, que permite adaptarse en función de la evolución del tráfico y los cambios en el modelo de movilidad.

Ante este cambio de modelo, **abertis autopistas** ha emprendido, desde hace unos años, un proceso en el que los principales ejes de gestión se basan en la atención al cliente y la tecnología, como es el Proyecto de Automatización que tiene como objetivo aumentar y mejorar las operaciones y la percepción del peaje.

La tecnificación de las operaciones ha requerido la necesidad de contar con un socio tecnológico, como **Fujitsu**, que permita garantizar el mantenimiento de los sistemas operativos, así como afrontar el crecimiento futuro.

Ambas compañías han convenido la transmisión, desde el **1 de febrero**, de la actividad del mantenimiento operativo de servicios eléctricos y electrónicos en todas las redes que gestiona **abertis autopistas** a través de sus concesionarias. El acuerdo alcanzado implica transferir esta actividad, los activos, y el colectivo de personas afectadas a la misma a **Fujitsu**, quien garantiza el mantenimiento del empleo y el desarrollo profesional en un entorno de trabajo más especializado, dentro de una empresa solvente, con experiencia tecnológica y capacidad para operar a nivel internacional.

Fujitsu garantizará la disponibilidad de la infraestructura electrónica en Sistemas de Peaje, Equipos ITS de vialidad, Redes de Comunicaciones e Instalaciones Eléctricas en autopistas.

Se activa el Mantenimiento preventivo del SAP PM

Un aplicativo para optimizar los recursos disponibles

Durante el 2012 **abertis autopistas** implantó una herramienta para la gestión centralizada de sus instalaciones y equipos en pista denominada SAP PM, que facilita disponibilidad de todos sus recursos.

Además de inventariar todos los elementos, permite trazar un mapa de actuaciones preventivas. En el caso de actuaciones de carácter correctivas, prioriza la resolución de la incidencia, según el alcance, en aquellos recursos indispensables para la autopista y facilita la coordinación de recursos propios con externos.

A lo largo de este año se ha activado el módulo de mantenimiento preventivo que posibilita una visión global de la situación actual, mayor control sobre las instalaciones y equipos y marca los próximos pasos a seguir, logrando una mayor eficiencia en el conjunto de la actividad de mantenimiento.



abertis autopistas colabora en un proyecto para crear un sistema multi-carril de detección de emisiones y consumos del tráfico circulante

El estudio se incluye en el Proyecto INNPACTO del Ministerio de Economía y Competitividad

Este proyecto busca el desarrollo de un sistema de Gestión Global del Tráfico para controlar su impacto en las áreas donde más influye: medio ambiente, eficiencia energética (consumo de combustible) y seguridad vial.

El sistema propuesto, implicará:

- Crear un sistema multi-carril de gestión del tráfico basado en la toma de datos empíricos en tiempo real (intensidad, condiciones meteorológicas, emisiones y consumos asociados a placa de matrícula).
- Conocer qué vehículos emiten más (grandes emisores) y crear políticas concretas con base en su identificación.
- Reducir las emisiones del tráfico (CO₂, CO, NO_x, HC, PM) y aumentar la eficiencia energética (un ahorro de emisiones supone siempre menor consumo).

Para ello se ha creado un prototipo basado en una cámara infrarroja dotada con una rueda portafiltros que está diseñada para la determinación de la concentración de los gases de interés. La base de este sistema es que los gases tienen una firma de emisión en infrarrojo que permite ser detectados a distancia. En concreto, este sistema ha sido validado para la medida de CO₂ y CO.

abertis autopistas, en su apuesta constante por aquellos proyectos que favorecen la movilidad y la seguridad vial, ha participado facilitando sus instalaciones y las pruebas técnicas se han realizado en la autopista AP-6, Villalba – Adanero, situando los controles de medición en pórticos de señalización de la autopista.

En este proyecto, incluido en el Proyecto Innpacto del Ministerio de Economía y Competitividad, participan Ciemat (Centro de Investigaciones energéticas, medioambientales y tecnológicas, dependiente del Ministerio de Economía y Competitividad) la Universidad Carlos Tercero y las empresas Technet y Teva.



06

Seguridad vial

- La siniestralidad en las autopistas de **abertis** desciende un año más con una reducción del 6% respecto a 2012.
- Acuerdo para fomentar la seguridad con el Departamento de Interior de la Generalitat de Cataluña.
- Actuaciones estratégicas y seguimiento de las medidas de seguridad vial.
- Los Centros de Operaciones atienden cerca de 119.000 incidencias y gestionan más de 700.000 comunicaciones con clientes y agentes de seguridad.
- **abertis autopistas** activa dispositivos especiales en las épocas de mayor intensidad de tráfico o de meteorología adversa.
- Pruebas prácticas de Vialidad en la red de autopista.
- **abertis autopistas** presente en los principales congresos y jornadas técnicas sobre seguridad vial.



La siniestralidad en las autopistas de **abertis** desciende un año más con una reducción del 6% respecto a 2012

abertis autopistas trabaja intensamente con a las administraciones para conseguir el objetivo de “accidentalidad cero”

En las autopistas de **abertis**, en 2013 se han registrado 4.137 accidentes de tráfico, en los que en el 82% no se han registrado víctimas. Del total de accidentes con víctimas, sólo el 0,8% tienen víctimas mortales.

Las políticas de seguridad vial basadas en la innovación y efectividad de los sistemas de seguridad, así como en la información permanente al cliente, mejoran las condiciones de circulación y reducen significativamente el riesgo de accidente.

Respecto a 2012, los accidentes mortales en autopista se han reducido un 15%, en autovías un 19% y en carretera convencional un 12% (fuente, Dirección General de Tráfico, 2012). Según las estadísticas, las autopistas por su diseño y medidas de seguridad siguen siendo la opción más segura para desplazarse por carretera.



En 2013 desde la patronal de autopistas de peaje ASETA se ha lanzado la campaña Por autopista, por seguridad, para promover las ventajas de utilización de las autopistas como la mejor opción para desplazarse por carretera. **abertis autopistas** colabora activamente difundiendo un logotipo creado para esta campaña en sus canales de comunicación. Los datos que avalan esta campaña son:

- Reducción del número de víctimas mortales en la red de autopistas de peaje 2001-2012: 79,8%.
- En términos generales, la red de autopistas de peaje tiene la mitad de peligrosidad que el resto de autopistas libres de peaje y de autovías.
- Las características físicas y geométricas de los trazados de las autopistas de peaje, su diseño, la calidad de los materiales empleados para su construcción, su buen equipamiento, la gestión eficiente y personalizada de la autopista y una política de mantenimiento constante y periódica que se realiza a lo largo de todo el periodo de concesión aseguran los estándares de seguridad de esta red.
- Derivar el tráfico de las carreteras de mayor siniestralidad a las más seguras redonda en una mejora de la seguridad vial del conjunto de la red de carreteras.



Acuerdo para fomentar la seguridad con el Departamento de Interior de la Generalitat de Cataluña

Actuación en conjunto con Mossos d'Esquadra y el Servei Català de Trànsit (SCT) para aumentar la seguridad ciudadana

En noviembre se firmó un acuerdo de colaboración sobre seguridad ciudadana y gestión del tránsito por el que **abertis autopistas** se compromete a facilitar información derivada de los sistemas de reconocimiento de matrículas (SRM) instalados en Cataluña. El convenio, que tiene una vigencia de dos años, también prevé que Interior refuerce la vigilancia a las autopistas y áreas de servicio, para evitar delitos, intensificando las patrullas y la vigilancia de los Mossos d'Esquadra.

Además, se establecerá un canal de comunicación concreto y específico a través de cual los Mossos d'Esquadra puedan atender los requerimientos de intervención rápida que le lleguen desde el Centro de Operaciones situado en Granollers.

Interior también podrá acordar con **abertis autopistas** procedimientos de detección y notificación de vehículos sospechosos a las áreas de servicio, como el que ya se ha implantado en alguna de las áreas de servicio de la AP-7.

El convenio también establece que, para mejorar la seguridad y la fluidez del tránsito, **abertis autopistas** y el Servicio Catalán de Tránsito acordarán los procedimientos necesarios para intercambiar a tiempo real, datos de tránsito y de incidencias que puedan afectar la circulación viaria.

Además, permitirán que cada parte pueda publicar en sus respectivos paneles electrónicos mensajes de información puntual de interés público relacionados con el tránsito o con incidencias de las infraestructuras viarias.

En virtud de este acuerdo, Tránsito colaborará con **abertis** en las actuaciones extraordinarias -como señalizaciones o habilitación de carriles adicionales- que hagan falta en sus autopistas debido a situaciones excepcionales.



Actuaciones estratégicas y seguimiento de las medidas de seguridad vial

El seguimiento de las estadísticas de accidentes y las auditorías de Seguridad Vial permiten mejorar cada año las condiciones de seguridad que ofrecen las vías de abertis

Los estudios de accidentalidad y las auditorías del estado de las vías y de los elementos de seguridad que **abertis autopistas** realiza periódicamente permiten identificar los tramos de autopista donde la accidentalidad tiene una mayor concentración y donde las actuaciones tendrán mayor efecto.

Estas actuaciones específicas se aplican estratégicamente en la mejora de la visibilidad de señalización vertical y repintado de marcas viales, la instalación de elementos para mejorar la percepción de las curvas y enlaces, la regeneración del firme y capa de rodadura de tramos, la instalación de barrera de seguridad y nuevos sistemas de seguridad y señalización de túneles.

*La seguridad vial es una de las principales líneas estratégica de **abertis autopistas**.*



Los Centros de Operaciones atienden cerca de 119.000 incidencias y gestionan más de 700.000 comunicaciones con clientes y agentes de seguridad

Los Centros de Operaciones están al servicio de los conductores que circulan por los más de 1.500 kilómetros de la red de autopista, las 24 horas del día y los 365 días del año

Durante 2013 los Centros de Operaciones de **abertis autopistas**, coordinados desde el Centro de Operaciones de Granollers (Barcelona), han sido los responsables de supervisar las condiciones del tráfico en los más de 485 millones de tránsitos que los clientes han realizado, gestionando los servicios de vialidad de los tramos de autopistas asignados, atendiendo a las necesidades de los clientes en la autopista y manteniendo actualizada la información del tráfico.

En total, cerca de 119.000 incidencias gestionadas relativas a accidentes en las vías y averías de vehículos, solventadas

con asistencia en remoto o presencial. Además se han registrado más de 700.000 comunicaciones con clientes, organismos responsables del tráfico y la seguridad y asistencias sanitarias y mecánicas.

abertis autopistas dispone de Centro de Operaciones situados en: AP-7 en Granollers (Barcelona) y Sagunto (Valencia), AP-68 en Logroño y en AP-6 en San Rafael (Segovia). Desde los centros se gestiona la vialidad de la red de autopistas que suponen 1.526 kilómetros de concesión.

abertis autopistas activa dispositivos especiales en las épocas de mayor intensidad de tráfico o de meteorología adversa

Se refuerzan los recursos disponibles para gestionar la fluidez del tráfico y prestar un mayor nivel de información y atención al cliente

Las operaciones especiales de tráfico de Paso del Estrecho en la AP-7, puentes y períodos vacacionales o la vialidad invernal exigen que **abertis autopistas** active protocolos especiales de vialidad que permiten agilizar el tráfico en las autopistas y mejorar las condiciones de seguridad y la comodidad de sus clientes.

Estos planes incluyen el refuerzo de efectivos y la optimización de los recursos disponibles. Además requieren de la coordinación con las autoridades en materia de seguridad y gestión del tráfico.

Plan Operativo de Vialidad Invernal

Vialidad invernal. Desde noviembre hasta abril, **abertis autopistas** activa el Plan Operativo de Vialidad Invernal que incluye la movilización de más de 500 efectivos y cerca de 200 vehículos de intervención para garantizar la seguridad y el confort en los 1.500 kilómetros de su red en España.

Recursos: 55 bases de mantenimiento invernal y acopios de sal, 68 estaciones meteorológicas, 127 máquinas quitanieves, 27 vehículos de intervención, 7 grúas de gran tonelaje y 37 unidades de otra maquinaria externa 16.500 toneladas de sal.

Previamente al inicio de la temporada invernal, toda la maquinaria de vialidad invernal es sometida a labores de mantenimiento y revisión a fin de que se encuentren en un óptimo estado en el momento de atender una emergencia por nevadas.

Pruebas prácticas de Vialidad en la red de autopistas

abertis autopistas ha realizado varios ejercicios prácticos para evaluar la coordinación y respuesta ante situaciones de emergencia

Simulacros en túneles

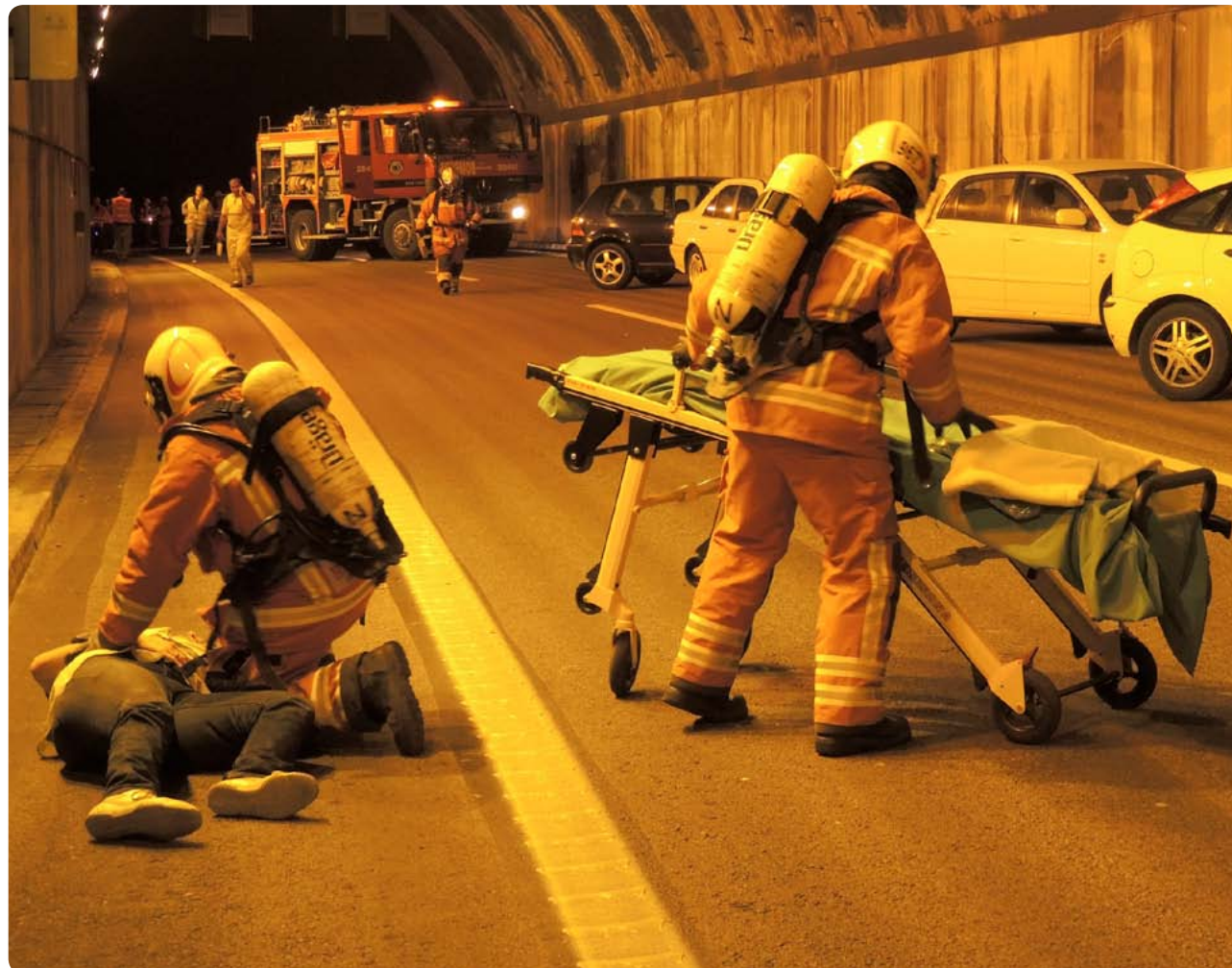
El 18 de octubre se realiza un simulacro de accidente en el interior del túnel de Xeresa, situado en la autopista AP-7 entre Xeresa y Gandía. En el ejercicio, que concluye con resultados positivos, participaron más de 100 personas entre cuerpos operativos, figurantes, observadores y asistentes.

En la prueba se simula un accidente de un autobús y dos turismos en el interior del túnel y del posterior incendio de uno de ellos; debido al corte de la calzada, se producen retenciones en el interior y el exterior del túnel, provocando heridos de diversa consideración.

El túnel de Xeresa donde se ha realizado el simulacro, tiene una longitud de 477 metros y consta de dos carriles por

cada sentido de circulación. Se encuentra situado en la provincia de Valencia, entre los términos municipales de Xeresa y Gandía, a la altura del punto kilométrico 575 de la autopista AP-7 Valencia–Alicante.

En la C-32 se convoca la prueba para el 26 de noviembre, en el interior de uno de los túneles. El escenario del simulacro se enmarca un sábado por la mañana en el que había el Plan INUNCAT activado por fuertes lluvias y que, con el inicio, de las tormentas, se detecta agua en la calzada de entrada del túnel. Cuando se está efectuando el corte del primer carril, se produce la pérdida de comunicación entre el Centro de Operaciones y pista.



Vialidad invernal

En Plan de Vialidad invernal de **abertis autopistas** incluye la realización de simulacros en aquellas autopistas con una alta probabilidad de riesgo de precipitaciones intensas. Así en 2013, se ha vuelto a poner a prueba la idoneidad de los protocolos de actuación en casos de alertas por nieve en las autopistas de Cataluña: AP-7, AP-2, C-32 y C-33, en la zona centro AP-6, AP-51 y AP-61, en la AP-71 y en la AP-68.

En este tipo de situaciones excepcionales el papel del Centro de Operaciones es vital, gestionando:

- Los recursos disponibles y sus movimientos. Contamos con recursos tecnológicos punteros que permiten un control exhaustivo, como es el Sistema de Gestión de Flotas (GSV) y sistemas de radiocontrol.
- El aviso al Centro de Atención al Cliente para que disponga de la información de la situación real y pueda comunicarla a los clientes.
- La información directa a los clientes que se encuentran circulando por la autopista.
- La comunicación con organismos con autoridad en materia de emergencias: subdelegaciones de gobierno, Tráfico y Protección Civil.

Estos ejercicios cumplen un doble objetivo: por un lado verificar la capacidad de respuesta de los equipos de **abertis autopistas** y por otro testar la coordinación con los recursos externos y organismos que intervienen en estas situaciones de emergencia.

Además se examinan los protocolos existentes, los elementos de visibilidad de la maquinaria para los clientes, la coordinación con agentes externos y la gestión de las comunicaciones para detectar si se puede aplicar alguna mejora.

Simulacro en túneles

- AP-7 Túnel de Xeresa, 18 de octubre.
- C-32, 26 de noviembre.

Simulacro Vialidad invernal:

- AP-6, AP-51 y AP-61, 26 de noviembre.
- AP-68, 14 de noviembre.
- AP-7 (Cataluña), AP-2, C-re y C-33. 2 de diciembre.
- AP-71, 2 de diciembre.



abertis autopistas presente en los principales congresos y jornadas técnicas sobre seguridad vial

abertis autopistas participó en el mes de mayo en el VI Congreso Nacional de Seguridad vial (Logroño) y en el Congreso Anual Asecap (Dubrovnik, Croacia), exponiendo las claves de la gestión de la seguridad vial en las autopistas de peaje con el objetivo de la eficiencia.

07

Cientes

- Los clientes valoran muy positivamente los servicios núcleo de nuestra actividad: seguridad, confort y fluidez son los atributos más repetidos.
- Truck Park: más de 100.000 estancias desde su puesta en marcha.
- Truck Service: un nuevo servicio de asistencia y reparación en ruta.
- Encuentro anual de ESPORG en la sede de **abertis**.
- Remodelación de las Áreas de servicio de la AP-68.
- Truck Tweet: más de 1.000 followers siguiéndonos cada día.
- Nuevos descuentos comerciales.
- **abertis autopistas** pone en marcha la Oficina Virtual.
- Con Vía T, eliminamos barreras.
- Bonificaciones en Girona para vehículos pesado.
- Con Vía T, nuevos descuentos en Aragón.
- Nueva Tarifa reducida Vía T en la C-32.
- Nueva guía turística Catalunya.



Los clientes valoran muy positivamente los servicios núcleo de nuestra actividad: seguridad, confort y fluidez son los atributos más repetidos

El Estudio de Satisfacción del Cliente 2013 confirma que los clientes prefieren las autopistas por la seguridad y la fluidez proporcionadas frente a otras vías

En 2013 **abertis autopistas** ha vuelto a pedir opinión a sus clientes para conocer el nivel de satisfacción con los servicios y productos que ofrece desde la última valoración obtenida en 2010, el grado de conocimiento que tienen sobre los nuevos servicios puestos a su disposición así como para obtener información sobre sus necesidades actuales.

La metodología utilizada ha sido la realización de entrevistas en profundidad a través de dinámicas de grupo y encuestas on-line. En todas ellas se ha segmentado por colectivo de cliente: particular y profesional. Los clientes, cada vez más exigentes, ponen una nota próxima al notable en el conjunto de servicios proporcionados por la compañía.

Entre los puntos mejor valorados están:

- El servicio prestado durante la realización del trayecto: seguridad, comodidad y fluidez de las autopistas destacan por encima de otros aspectos positivos.
- La información del tráfico facilitada a través de autopistas.com, que permite conocer previamente el estado real de las autopistas.
- Truck Park, como aparcamiento de referencia entre los profesionales del transporte que buscan la seguridad de sus mercancías.
- El sistema de pago Vía T, muy valorado entre sus usuarios, que no dudan en recomendarlo a otros clientes.
- Los servicios on-line como la e-factura, que permite al cliente consultar cómodamente y desde cualquier lugar, la información de facturación de sus servicios contratados.

Además:

- Se comprueba que algunos canales de **abertis autopistas** como son el Centro de Atención al Cliente y el portal autopistas.com, así como programas específicos comerciales son conocidos por un amplio porcentaje de clientes.

En cuanto a nuevos servicios a desarrollar:

- Los clientes de autopistas se muestran favorables al modelo de autopistas sin barreras valorando la comodidad que supone el no parar en el peaje y la rapidez en el paso por este punto.

- Los profesionales del transporte valoran positivamente algunos de los proyectos actualmente en estudio como es la habilitación de áreas destinadas al intercambio de la carga entre diferentes tractoras.

Adicionalmente de este estudio de nivel global de la calidad, **abertis autopistas** ha realizado otros estudios sobre el Vía T y el portal autopistas.com. A partir de las conclusiones obtenidas, trabaja para mejorar las prestaciones de sus servicios actuales y valorar la incorporación de otros servicios a su oferta.



Truck Park: más de 100.000 estancias desde su puesta en marcha

Los Truck Park de Montseny y Porta Barcelona, situados en la autopista AP-7, alcanzan un nivel de ocupación media del 61% durante la noche

Las áreas de servicio específicas para profesionales del transporte de **abertis autopistas** (Truck Park), han superado las 100.000 visitas desde su puesta en funcionamiento en el verano de 2011. El nivel de ocupación medio supera el 61%. En Montseny el promedio de ocupación máxima nocturna ha alcanzado en el mes de noviembre un 82 % y para Porta Barcelona el mejor mes ha sido el de octubre en donde ha alcanzado cerca de un 89% de ocupación. Durante los fines de semana ambos aparcamientos vigilados están prácticamente completos.

abertis autopistas cuenta con dos Truck Parks situados en la autopista AP-7, uno en el área del Montseny (sentido Barcelona) y otro en Porta Barcelona (sentido Girona), en los que la compañía invirtió 5,5 millones de euros.

El Truck Park Montseny, que cuenta con un total de 122 plazas, fue el primero de estas características que entró en funcionamiento en la red de autopistas española en junio de 2011 y dispone de una amplia oferta comercial y de servicios completamente orientada al colectivo del transporte por carretera. Por su parte, el Truck Park de Porta Barcelona dispone de 56 plazas de aparcamiento.

Servicios exclusivos para garantizar la seguridad

Los Truck Park incluyen un área de aparcamiento con plazas reservadas para vehículos pesados de hasta 24 metros de longitud, con zona wi-fi y plazas especiales para camiones frigoríficos. También están equipados con un edificio exclusivo de servicios con baños y duchas, servicio de lavandería, salas de descanso, conexión wi-fi y zona de vending. Los profesionales del transporte también disponen de una cafetería reservada.

El objetivo de los Truck Park es responder a las necesidades específicas de los profesionales del sector. El pago del aparcamiento se realiza exclusivamente mediante telepeaje.

Los Truck Park disponen de importantes medidas destinadas a garantizar la seguridad de los profesionales y de la carga que transportan. Cuentan con una valla de 3,5 metros de altura con elementos antiasalto, sensores de vibración en todo el perímetro y control de accesos individualizado para peatones. Además, disponen de sistemas de videograbación y de megafonía, controles de acceso de matrículas e iluminación nocturna, entre otros servicios.



Truck Service: un nuevo servicio de asistencia y reparación en ruta

abertis autopistas amplía su oferta en los Truck Park de Porta Barcelona y Montseny con un nuevo servicio de asistencia y reparación de averías en las propias áreas de servicio

abertis autopistas ha puesto en marcha en el mes de mayo un nuevo servicio de asistencia y reparación de averías en las áreas de servicio específicas para los profesionales del transporte, ubicadas actualmente en Porta Barcelona y Montseny.

Con este nuevo servicio, los transportistas pueden solventar las averías relacionadas con su vehículo en los propios Truck Park, sin salir de la autopista, y proseguir su viaje.

Se ofrece el servicio de reparación de neumáticos, tractora, remolque y frigorífico, así como tareas de mantenimiento de vehículos industriales a demanda de los clientes que se encuentren dentro de los Truck Parks y que posean alguna de las

siguientes tarjetas: Solred, DKV, UTA, SHELL, ESSO y ROUTEX.

abertis autopistas demuestra de nuevo su interés por prestar una atención personalizada a sus clientes, poniendo a su disposición todos los medios para que las autopistas sean siempre su primera opción cuando planifican su viaje.



Encuentro anual de ESPORG en la sede de abertis

abertis autopistas se integra en la European Secure Parking Organisation (ESPORG) desde 2011

El 23 de octubre se celebra en la sede de **abertis autopistas** en Barcelona la asamblea general anual de la European Secure Parking Organisation (ESPORG), asociación que reúne a las principales empresas privadas del sector de los aparcamientos para transporte profesional.

Esta organización, de la que forma parte **abertis autopistas** desde 2011, tiene como objetivo el desarrollo de servicios de seguridad para el transporte y de una red de aparcamientos de camiones seguros en Europa.



Remodelación de las Areas de servicio de la AP-68

Nueva apertura de las áreas de servicio de Logroño, Tudela y Sobradriel en la AP-68 tras su remodelación

En 2013 se ha renovado las áreas de servicio de Logroño, Tudela y Sobradriel, continuando con el proyecto de remodelación integral de las áreas de servicio de la AP-68.

En 2011 **abertis autopistas** adjudicó a Áreas la concesión de las seis áreas de servicio que se encuentran en la autopista AP-68 (Bilbao-Zaragoza). El contrato contemplaba un cambio en el modelo de servicio que se ofrece en las áreas de servicio de Altube, Logroño, Calahorra, Tudela y Sobradriel, con la finalidad de adecuar la oferta actual a la demanda de los diferentes clientes.

La renovación de las áreas se ha realizado poniendo el foco en la atención personalizada y la fidelización de los clientes, potenciando la atención directa y adecuando los espacios

para maximizar el servicio y la venta. Las áreas disponen ahora de servicios como duchas, guardería y espacios de juego para los niños. Asimismo, tienen una mayor oferta comercial, diferenciada según el tipo de cliente, con mayor presencia de productos específicos de la zona. También se ha ampliado la superficie comercial.

Todas las áreas cuentan con una nueva imagen, personalizada y cuidada, y se comercializan con diferentes marcas comerciales para adecuarse mejor a la demanda: The Market, La Pausa, Café Café, Il Caffè di Roma, As Hotel Express y Ars.

Para este proyecto, Área ha invertido más de 7,5 millones de euros.

Truck Tweet: más de 1.000 followers siguiéndonos cada día

El nuevo canal de Twitter ofrece información práctica sobre las autopistas y las novedades en el sector del transporte

El perfil de **abertis autopistas** en Twitter ha superado los 1.000 seguidores tras su primer año y medio de servicio.

Con más de 2.200 tuits publicados, tiene el apoyo diario de los principales medios del sector: Transporte Profesional, Camión Actualidad o la Revista Truck entre otros; así como de las principales asociaciones de profesionales como Fenadismar; y un gran número de empresas y perfiles de referencia dentro del sector del transporte y la logística.

El grupo de seguidores más numeroso lo componen los propios clientes transportistas de abertis autopistas, quienes habitualmente se informan a través de este canal y comparten los contenidos. Prueba de ello son las 572 menciones, los 743 retuits y los 256 favoritos que el servicio lleva acumulados desde su lanzamiento.





Nuevos descuentos comerciales

abertis autopistas pone en marcha desde el 1 de junio su nueva política comercial con descuentos para clientes ligeros y pesados

Con la voluntad de adaptar los servicios a las necesidades concretas de sus clientes, se ha redefinido la política descuentos.

Los nuevos descuentos se han planteado teniendo en cuenta el comportamiento del público objetivo al que se orientan:

TruckPLAN

Exclusivo para los profesionales del transporte y Vía T. Con descuentos desde el primer euro de consumo, por los trayectos realizados en las autopistas AP-7, AP-2, C-32, C-33, AP-68, AP-6, AP-51, AP-61 y AP-4.

Consumo mensual y % descuento:

- Si el consumo mensual es <300. 5% dto
- Si el consumo mensual es 300 - 600. 10 % dto
- Si el consumo mensual es >600. 13 % dto*

*Según la directiva europea que fija el máximo descuento al 13%.

Adicionalmente, también se suma el consumo por las

estancias realizadas en los Truck Parks.

Este descuento sustituye a los actuales programas Bonotac y Tacconsum para vehículos pesados.

Para poder acogerse a este descuento es necesaria la inscripción a través de **autopistas.com**.

Los descuentos de Truck Plan son acumulables a las bonificaciones y descuentos por recurrencia ya existentes para vehículos pesados en algunos tramos de las autopistas del Grupo **abertis**.

Plan 15

Para clientes particulares con vehículos ligeros y Vía T. A partir del trayecto nº 21 el cliente se beneficia del 15% de descuento desde su primer viaje.

Para poder acogerse a este descuento es necesaria la realización de recorridos idénticos y el alta en el programa a través de **autopistas.com**.

Este descuento solo es aplicable en aquellos tramos de autopistas en los que no existe otro descuento o bonificación que premie la asiduidad.

Actualmente este programa de descuentos sólo es aplicable a los tránsitos realizados en la AP-6, al disfrutar el resto de nuestras autopistas de otros programas de descuentos no compatibles y se reflejará sobre los importes finales cobrados al cliente.

bonotac

Este descuento, para vehículos ligeros, desde junio amplía su ámbito de aplicación y premia a los clientes habituales que realizan recorridos a través de la AP-7, AP-2, C-33 y C-32 con descuentos de hasta el 50%.

El descuento se aplica según el nº de viajes realizados en un mes natural, así como por el horario en el que se realizan los trayectos. También es necesario el registro en el programa a través de **autopistas.com**.

abertis autopistas pone en marcha la Oficina Virtual

Los clientes ya pueden acceder a la nueva web de autopistas.com, con importantes mejoras en su diseño y servicios proporcionados, en especial la posibilidad de acceder a la Oficina Virtual

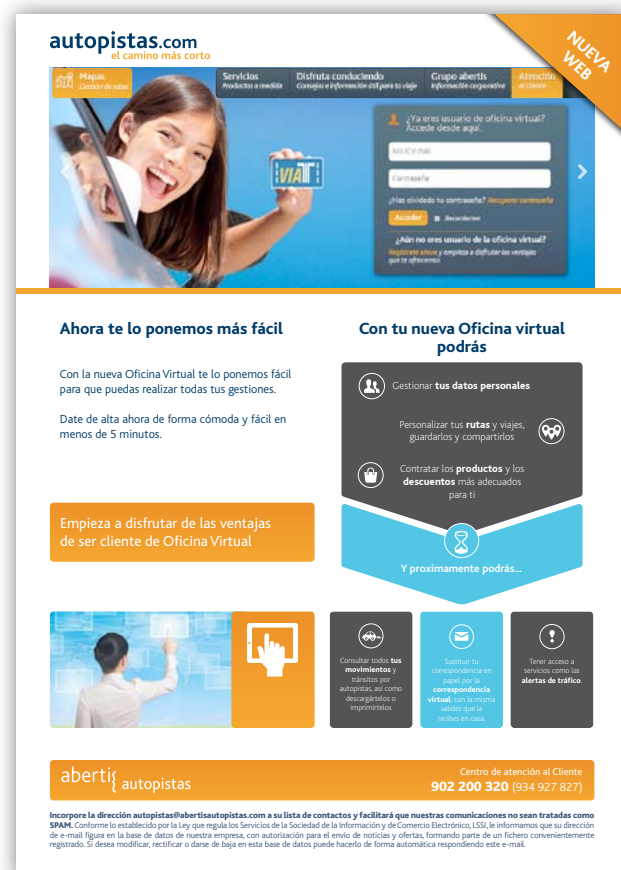
Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio, **abertis autopistas** ha puesto en marcha la nueva web de autopistas.com y la primera fase de su Oficina virtual que va a permitir a los clientes y usuarios:

- Gestionar su información personal.
- Personalizar sus rutas.
- Consultar todos los movimientos y tránsitos en autopistas así como las estadísticas de consumos y descuentos, descargárselos e imprimirlos en cualquier formato.
- Programarse alertas de tráfico.
- Contratar productos y servicios.
- Consultar todos los productos asociados a cada medio de pago.
- Gestionar directamente altas, bajas y modificaciones de productos en tiempo real.

La puesta en marcha representa un importante salto cualitativo ya que además de la Oficina Virtual, se han puesto en marcha nuevas funcionalidades:

- Un simulador de descuentos que ayuda al cliente a encontrar el mejor descuento que se adapta a sus necesidades.
- Los Profesionales, ahora pueden consultar las plazas libres disponibles en Truck Park.
- Un buscador de rutas específico para camiones que integran las restricciones de vehículos pesados así como las mercancías peligrosas.

En definitiva, la nueva web ofrece más y mejor información a través de una nueva estructura que simplifica la navegación y ayuda a mostrar el contenido de una forma más ordenada. Proporciona una imagen más moderna y permite una visualización de máxima calidad desde cualquier dispositivo.



Con Vía T, eliminamos barreras

abertis autopistas facilita el dispositivo Vía T a conductores con movilidad reducida

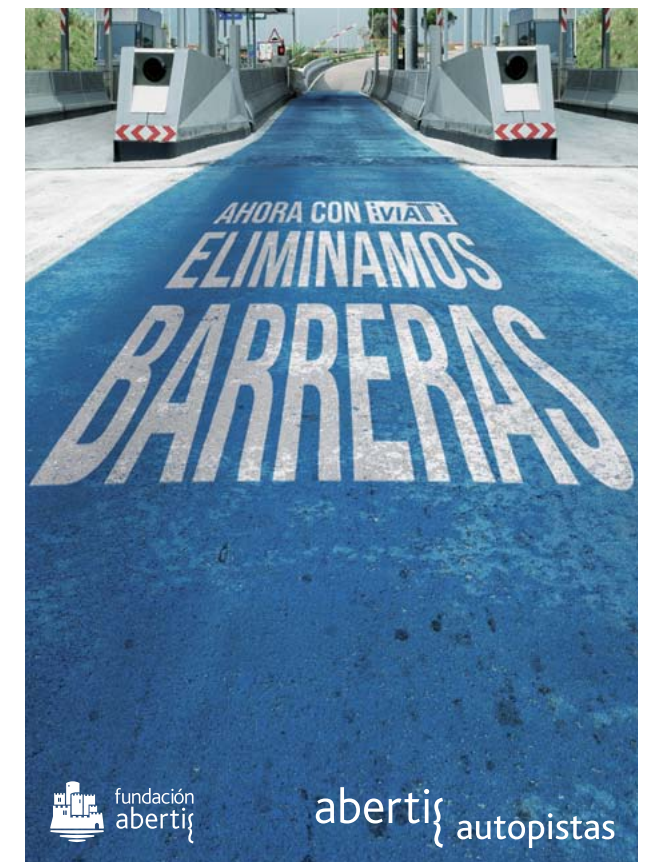
En marzo de 2013, **abertis autopistas** y la **Fundación abertis** firman un acuerdo con el Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Cataluña para hacer más accesible la autopista a conductores con alguna discapacidad o movilidad reducida mediante la utilización del sistema de telepeaje con Vía T.

Conscientes de que el Vía T es la forma más cómoda y segura de viajar por autopista, todas las partes han trabajado para hacer posible esta campaña y ofrecer este producto en condiciones muy ventajosas para este colectivo. Esta campaña cuenta además con el respaldo de Cruz Roja, el Instituto Guttman, Once Cataluña y la Federación Ecom.

Con la campaña con Vía T, eliminamos barreras los conductores con discapacidad o movilidad reducida pueden conseguir totalmente gratis su dispositivo Vía T.

Las condiciones de la campaña son las siguientes:

- Disponer de carnet de conducir y de la Tarjeta acreditativa de discapacidad del Departament de Benestar Social i Família (con un grado de discapacidad igual o superior al 33% y con movilidad reducida).
- La cuota de adquisición del dispositivo es de 0.
- La cuota de mantenimiento para el primer año es de 0 euros. A partir del segundo año y sucesivos, la cuota de mantenimiento es de 2.
- La emisión y gestión del Vía T es realizada por Ingénico.
- Para inscribirse en la campaña, debe contactar con el Centro de Atención a Clientes de **abertis autopistas**.



Bonificaciones en Girona para vehículos pesados

Las condiciones más seguras que ofrecen las autopistas en España hacen que se apruebe una restricción de paso para vehículos pesados en la N-II, entre Vidreres y La Jonquera

Se acuerdan bonificaciones de hasta un 50% de descuento para vehículos pesados que hagan el recorrido con origen y salida La Frontera Sur (Salida 2) y Maçanet de la Selva-Lloret de Mar (Salida 9).

La Generalitat de Catalunya ha acordado con **abertis autopistas** bonificaciones específicas para el transporte pesado a su paso por la Provincia de Girona, para facilitar el trasvase de vehículos pesados de la N-II a la autopista AP-7.

Así, se ha fijado:

- El 35% de bonificación del peaje de la AP-7 para vehículos pesados, con Vía T, que circulen en el tramo: La Frontera Sur y Maçanet de la Selva.
- El 50% de bonificación del peaje de la AP-7 para los que hagan el recorrido con origen y salida con Vía T: La Frontera Sur (Salida 2) y Maçanet de la Selva-Lloret de Mar (Salida 9).

De acuerdo a la Resolución INT/768/2013 de 8 de abril, a partir del 19 de abril de 2013, está prohibida la circulación por la carretera N-II de los vehículos de 4 ejes o más, para todos los días del año entre las 0.00 y las 24.00 horas, en la N-II entre el PK 692,05 en Vidreres y el PK 773,5 en La Jonquera.

Sólo podrán circular por la N-II los camiones con movilidad obligada por motivos de carga y/o descarga, o por motivos de abastecimiento o avituallamiento, con la obligatoriedad de circular por el trayecto mínimo imprescindible.

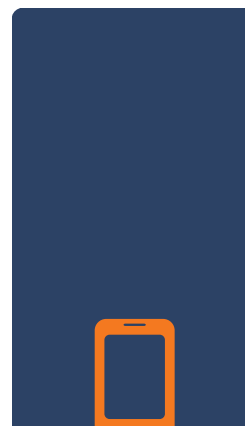


De izda a derecha: Santi Vila, conseller de Territori i Sostenibilitat; Ana Pastor, Ministra de Fomento; y Francisco Reyes, consejero delegado del Grupo **abertis**.



Maçanet /
La Jonquera
**Bonificaciones
en la
provincia
de Girona**

35%
y **50%**
de descuento



www.autopistas.com/profesionales
902 200 320

abertis autopistas

Cerca de 1,1 millones de camiones se han desviado de la N-II a la AP-7 durante el primer año de las restricciones a los vehículos pesados entre Maçanet de la Selva y La Jonquera (Girona), tramo en el que las víctimas mortales de accidentes se han reducido de 15 en 2012 a 4 durante el 2013.

Con Vía T, nuevos descuentos en Aragón

abertis autopistas y el Gobierno de Aragón han realizado esfuerzos para ampliar el alcance del convenio iniciado en 2012

El 16 de diciembre han entrado en vigor los nuevos descuentos para profesionales del transporte que utilizan Vía T en las autopistas AP-2 y AP-68. Se prolonga y se mejora así, el convenio suscrito entre **abertis autopistas** y el Gobierno de Aragón.

AP-68 Descuentos aplicados en los siguientes tramos:

- Zaragoza Gallur: 75%
- Gallur - Tudela: 50%
- Zaragoza Fraga: 75%

AP-68 Descuentos aplicados en los tramos:

- Pina - Alfajarín: gratuidad.
- Fraga - Alfajarín: 75%

autopistas,
tu opción más segura

Ahora con Vía T te beneficiarás de descuentos para los profesionales del transporte.

Tramo **GRATUITO**
Pina - Alfajarín

75% Tramos
Zaragoza - Gallur
Zaragoza - Fraga

50% de descuento
hasta Tudela

Más información sobre tus ventajas y descuentos con Vía T en www.autopistas.com/profesionales

abertis autopistas

GOBIERNO DE ARAGÓN

Nueva Tarifa reducida Vía T en la C-32

Acuerdo con la Generalitat de Catalunya para ofertar mejores condiciones en la C-32 Garraf y Maresme

La Tarifa reducida Vía T se aplica desde el 1 de enero de 2014 para vehículos ligeros, de lunes a viernes laborables, siempre con Vía T, en los siguientes tramos:

C-32 Garraf

- 30% de descuento en el tramo Castelldefels-Sitges.
- 26,5% de descuento en el tramo Sitges-el Vendrell.

C-32 Maresme

- 10% de descuento en el tramo Montgat-Mataró.

La aplicación de esta tarifa especial es inmediata, en el momento en el que el cliente pasa por el peaje con Vía T. Además, es compatible con la aplicación de otros descuentos existentes en la C-32 como son: Bonotac, Descuento para Vehículos con Alta Ocupación (VAO) Y ECO VÍAT.

Vía T, sin cuota de alta!

Para facilitar la adquisición del dispositivo Vía T, **abertis autopistas** ofrece a sus clientes de la C-32 la posibilidad de adquirir el dispositivo Vía T Brip&Drive con condiciones muy ventajosas:

- 0€ de cuota de adquisición.
- 12€ de cuota de mantenimiento el primer año y 18 € los siguientes 4 años.

Se ha puesto en marcha un site específico para que los clientes puedan gestionar su alta en esta campaña on-line: www.autopistas.com/mesviat/.

abertis autopistas

Ara, per autopista!
Seguretat, comoditat
i sobretot estalvi.

¡Ahora, por autopista!
Seguridad, comodidad
y sobre todo ahorro.

Generalitat de Catalunya
Departament de Territori
i Sostenibilitat



catalunya

m'agrada compartir
me gusta compartir

La llum del Mediterrani!
¡La luz del Mediterráneo!

Descarrega't la Guia de Catalunya
i comença a viatjar.

Descárgate la Guía de Catalunya
y empieza a viajar.

autopistas.com
el camí més curt.
el camino más corto.

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de Turisme

CATALUNYA

abertis autopistas

Nueva guía turística Catalunya

abertis autopistas edita una nueva guía turística sobre Catalunya para descarga directa en smartphones

En diciembre de 2012 la directora general de Turismo y vicepresidenta ejecutiva de la Agencia Catalana de Turismo (ACT), Marián Muro, y el director general de **abertis autopistas**, Josep Lluís Giménez, firmaron un acuerdo de colaboración para fomentar conjuntamente el turismo en Cataluña.

Este acuerdo recoge el interés mutuo por diseñar diferentes iniciativas promocionales para dar a conocer itinerarios y escapadas alrededor de Cataluña. **abertis autopistas**

promociona las posibilidades turísticas de Cataluña a través de sus canales de comunicación: autopistas.com, puntos de información interactivos, folletos en áreas de servicio y ha editado una guía turística de Cataluña de descarga directa en smartphones.

La ACT incluye a lo largo del año a **abertis autopistas** como partner destacado en sus campañas de comunicación, publicaciones, workshops y ferias y canales de comunicación.

08

Compromiso con el entorno

Cultural

- Arte y Cultura.
- 1% Cultural.

Seguridad Vial

- **abertis autopistas** muestra su modelo de gestión de la vialidad a colectivos interesados.
- Formación en seguridad vial para los más pequeños.
- Implicación en las actividades de los municipios del entorno.

Turismo

- **abertis autopistas** financia la nueva cartelería del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama en la AP-6.
- **abertis autopistas** participa en la conmemoración del Año Espriu.

Medio Ambiente

- Convenio con los ayuntamientos de Calella y Masnou para la instalación de pantalla vegetal.





Cultural

Arte y Cultura

Una año más se ha colaborado en la conservación y difusión del legado musical y humano de la Fundación Paul Casals, promoviendo acciones y proyectos a favor de la fundación, la cohesión social y el conocimiento de la música a través del patrocinio del Festival Internacional de Música "Pau Casals". En esta misma línea, **abertis autopistas** ha apoyado a la Escuela de Música del Gironés.

En noviembre de 2013, se ha firmado un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Montcada i Reixac, en Barcelona, para la utilización de los pilares del Viaducto de Montcada como espacio abierto para exposiciones fotográficas. Con esta actuación se enriquece la perspectiva visual de la zona fomentando al mismo tiempo el arte en las inmediaciones de las autopistas.

1% Cultural

abertis autopistas apoya la recuperación del patrimonio artístico cultural español a través de los importes que destina al 1% cultural

A lo largo del 2013 se ha ejecutado parte de las obras correspondientes a los proyectos de "Restauración del Castillo de Vila-seca (Tarragona)" y al proyecto "Via Domitia-Via Augusta El Médol" en el área de influencia de la AP-7. En el caso del Médol (Tarragona), se ha completado la museización un proyecto que implica la conservación y mejora arqueológica y geológica de la cantera romana.



Imagen de la rueda de prensa ofrecida para explicar el proyecto de rehabilitación del Médol.

En julio de 2013 se firmó un Convenio con el Ayuntamiento del Real Sitio de San Ildefonso (Segovia) para la financiación de los "II y III Cursos internacionales de especialización en prácticas de intervención en el Patrimonio Arquitectónico de La Granja", celebrados durante el período estival.

En 2013 los proyectos aprobados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte son:

En el entorno de la AP-7

- La "Rehabilitación del Castillo de Sant Genís de Rocafort". El 24 de julio de 2013 se firmó el Convenio con el Ayuntamiento de Martorell para su recuperación.
- La "Adecuación superficial del poblado ibérico de Sant Julià de Ramis (Girona)", que ha recibido la aprobación en octubre de 2013.
- "Becas laborales para la protección del patrimonio cultural", que promueve además el empleo en el entorno en el que se integra la AP-7 en La Junquera, Barcelona, Tarragona. Ha sido aprobado en marzo de 2014 con la finalidad de impulsar el empleo vinculado a actividades culturales tales como: conservación y restauración de

Bienes Culturales, museología, artes plásticas y fotografía, biblioteconomía y documentación, archivística y gestión comercial.

En la AP-51, AP-51 y AP-61

- El "Levantamiento y restauración del Puente junto a Monasterio en San Lorenzo de El Escorial (Madrid)". En febrero de 2014 se ha autorizado la realización del proyecto.
- "Acondicionamiento, consolidación y promoción de la Calzada romana de la Fuenfría. Montes de Valsain. (Segovia)" El 9 de julio de 2013 se firmó un Convenio con la Comunidad de Castilla y León, para la financiación de este proyecto.
- En diciembre de 2013 se autorizó la realización de la "Exposición La Segovia Recóndita, de José Manuel Ballester", en el Museo de Arte Contemporáneo Esteban Vicente de Segovia.

abertis autopistas en colaboración con las entidades locales ha presentado otros proyectos que se encuentran en fase de valoración ministerial.



En mayo un grupo de bomberos conformados por sargentos, subsinspectores e inspectores de los Parques de Montblanc, Cambrils, Falset, El Vendrell, Terres de l'Ebre, Hospitalet, Reus, Tarragona, Grupo Rescate Muntanya y del Área de Operaciones y Sala de Control de la Región Tarragona, realizaron visitas teórico - prácticas a los túneles de la C-32.

Seguridad vial

abertis autopistas muestra su modelo de gestión de la vialidad a colectivos interesados

abertis autopistas mantiene un programa abierto de reuniones y visitas a sus instalaciones con colectivos relacionados con la movilidad y clientes que quieran conocer con detalle el funcionamiento de las autopistas. A lo largo del 2013 se han organizado visitas con colectivos de bomberos, Protección Civil, Mossos d'Esquadra, Dirección General de Tráfico y asociaciones de transportistas entre otros.

Entre los objetivos de esta actividad está dar a conocer los protocolos y sistemas de seguridad y de prevención que se utilizan en la red de autopistas de **abertis**.

Formación en seguridad vial para los más pequeños

Una de las actividades desarrolladas en materia de seguridad vial ha sido la formación impartida a escolares de los centros educativos adheridos al Centro Rural de Innovación Educativa Fuentepelayo de Segovia en las propias instalaciones del Centro de Explotación y Control de la AP-6. Más de 1.000 escolares han participado en talleres y charlas en las que se les ha facilitado pautas preventivas de seguridad vial.



Implicación en las actividades de los municipios del entorno

abertis autopistas ha seguido colaborando con las instituciones locales en situaciones de climatología extrema, aportando recursos como: fundentes, maquinaria de vialidad invernal, material para el asfaltado de las vías públicas y trabajando conjuntamente en la extinción de incendios del entorno natural.

Además ha colaborado con ayuntamientos para facilitar la movilidad en eventos que se han celebrado en el entorno de sus autopistas con gran afluencia de público y que, por

motivos de seguridad, implicaban el acceso a través de la autopista o el desvío del tráfico. La Vía Catalana, celebrada el 11 de septiembre, implicó el paso gratuito para los clientes en determinados tramos horarios. Los premios de Catalunya de Moto GP y de Jerez, la concentración Invernal de motos Pingüinos, el Challenge Costa de Barcelona -Maresme y el Rallye de Coches Antiguos de Sitges son algunas de estas actividades en las que ha sido necesaria una coordinación con las administraciones competentes para facilitar la fluidez en todas en las zonas afectadas.

Turismo

abertis autopistas financia la nueva cartelería del Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama en la AP-6

abertis autopistas ha colaborado con el Organismo Autónomo de Parques Nacionales, dependiente del Ministerio de Agricultura, Hacienda y Alimentación, para la financiación y la instalación de cartelería informativa en la AP-6

Cerca de 34.000 hectáreas integradas en las Comunidades de Madrid y Castilla y León, amplían su grado de protección a muchas especies animales. También se promueve el aprovechamiento sostenible de sus recursos con el propósito de conservar su ecosistema.

A petición del Organismo Autónomo de Parques Nacionales, la cartelería informativa se ha ubicado en puntos próximos al kilómetro 47 en diferentes formatos.

abertis autopistas participa en la conmemoración del Año Espriu

Se instalan dos carteles informativos en las salidas a Arenys de Mar por la vinculación del escritor catalán con esta zona

En colaboración con el Departament de Territori i Sostenibilitat (TES) en el mes de marzo se han instalado dos paneles informativos en autopista C-32, para difundir la conmemoración del Año Espriu durante el 2013. El Departament de Cultura, de quien depende el programa del

Año Espriu, ha actuado como promotor. Las señales se han colocado, en el entorno de las salidas 111 y 109, a Arenys de Mar, por la vinculación de esta localidad con el escritor catalán.



Medio Ambiente

Convenio con los ayuntamientos de Calella y Masnou para la instalación de pantalla vegetal

abertis autopistas realiza actuaciones para mejorar su entorno con entidades locales

Se ha firmado un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Calella (Barcelona) por el que **abertis autopistas** ha realizado una replantación de pantalla vegetal en el ramal de acceso a Calella.

Esta actuación, originada por el mal estado de la pantalla existente como consecuencia de las heladas invernales de 2012, se ha financiado por **abertis autopistas**.

Con el Ayuntamiento de El Masnou (Barcelona), se ha procedido a la instalación de una pantalla vegetal nueva y se ha reforzado la existente en el entorno del kilómetro 86,800.

Estas pantallas, formadas por árboles y arbustos de diversas especies adaptadas a las condiciones de la zona, protegen de posibles ruidos originados por el tráfico rodado y mejoran la imagen paisajística de estas zonas.



09

Respeto al medio ambiente

- **abertis autopistas** practica una política para garantizar la Eficiencia Energética y reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.
- **abertis autopistas** diseña un esquema medioambiental de espacios naturales protegidos.
- Acuerdo con la Fundación ECOTIC para la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos.
- Nuevo aplicativo para la Gestión de Residuos.
- **abertis autopistas** impulsa la e-factura por sus ventajas en cuanto a comodidad y respeto al medio ambiente.



abertis autopistas aplica principios de sostenibilidad en cada uno de sus proyectos orientados al desarrollo de las infraestructuras para progreso de la sociedad.

abertis autopistas trabaja para minimizar el impacto ambiental que pueden originar las actividades que desarrolla, aplicando un programa de buenas prácticas ambientales con la finalidad de ahorrar en el consumo de recursos y realizar una adecuada gestión de los residuos. El sistema de gestión ambiental implantado describe el compromiso de la organización para la reducción del impacto ambiental.

abertis autopistas practica una política para garantizar la Eficiencia Energética y reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera

abertis autopistas trabaja en un programa de eficiencia para alcanzar un modelo de explotación más eficiente, responsable y sostenible. Así, se ha desarrollado el Plan Director de mantenimiento eléctrico 2013-2014 que analiza distintos ámbitos del mantenimiento eléctrico:

- Organizativo
- Consumo eléctrico
- Contratación tarifas eléctricas

Las principales actuaciones dentro del mantenimiento eléctrico son:

- Regulación del flujo del alumbrado
- Optimización del alumbrado exterior
- Apagado total o parcial de la iluminación decorativa
- Optimización de los consumos en las vías de peaje
- Optimización de los consumos en las áreas de mantenimiento
- 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.

abertis autopistas diseña un esquema medioambiental de espacios naturales protegidos

Permitirá actuar con un nivel mayor de responsabilidad en zonas cercanas a espacios protegidos mediante procedimientos a medida

Uno de los avances más significativos en la política de preservación del Medio Ambiente ha sido la creación de un esquema lineal de las autopistas de **abertis** en donde se ha identificado las zonas donde existen espacios naturales protegidos y otros elementos sensibles con figuras de protección ambiental.

Esta información se ha compartido a través del sistema de Información del Banco de Datos de la Naturaleza publicado por el Ministerio de Medio Ambiente. Además, se ha elaborado un procedimiento frente a Emergencias Medioambientales en pista a fin de homogeneizar las actuaciones en accidentes con implicaciones medioambientales. Se prevé para el 2014 incluir este Esquema Medioambiental en el programa de Gestión de Incidencias que se utiliza en los Centro de Operaciones, de forma que automáticamente se activen los protocolos correspondientes en función de la afectación medioambiental sobre el entorno que rodea a las autopistas.

Este recurso permite minimizar las afecciones medioambientales en caso de una emergencia, mejorando el protocolo de actuación ante los accidentes que ocurren en zonas cercanas a Espacios Naturales Protegidos (Parques Nacionales y Parques Naturales), Espacios de la Red Natura 2000 (LIC: Lugares de Interés Comunitario y ZEPA Zonas de Especial Protección de las Aves) así como los cauces principales y otros elementos de Dominio Público Hidráulico.

Acuerdo con la Fundación ECOTIC para la gestión de los residuos eléctricos y electrónicos

Este convenio supone 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

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. Algunas de las empresas que contrata ECOTIC para la prestación del servicio y el tratamiento en planta 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.





Nuevo aplicativo para la Gestión de Residuos

Facilita el control y el cumplimiento de la normativa sobre la gestión de residuos

abertis autopistas en su interés por practicar una política respetuosa con el medio ambiente, ha diseñado e implementado un nuevo aplicativo para la gestión documental de residuos que permite a realizar un seguimiento exhaustivo de la procedencia de los residuos, cantidad y destinos finales.

abertis autopistas impulsa la e-factura por sus ventajas en cuanto a comodidad y respeto al medio ambiente

El 91% de los clientes ya utilizan la modalidad e-factura

abertis autopistas, en una clara apuesta por la sostenibilidad y el medioambiente, y por la mejora en el servicio, ha llevado a cabo una importante campaña de comunicación entre sus clientes para dar a conocer las ventajas de la utilización de la facturación digital. La comodidad de acceso y consulta en cualquier momento, la facilidad para visualizar y descargar las facturas en diversos formatos, o el archivo digital, son algunos de los motivos que han hecho que el uso de este servicio en 2013 haya sido del 91%, frente al 54% de 2012.



e-factura



10

Desarrollos de personas

- Primer convenio único en **abertis autopistas**.
- Plan de Igualdad.
- Abertis incrementa su plan de formación.
- Desarrollamos el Proyecto de Impulso al Liderazgo.
- La primera opción para **abertis autopistas**, sus profesionales.
- Abertis autopistas promueve la comunicación activa y el trabajo colaborativo entre departamentos.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Voluntaris 2013.





Primer convenio único en abertis autopistas

abertis autopistas ha alcanzado un acuerdo, junto a los representantes de los trabajadores, para la puesta en marcha de un Convenio Único para todas las autopistas en España

El objetivo es asumir los desafíos del futuro en la gestión de autopistas mediante un marco laboral estable, competitivo y polivalente que facilitará la adaptación a las nuevas necesidades organizativas y laborales.

Se han definido nuevos grupos profesionales que permitirán un trabajo más eficiente, orientado a las nuevas tecnologías y a un mejor servicio y atención al cliente.

Este acuerdo recoge líneas fundamentales de trabajo en torno a: la garantía de empleo, la promoción interna, la formación y cualificación profesional, la igualdad y las políticas activas

de prevención, calidad y protección del medio ambiente que se someterán a comités de seguimiento para garantizar un desarrollo pleno.

La firma del Convenio Unico es un hito en la división de autopistas que unifica así sus políticas de recursos humanos.

Plan de Igualdad

abertis autopistas formaliza su Plan de Igualdad en el Convenio abertis autopistas

El pasado 4 de diciembre **abertis autopistas** y las secciones sindicales alcanzaron un acuerdo sobre la Igualdad efectiva, dentro del capítulo de Responsabilidad Social Empresarial, que se incluirá en el nuevo Convenio de aplicación para **abertis autopistas**. Este acuerdo implica establecer un Plan de Igualdad que permita respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad,

se deben adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Las medidas se desarrollarán en los siguientes ejes fundamentales: selección, promoción, formación, condiciones de trabajo y empleo, salud laboral, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación.

abertis incrementa su plan de formación

Durante 2013 la plantilla de abertis autopistas ha participado en 517 cursos con un total de 37.410 horas invertidas en formación

Abertis autopistas dispone de un Plan Anual de Formación que permite que los trabajadores reciban cursos de formación periódicamente para actualizar conocimientos y adaptarse a cambios en procedimientos de trabajo o a nuevas competencias.

- Cursos impartidos: 517
- Horas invertidas en formación: 37.410 horas.
- Horas media por empleado: 16,5 h anuales.
- Horas dedicadas a formación. 0,73 % del total de horas.
- Asistencia a formación externa especializada (seminarios...): 81 profesionales.

El presupuesto destinado a formación ha superado los 360.000 €.

Algunas de las materias tratadas han sido la Atención al

Cliente, el funcionamiento de las nuevas Vías Todo Tipo de Pago y la atención desde los Locales de atención en remoto, vialidad, primeros auxilios, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, conducción en situaciones de riesgo y aplicaciones informáticas.

Se pone en marcha el primer plan de formación específico para cobradores de peaje que son promocionados a Mantenimiento General, que incluye formación en sistemas eléctricos, SAP PM y en fibra óptica.

La tecnología webex y el sistema de videoconferencias han facilitado la posibilidad de realizar e-learning aprovechando recursos y alcanzando así un mayor número de trabajadores de forma más eficiente. Ya se está trabajando en una plataforma e-learning a medida que se pondrá en marcha a lo largo de 2014.

Una de las claves para contar con los mejores recursos humanos consiste en ofrecer a los profesionales formación de calidad que les permita mejorar sus capacidades y asumir nuevas competencias en el desarrollo de su práctica diaria.

Desarrollamos el Proyecto de Impulso al Liderazgo

abertis autopistas ha realizado una formación específica para mandos con el objetivo de impulsar su modelo de liderazgo

Se han impartido 24 cursos en los que han participado 183 mandos de **abertis autopistas**, utilizando entre otras técnicas el coaching formativo.

Con esta acción, se pretenden alinear y formar a nuevos mandos que proceden de promoción interna reciente y que éstos actúen como motores del cambio y adaptación a nuevos contextos.

La primera opción para abertis autopistas, sus profesionales

abertis autopistas impulsa el desarrollo profesional de su plantilla mediante una política de promoción interna

En **abertis autopistas** todas las necesidades organizativas en el 2013 han sido cubiertas mediante promoción interna, en especial en los puestos de coordinadores de turno, operarios de mantenimiento, encargados e incluso gerentes. En total más de 60 puestos en los que se ha valorado el potencial del personal interno para acceder a puestos de mayor cualificación.

En el 2013 se entrevistaron a más de 150 profesionales de diferentes ámbitos. Para conseguir una óptima adaptación a su nuevo puesto de trabajo, la mayoría accede a un programa de formación que facilita este objetivo. La aplicación del Plan de Modernización ha supuesto una reorganización de puestos de trabajo así como la necesidad de cubrir puestos de mayor cualificación o de mando que han ido quedando vacantes. **abertis autopistas** apuesta por sus profesionales para ocupar estos puestos mediante procesos de promoción interna.

*En **abertis autopistas** es fundamental el desarrollo personal y profesional dentro de la compañía. Aplica programas específicos para detectar y gestionar el talento en la organización y realizar evaluaciones del desempeño.*

abertis autopistas promueve la comunicación activa y el trabajo colaborativo entre departamentos

Se potencia el trabajo en equipo para afrontar nuevos retos

abertis autopistas mantiene activos distintos canales de comunicación para favorecer las sinergias y la consecución de los objetivos de la empresa, principalmente: la intranet corporativa intrabertis, las publicaciones Linking y Línea abierta, la difusión de comunicados internos de Dirección de Personas y Organización y de Dirección General y la comunicación más directa de la línea de mandos. Además, se impulsa la transversalidad en los proyectos lo que permite una mayor participación, un conocimiento multidisciplinar y enriquece las soluciones aportadas.

*En **abertis autopistas** mantenemos un entorno de comunicación, colaboración y evolución continua, que nos permite asumir nuevos retos con garantías.*



Prevención de Riesgos Laborales

Se mejora el procedimiento de coordinación de actividades con proveedores externos

abertis autopistas dispone de un sistema de prevención de riesgos laborales certificado según la normativa europea OSHAS 1400, que avala que las actuaciones que realiza la empresa se hagan conforme a criterios que garantizan la salud y la seguridad de sus trabajadores y personal externo contratado.

Una de las mejoras realizadas en esta materia ha sido la aprobación de un nuevo procedimiento de coordinación de las actividades empresariales único para todas las autopistas de **abertis**, de forma que se han unificado los criterios que deben cumplir las empresas proveedoras de servicios en la

autopistas, simplificando los trámites y logrando una mayor eficiencia en las gestiones. Además se ha continuado con la evaluación de riesgos psicosociales con personal de las autopistas, este año en las autopistas AP-6 y AP-7, con el fin de detectar factores de riesgo y proponer medidas correctivas y de mejora de las condiciones en el entorno de trabajo.

Destaca la evolución positiva de reducción del número de días perdidos por accidente de trabajo, un 10% desde el año 2010.

Voluntaris 2013

El día de voluntariado más internacional en abertis

Durante 2013, Voluntaris ha seguido fomentando la labor solidaria a través de campañas de recogida de alimentos, juguetes, libros y fondos.

El 11 de diciembre tuvo lugar el V Día del Voluntariado en la sede de **abertis** en Barcelona. En esta edición se presentaron diversos proyectos a nivel internacional para dar a conocer el modelo de gestión de los programas de voluntariado en las empresas del Grupo **abertis**.

También se anunciaron los ganadores de la convocatoria de Proyectos Solidarios 2013:

- Terapia celular NK para niños con cáncer, de la Fundación Cris contra el cáncer.

- Una salud digna para todos, de la Fundación Recover y Hospitales para África.
- Terapia psicológica para pacientes con déficit de atención e hiperactividad, de la AMPA colegio público Antonio Robles.
- Mejora al acceso de agua potable para el consumo humano en Etiopía, de la Fundación Canfranc - Pablo Duplà.

La convocatoria de proyectos Sociales, Culturales, Medioambientales y de Seguridad viaria se enmarca dentro del **Plan de Voluntariado Corporativo, voluntaris** y tiene como objetivos dar a conocer la labor voluntaria que ya realizan muchos empleados del Grupo **abertis** y sensibilizar, animar y promover la participación de aquellos empleados que se están planteando colaborar con causas y organizaciones no lucrativas.

11

Cronología



Cronología		Innovación	
Primer Trimestre	Enero	AP-6: Montaje de dispositivo especial para la concentración motera invernal Pingüinos 2013.	- A lo largo del 2013 se sigue trabajando en el Sistema de reconocimiento de matrículas en los peajes de Cataluña. Garantiza una mayor seguridad en las instalaciones para los clientes y el personal de abertis autopistas. - Arranque del módulo de Mantenimiento Prevento en la herramienta SAP PM.
	Febrero	Finalizan los trabajos de mejora de las marquesinas de Cubelles Tronco y Acceso y de Calafells Acceso.	abertis autopistas confía en mantenimiento de los equipos eléctricos y electrónicos a Fujitsu. - Se inicia el servicio de publicación de previsión de tiempos de recorrido a través de la cartelería variable de la AP-68.
	Marzo	- En la red de abertis autopistas se ubican galones en la calzada para indicar la distancia de seguridad necesaria en puntos de alta concentración de tráfico. - El 26 de marzo de 2013 se abre al tráfico el Enlace de Girona Oest Sant Gregory. Actuación englobada en el proyecto de ampliación de tercer y cuarto carril de la AP-7. - Activación del dispositivo especial de Semana Santa 2013 en la red de abertis autopistas.	- Comienza el despliegue de las vías todo tipo de pago con atención en remoto en la AP-68. - Consolidación del servicio GIAS 24 h. de gestión de incidencias en instalación y equipos.
Segundo Trimestre	Abril		Puesta en funcionamiento del nuevo sistema de señalización de túneles en la C-32 Sur.
	Mayo	abertis autopistas activa un dispositivo especial en la Operación especial Moto GP Circuito de Jerez. - Colaboración Gran Premio de Cataluña de Moto GP. abertis autopistas ofrece Truck Service, un servicio de reparación en los Truck Park de Montseny y Porta Barcelona.	Integración digital del sistema de telefonía sistema VOIP en los centros de operaciones.
	Junio	- En las estacion de Peaje de Los Palacios se amplían las vías de telepeaje al servicio del cliente. - Remodelación del area de servicio de Vallés Sur en la AP-7. Incluye la apertura de un Burger King y una cafetería Il Caffè di Roma. - Finaliza el proyecto de Mejora y ampliación de la AP-6. Tercer Carril entre San Rafael y Villacastín.	Implantación de un nuevo sistema de reporting e indicadores en Centro de Operaciones.
Tercer Trimestre	Julio	- Puesta en marcha del dispositivo especial Operación paso del Estrecho en la AP-7. - Se abren de nuevo al público las áreas de servicio de Logroño, Tudela y Sobradíel tras finalizar el proyecto de remodelación. - Finaliza la ampliación del Peaje Barrera de Martorell. 6 vías más hasta las 36 vías actuales.	Proyecto INNFACTO. abertis autopistas participa en un proyecto para crear un sistema multi-carril de dtección de emisiones y consumos del tráfico circulante.
	Agosto	El 13 de agosto se abre al tráfico el Enlace de Fornell. Actuación englobada en el proyecto de ampliación de tercer y cuarto carril de la AP-7.	
	Septiembre	- Colaboración con el Challege Costa de Barcelona - Maresme. - Dispotivo especial en Peaje con motivo del acto Vía Catalana. - Se remodelan 10 pasos de mediana en la C-32 Sur.	Renovación de videowall del Centro Operaciones de Logroño en la AP-68.
Cuarto Trimestre	Octubre	- Se inician los simulacros de vialidad invernal en las autopistas de abertis. - Se renueva la imagen de la marquesina del Peaje de Vallcarca en la C-32 Sur.	- Publicación de la información previsión de tiempos de recorrido a través de la cartelería variable de la AP-2. - Implantación del piloto de una nueva versión del software principal de gestión de vialidad en el Centro de Operaciones de Granollers, para gestionar el tramo de la C-32. - Celebración de una jornada para presentar los resultados del proyecto SMA. Se han utilizado mezclas bituminosas en estudio en la AP-4.
	Noviembre	abertis autopistas pone en marcha el plan de vialidad invernal que se activa hasta el mes de abril. - En la AP-6, autopista de montaña caracterizada por la vialidad invernal, se amplía el depósito de salmuera existente en la nave de mantenimiento del Pk. 74 y el de San Rafael. - Se inicia el proyecto de remodelación de la señalización vertical del tramo Sitges - Vendrell en la C-32 Sur.	Implantación de un nuevo proyecto de Seguridad activa en los peajes.
	Diciembre	abertis autopistas adopta mejoras para incrementar la seguridad vial en su red mediante: cierres de paso de medianas y en caso necesario instalación de una barrera practicable para poder retirarla si las necesidades de la explotación lo requieren. Instalación de barrera de seguridad nueva, mejora de la señalización vertical y horizontal, renovación de los sistemas de alumbrado y señalización. abertis autopistas conmemora el 50 Aniversario de la puesta en funcionamiento del Túnel de Guadrrama en la AP-6. - Finalización de la ampliación del Peaje de La Junquera. Actuación derivada del aumento de tráfico pesado en la provincia de Girona desde la NII. abertis autopistas finaliza el proyecto de remodelación de las áreas de servicio de la AP-68. - Remodelación del exterior de la pasarela del area de servicio de Lleida con objeto de mejorar la imagen visual de la misma. - Los Truck Parks de Montseny Porta Barclona registran más de 100.000 estancias desde su puesta en funcionamiento en el verano de 2011. La media de ocupación nocturna alcanza el 70% y se convierte en referencia a nivel europeo en este tipo de aparcamientos vigilados para los profesionales del transporte.	- Continuación del proyecto de Reconocimiento Matrículas en Areas de Servicio de la AP-7. - Puesta en funcionamiento del nuevo aplicativo de Gestión de siniestros.

Cronología		Contribución responsable	Proyectos 2014
Primer Trimestre	Enero	• abertis autopistas inicia un análisis de oportunidades de reducción de energía en las autopistas. Incluye revisión de aspectos organizativos, contractuales y de consumos energéticos. • abertis autopistas colabora con la Fundación Pau Casals.	• abertis autopistas presente en FITUR. • Prueba Piloto Vía T: el Peaje de la Roca sin barreras físicas para los clientes. • Puesta en marcha de la Oficina virtual a través de autopistas.com
	Febrero	• Se renueva el acuerdo de colaboración con la Fundación Guggenheim.	
	Marzo	• abertis autopistas continua con la campaña de sensibilización medioambiental y de Seguridad Vial Aristos para todos los centros de trabajo. • abertis autopistas facilita la exhibición de los coches de época por Sitges facilitando el transvase del resto de conductores por las autopistas de aucat. • En colaboración con el Departament de Territori i Sostenibilitat, se instalan dos carteles conmemorativos del Año Espriu en la C-32 para promocionar el Año Espriu.	• abertis autopistas incluye el servicio de Previsión de Tráfico en el Mapa de autopistas.com • abertis autopistas lanza @infoautopista, un nuevo canal en Twitter para compartir información del tráfico en las autopistas.
Segundo Trimestre	Abril	• abertis autopistas realiza trabajos para recuperar el entorno natural de la propia autopista AP-7, deteriorado en el incendio ocurrido en el Alta Ampurdán (La Junquera) en el verano de 2012.	• Entran en funcionamiento los nuevos ramales del Enlace de Figueres Norte en la AP-7.
	Mayo		• Nuevas bonificaciones para el tráfico pesado en la AP-68 Tramo Haro - Alfaro.
	Junio	• Lanzamientos de nuevos programas de descuentos Truck Plan y Plan 15. • Puesta en marcha del nuevo Gestor Documento del Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo.	• Nueva app de movilidad de abertis autopistas.
Tercer Trimestre	Julio	• Servicio de Ludoteca infantil en la Área de Servicio de Sagunto en la AP-7. Más de 2.000 niños han disfrutado de este servicio. • abertis autopistas proporciona a sus clientes una nueva guía turística sobre Cataluña para smartphones. • abertis pone en marcha el servicio Truck Service, un servicio de asistencia a clientes en Truck Park.	
	Agosto	• Campañas de colaboración con administraciones competentes para reducir los riesgos de incendios y minimizar las consecuencias.	
	Septiembre	• Colaboración con el Palau de las Artes de Valencia. • Reducción de la emisión de CO₂ originada por la flota de vehículos propia al sustituir vehículos propia al sustituir vehículos por otros modelos ECO.	
Cuarto Trimestre	Octubre	• abertis autopistas supera la auditoría de seguimiento de la certificación de su Sistema de Gestión Integrado según según la norma ISO 9001, el Medio Ambiente conforme a la normativa ISO 14001 y la Seguridad y Salud como respuesta a la norma OHSAS 1400. • Colaboración con administraciones competentes en materia de vialidad invernal. • abertis se suma a la campaña de ASETA -Por autopista por seguridad-. • abertis autopistas dona a la Dirección General de Participación Ciudadana Generalitat de Valencia equipos informáticos e impresoras que por política de grupo han sido recientemente renovadas.	
	Noviembre	• Firma de un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Calella para la replantación de pantalla vegetal en el ramal de acceso a Calella. • abertis autopistas colabora con el municipio de La Llagosta a través de la mejora del drenaje lateral e impermeabilización del P.K. 84,750 de la C-33 para reconducir las aguas a un drenaje existente. • Firma de un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Montcada i Reixac para la utilización de los pilares del Viaducto de Montcada como espacio abierto para exposiciones de fotografías. • Se renueva el acuerdo con la Agencia Catalana de Turismo para compartir plataformas de promoción turística.	
	Diciembre	• El servicio Comparte coche de abertis autopistas cuenta con más de 14.000 usuarios. • Consolidación e-factura; el 91% de las facturas emitadas se hacen bajo la modalidad de e-factura. • V Día del Voluntariado. Plataforma Voluntaris.	

abertis
autopistas

Av. Parc Logístic 12-20
08040 Barcelona ESPAÑA
Tel: +34 93 230 52 00

autopistas.com



@infoautopistas
@truck_tweet

