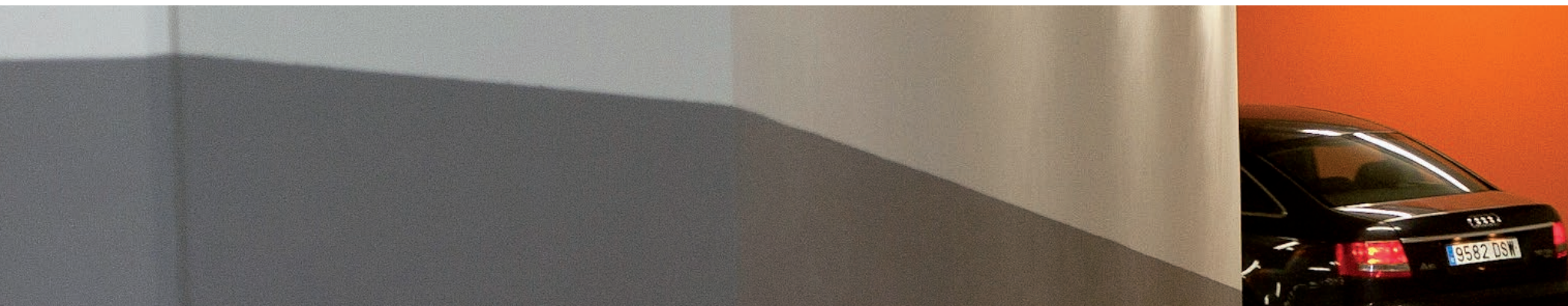


Informe Anual 2016 > *empark*







Índice

01 >

Acerca de Empark> 06

02 >

El Negocio en cifras> 08

03 >

Hitos 2016> 09

04 >

Historia de Empark> 12

05 >

Cronología> 13

06 >

Aparcamientos urbanos: liderando
la movilidad del futuro> 14

07 >

Estacionamiento en la Vía Pública.....> 16

08 >

Otras actividades de Estacionamiento
y Movilidad> 17

09 >

CERCA. Centro de Control Empark> 19

10 >

Innovación desarrollo tecnológico:
Telpark> 21

11 >

Medio Ambiente y Calidad> 23

12 >

Personal Empark> 26

13 >

Responsabilidad Social Corporativa> 27

14 >

Dirección General Empark> 28

15 >

Contacta con nosotros> 30



José Augusto Tavares da Silva

Presidente del Consejo de Administración

Estimados Accionistas,

En 2016 su empresa continuó ampliando sus operaciones, reforzando la capacidad financiera, gracias a la refinanciación de la deuda, y consiguiendo mejorar su calificación, tal y como consta en el Informe del Consejo de Administración.

La actividad comercial siguió siendo fuerte y Empark reforzó su presencia en la Península Ibérica, al mismo tiempo que expandió su actividad a Francia, mercado que, por su dimensión, proximidad y grado de madurez, será esencial para el crecimiento sostenido de la empresa.

La situación económica en los países de la Península Ibérica mejoró de forma significativa durante el año 2016, lo que contribuyó a un aumento importante de los ingresos del Grupo Empark.

Quiero agradecer a todos los empleados, de todas las áreas y niveles de responsabilidad, la dedicación que han puesto en el desempeño de sus tareas, contribuyendo al excelente rendimiento de la empresa en el año 2016.

La empresa también ha recibido por parte de todos sus socios una colaboración entregada que, en nombre del Consejo de Administración, me corresponde registrar y agradecer.

Muchísimas gracias a todos.

“Empark reforzó su presencia en la Península Ibérica, al mismo tiempo que expandió su actividad a Francia, mercado que, por su dimensión, proximidad y grado de madurez, será esencial para el crecimiento sostenido de la empresa.”

Estimados Accionistas,

Entre los años 2009 y 2013, su empresa se vio afectada por la fuerte crisis económica que se vivió de forma intensa en los dos mercados principales de Empark: España y Portugal. La recuperación, iniciada en 2013, se consolidó en 2016. En los años de la crisis, sufrimos una caída de la actividad, en términos reales y comparables, de aproximadamente un 25 %. A finales de 2016 ya habíamos registrado una notable recuperación de 1/3 de dicha caída.

Este aumento de la actividad durante 2016 también se vio reflejado en las cifras que constan en este informe. Empark incrementó su volumen de negocio en un 6 %, con un total de 201,2 M€ y un EBITDA que creció un 5,6 % hasta los 71,6 M€.

Esta mejora de la situación económica de la empresa también fue destacada por la agencia de rating Moody's, que en abril aumentó el "Corporate Family Rating" de Empark de B1 a BA3.

Si a la recuperación macroeconómica de los países de la Península Ibérica le sumamos el dinamismo del equipo comercial de su empresa, nos encontramos ante un escenario francamente optimista para los años venideros. En 2016 añadimos más de 18 mil plazas de aparcamiento a la cartera de Empark, obtenidas tanto a través de adquisiciones como de concursos públicos. Estas nuevas plazas representan un EBITDA estimado a pleno rendimiento de 3,7 M€, que permitirá ampliar los resultados de los próximos años y contribuir a consolidar cada vez más el papel de Empark como operador de referencia en Europa.

Su empresa ha continuado la apuesta firme por las nuevas tecnologías y persigue conservar y consolidar el liderazgo indiscutible que posee en la actualidad. Han sido pioneros en los procesos de digitalización del sector. La app de pago del estacionamiento Telpark y la plataforma digital EOS seguirán su proceso de desarrollo y se les dotará de nuevas funcionalidades. En 2016 pusimos en marcha la instalación del sistema EOS Access en varios aparcamientos en España. En estos aparcamientos, además de los sistemas tradicionales de pago en metálico, los clientes pueden registrarse en la app Telpark y optar por entrar y salir a través de la lectura de matrícula. La tarifa se cobrará directamente a su tarjeta de crédito asociada a Telpark.

En algunos de estos aparcamientos hemos ido más allá y los hemos equipado exclusivamente con este sistema Eos Access, sin necesidad de que exista ningún equipo de gestión de accesos tradicional. Todas las entradas y salidas se controlan a través de la matrícula y los clientes que no disponen de la app, tienen a su disposición un cajero que acepta tarjetas de crédito y metálico.

Telpark no ha dejado de crecer. Hemos iniciado el año con alrededor de 272.000 clientes registrados. Lo hemos terminado con 538.000. Un crecimiento de casi el 100 %. En 2017 esperamos obtener unos 25 millones de euros de pagos mediante Telpark. Telpark es la aplicación del pago del estacionamiento mejor valorada por sus usuarios, tanto en la Apple Store como en la Google Play.

Pedro Mendes Leal

Presidente de la Comisión Ejecutiva



Nuestra preocupación con el servicio que ofrecemos a nuestros clientes es permanente y en 2016 lanzamos el programa 4C - Calidad, Cliente, Cambio, Compromiso. La creación de productos complementarios al estacionamiento que faciliten la vida de nuestros clientes también ha sido una constante preocupación para los equipos operativos y el departamento de marketing de su empresa.

En 2016, Empark promovió una reflexión interna sobre los desafíos y oportunidades que la revolución tecnológica trae consigo. Su empresa se está preparando para responder a los cambios tecnológicos que se anuncian con la generalización del uso del coche eléctrico, del carsharing y del coche autónomo. Nuestra apuesta pionera por la digitalización nos sitúa en una muy buena posición frente a nuestros principales competidores.

La revolución anunciada podrá representar una gran oportunidad para nuestra industria. La devolución de las calles a los ciudadanos y la reducción continua de espacios en superficie, aumentan la importancia de las infraestructuras fuera de la vía pública como base natural logística para el futuro de la movilidad en las ciudades. Los aparcamientos serán los lugares naturales de carga de baterías, de inicio y fin de los viajes de coches compartidos, de destino del coche autónomo, así como de centro de distribución de proximidad.

Como ejemplo de la evolución que anticipamos para los aparcamientos y de su progresiva evolución hacia centros logísticos de apoyo al centro de las ciudades, en breve contaremos en muchos de nuestros aparcamientos con una zona de recogida de pedidos. Las soluciones que seamos capaces de proporcionar a las ciudades en el ámbito de la movilidad urbana pueden contribuir en gran medida a mejorar la vida de los ciudadanos de nuestras ciudades. Su empresa es consciente de que será parte determinante de esta ecuación.

No puedo terminar sin antes expresar mi agradecimiento a todos aquellos que han ayudado a hacer de 2016 un gran año para Empark, nuestros accionistas, inversores, proveedores y clientes.

Para terminar, unas palabras de agradecimiento por la dedicación, lealtad y esfuerzo de los empleados de la empresa que, una vez más, han sido la fuerza motriz que hace que Empark se mantenga como líder en el sector.

01 > Acerca de Empark

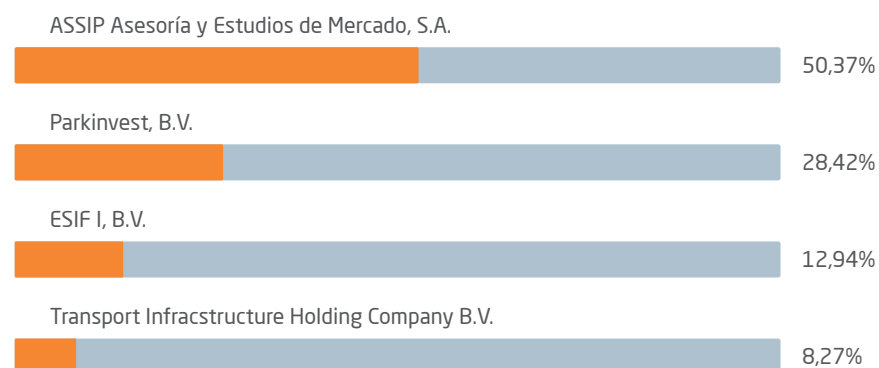
Somos el líder en gestión de aparcamientos y zonas de estacionamiento regulado en vía pública en España y Portugal y el cuarto operador más importante del sector de aparcamientos en Europa. Empark, compañía con sede en Madrid y presencia internacional, en la que trabajan más de 2.600 personas. Somos una compañía sólida e innovadora y al mismo tiempo cercana y humana que gestiona 535.239 plazas de aparcamiento en 188 ciudades de España, Portugal, Reino Unido, Turquía y Andorra, con más de 1.500.000 usuarios diarios. Facilitamos el desplazamiento de 150 millones de personas cada año ayudándoles a optimizar su tiempo.

Colaboramos como partners de referencia con las administraciones públicas, empresas de gestión urbana y de infraestructuras de transporte para mejorar la vida y la movilidad de las ciudades. Interactuamos con tecnologías de vanguardia, plataformas digitales y desarrollos de soluciones ad-hoc que se integran con los sistemas de nuestros clientes para garantizar transparencia, accesibilidad a la información, control y respuestas en tiempo real de la gestión del estacionamiento.

Maximizamos el uso del espacio atendiendo a las necesidades de instituciones y ciudadanos. Desde Empark queremos aportar experiencia y tecnología para crear entornos limpios, ágiles, racionales y habitables, con sistemas energéticos sostenibles y diseños avanzados, tecnología de desarrollo propio y un gran equipo formado por más de 2.600 personas. Soluciones de futuro para gestionar recursos de forma racional, tendencias de movilidad, planificación y diseño urbano, que fomentan el debate y el intercambio de conocimiento para contribuir a generar entornos de calidad. Porque sabemos que la movilidad forma parte de la cotidianidad de las personas que a diario tienen necesidades de desplazamiento, desde Empark queremos proyectar en un futuro inmediato cómo gestionarla con los mejores expertos.

Principales accionistas del grupo

A 31 de diciembre de 2016



Accionistas y Consejo de Administración

Empark cuenta con el respaldo de un núcleo accionarial estable que proviene de la industria - incluso algunos de sus principales ejecutivos son también accionistas-, así como de socios financieros que participan en el sector de las infraestructuras a través de fondos especializados. La Comisión Ejecutiva de Empark tiene una amplia trayectoria en el sector y un profundo conocimiento del mercado.

Consejo de Administración

- > D. José Augusto Tavares da Silva
- > D. Pedro Maria Póvoas Mendes Leal
- > D. Domingos Antonio Cidade Pereira de Moura
- > D. Manuel Ravara Caldeira Castel-Branco Cary
- > D. Francisco Gomes de Carvalho Martins
- > D. Francisco Javier Mateos Jiménez
- > D^a. Joana Guimarães Serôdio Ricciardi
- > D. Pedro Luis Silva Manso Pires
- > D. Luis Nuno Lima de Carvalho Valença Pinto
- > D. Victoriano López Pinto Fernández de Navarrete
- > D. Rafael Caldeira de Castel-Branco Valverde
- > D. Tiago Brito Ribeiro Alves Caseiro

Comisión Ejecutiva y Equipo Gestor

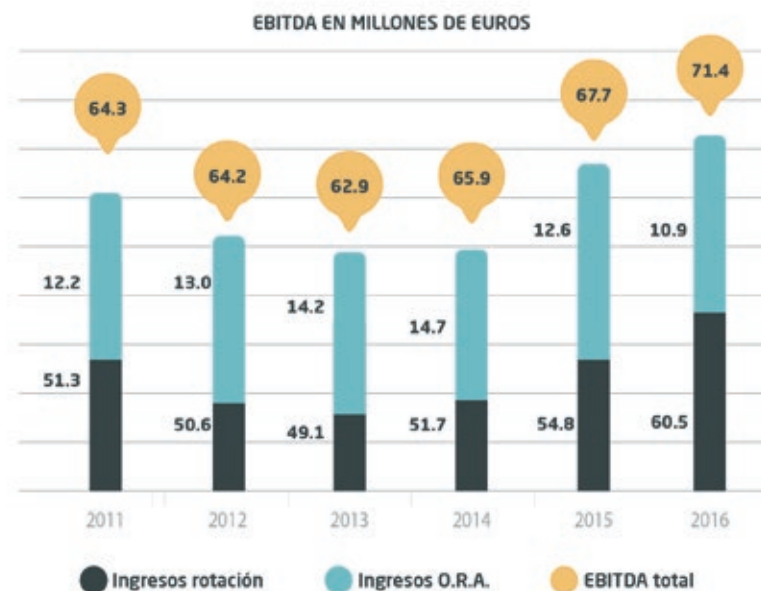
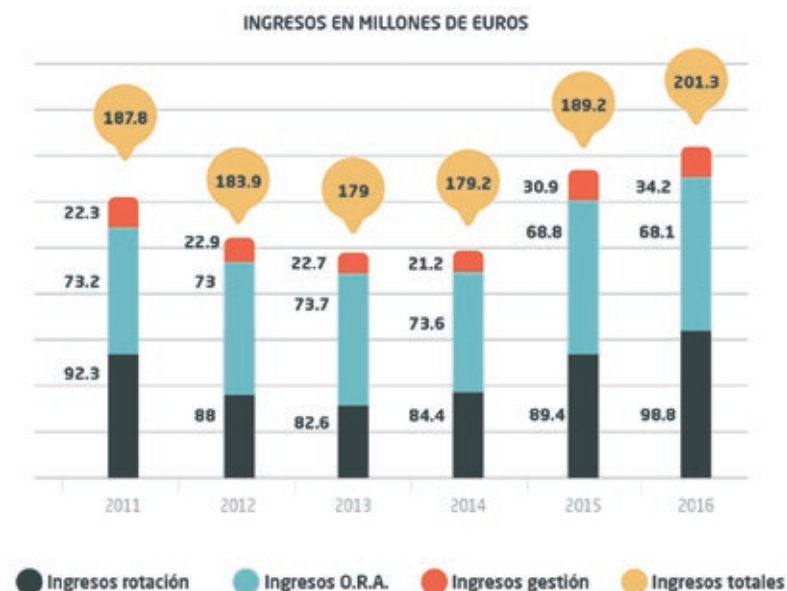
- > D. Pedro Maria Póvoas Mendes Leal
- > D. Domingos Antonio Cidade Pereira de Moura
- > D. Francisco Javier Mateos Jiménez
- > D. Antonio Jiménez Torre
- > D. Luis Nuno Lima de Carvalho Valença Pinto



02> El negocio en cifras

En 2016 los ingresos consolidados del grupo Empark fueron de 201,2 M€ y el EBITDA fue de 71,6 millones €, es decir, un crecimiento del 5,6% con respecto a 2015. Como se observa en el gráfico abajo, durante los últimos años hemos conseguido mantener un crecimiento en el beneficio bruto operativo (EBITDA) del 2,83%. Asimismo, en 2016 ha habido un aumento del 10,51% en los ingresos de los aparcamientos subterráneos.

Centrarnos en los mercados internacionales en los que Empark está presente, nos ha permitido crear expectativas para iniciar 2017 con nuevas operaciones de gran dimensión. Desde Empark, se ha trabajado todo el 2016 para entrar en unos de los mercados más próximos de nuestra compañía, Francia, al mismo tiempo que nos hemos expandido en el Reino Unido.



03> Hitos 2016

Para Empark y sus clientes, el año 2016, fue muy significativo, ya que continuamos con nuestra fuerte apuesta por el desarrollo propio de tecnología, desde el control remoto de los aparcamientos hasta los nuevos sistemas de pago, que nos permite diferenciarnos y ser los más competitivos del mercado.

Con un total de 411 contratos y un volumen de 535.239 plazas gestionadas en 188 ciudades de cinco países, el Grupo se consolida como uno de los mayores operadores europeos del sector. Las adjudicaciones de 2016 suman un total de 18.261 plazas nuevas.

Compra de nuevas empresas

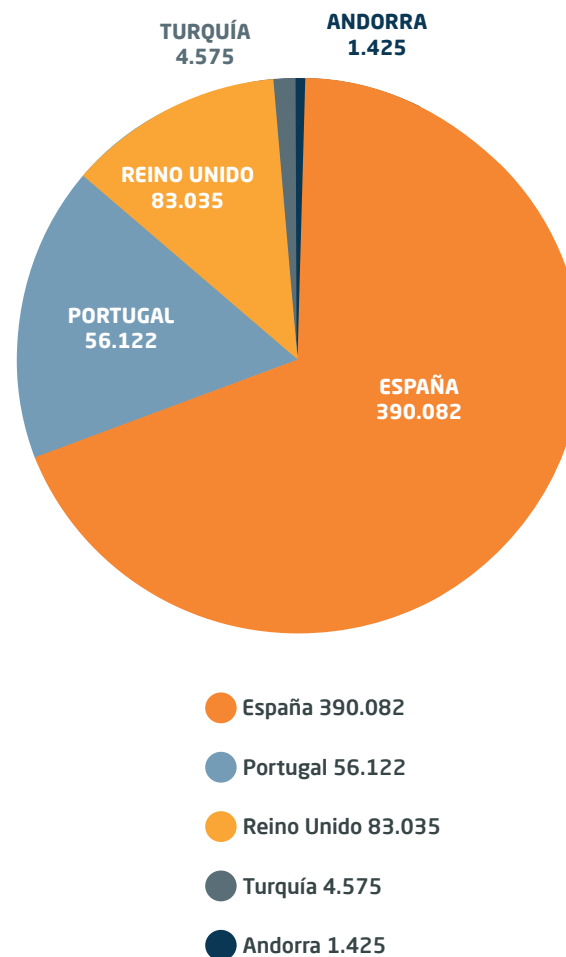
En 2016 Empark adquirió la empresa EMSA – Empreendimentos e Exploração de Estacionamentos. Esta adquisición ha traído a Empark más de 2.395 plazas de aparcamiento, con 376 situadas en el aparcamiento Mota Galicia (Oporto), 318 plazas en el aparcamiento de Fundão y 465 plazas reguladas en la vía pública en esta ciudad, así como 1.236 plazas de aparcamiento en el Hospital Beatriz Ângelo en Loures. Asimismo, en 2016 se produjo la adquisición de Parquegil, que supuso 3.836 plazas. En Vila Nova de Gaia 2.932 plazas de estacionamiento regulado y los aparcamientos de Centro Histórico (102 plazas), Centro Cívico (262 plazas) y Luiz I (1.204 plazas). En Oporto el aparcamiento Dom João (376 plazas).

Además, Empark adquirió el 50% restante de Estacionamientos Alhóndiga y Aparcamientos de Bilbao, pasando a ser el 100% de EMPARK y sumando 1.572 plazas.

Nuevos aparcamientos

En Portugal, la inauguración del nuevo aparcamiento subterráneo en la Avenida Infante Santo en Lisboa en diciembre de 2016, fue un hito importante en relación con la explotación de aparcamientos, y en particular, en el área de hospitales.

> GESTIÓN DE PLAZAS DE APARCAMIENTO POR PAÍSES



Total Plazas **535.239**

En grandes cifras, Empark ganó contratos en 2016 que suman más de 18.000 plazas aportando un EBITDA neto a la compañía de 3,7 M€ con dichas adjudicaciones.



Construcción del Aparcamiento 7 Rios /Zoo Lisboa

Además de los contratos mencionados, Empark también adquirió el aparcamiento subterráneo Brasilia en Oporto, con un total de 420 plazas de aparcamiento y el aparcamiento Praça do Almada en Póvoa do Varzim, que suman 254 plazas.

Otro de los sectores en los que Empark ha confirmado su liderazgo en 2016 ha sido en la gestión de los aparcamientos “off street”, adjudicándose la explotación de aparcamientos en Almería (Aparcamiento El Ejido · 131 plazas), Málaga (Aparcamiento Las Terrazas de Marbella · 118 plazas), Tarragona (Aparcamiento Parc Central), Santander (Aparcamiento Alfonso XXIII), en Barcelona nos hemos adjudicado la concesión de 2 aparcamientos (Orpea y Torreblanca).

El estacionamiento en hospitales es otro de los campos en los que la empresa ha continuado creciendo, consolidando su conocimiento gestionando este tipo de plazas. En 2016, en España conseguimos la gestión y explotación del aparcamiento del Complejo Hospitalario de León (1.662 plazas).

Además, en Reino Unido, Empark adquirió, a finales de 2016, la concesión para la explotación del aparcamiento de dos hospitales situados en Borough of Hillingdon (Londres). El Hospital Hillingdon con capacidad para 957 plazas y Mount Vernon, con 1.194 plazas. Con esta operación Empark consolida su presencia en Reino Unido, país donde actualmente gestiona 83.035 plazas en los aeropuertos de Edimburgo, Stansted y Gatwick y los de los Hospitales Royal Infirmary, Epsom and St. Helier y Croydon University.

Tecnología de diseño y construcción de aparcamientos

Dando continuidad al trabajo que ha sido desarrollado por su equipo técnico, Empark sigue liderando el mercado de diseño y construcción de aparcamientos públicos subterráneos.

En diciembre terminamos la construcción del Aparcamiento Infante Santo, en Lisboa, con 3 plantas, un área de construcción de 6.389 m² y 219 plazas.

También en este mes, iniciamos la construcción del Aparcamiento 7 Rios, en la Plaza Marechal Humberto Delgado, frente al Zoo, en Lisboa, con 3 plantas, 3.085m² de extensión y 301 plazas de aparcamiento, estando previsto un plazo de construcción de 12 meses.

En la ciudad de Oporto, se adquirió el Parque de Estacionamiento Brasília, con 420 plazas de aparcamiento, 2 plantas y un área de construcción de 3.225m². El aparcamiento se construyó hace más de 40 años y estaba muy deteriorado. Elaboramos el proyecto para su recuperación y reconstrucción que nos ha llevado 4 meses.

Estacionamientos en Vía Pública

En 2016 se ha continuado con la expansión de los servicios de Estacionamiento Regulado en Vía Pública en España en ciudades como Collado Villalba, Los Llanos de Aridane (La Palma), Comillas y Pollença, adaptando dos maneras de pago del estacionamiento regulado, de la manera tradicional a través del parquímetro o a través del Smartphone, con nuestra app Telpark. En Portugal, especial relevancia tuvo la puesta en marcha del contrato de estacionamiento de Oporto, lo que supone la gestión de 8.000 plazas de estacionamiento regulado en vía pública. Asimismo, en Portugal, comenzamos la gestión del estacionamiento regulado en vía pública de Fundão.

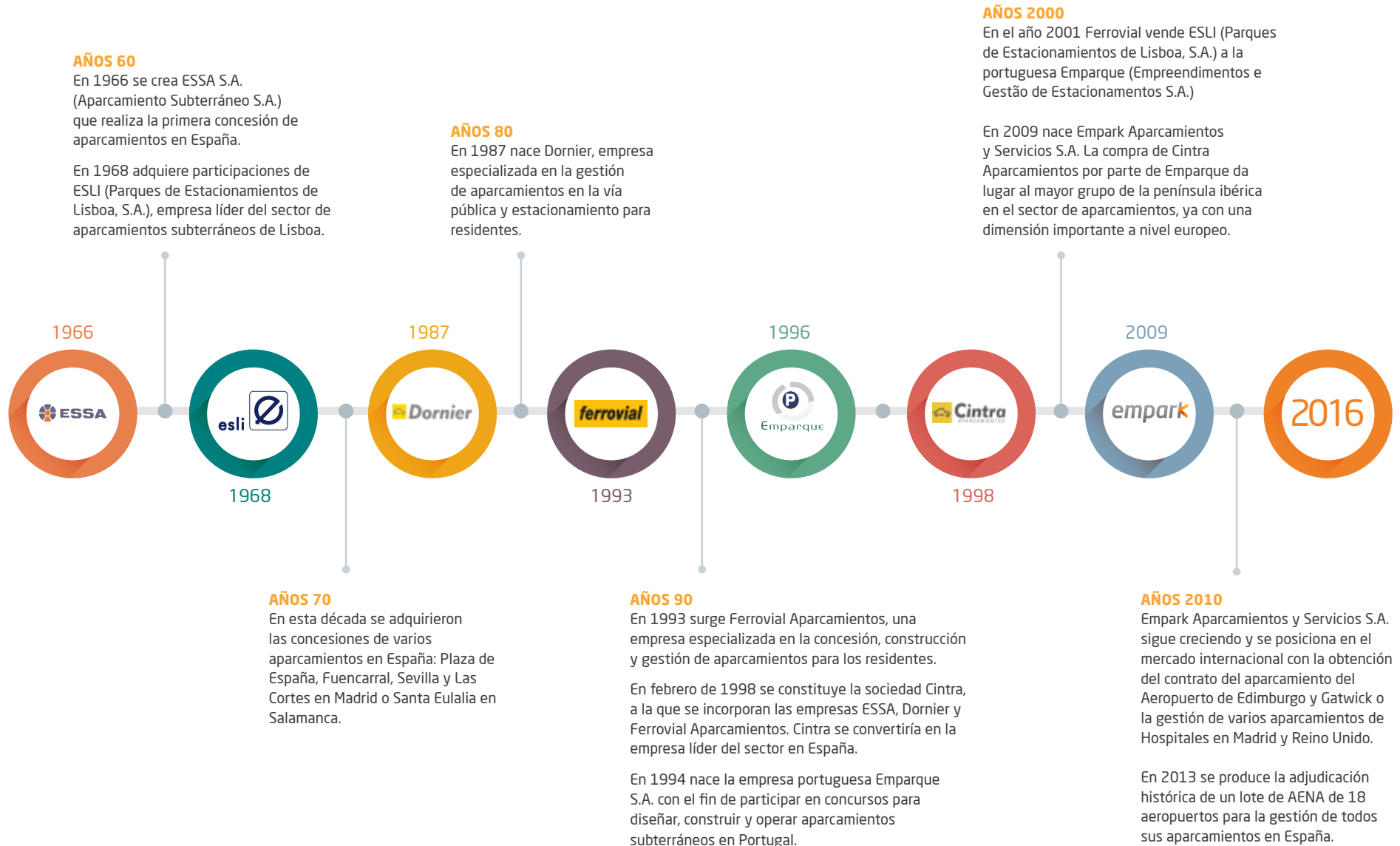
Liderazgo tecnológico

Tecnológicamente nuestro hito ha sido implementar en más de 20 centros la solución de acceso mediante la "lectura de matrícula" a través de la app Telpark en nuestros aparcamientos de Madrid, Valencia, Pamplona, Ciudad Real y Tarragona y la puesta en marcha de nuestro primer centro íntegramente gestionado con el sistema SAGA, donde no es necesario obtener tique y es posible pagar la estancia sin necesidad de ir a un cajero. Dicha solución ha sido gestionada mediante I+D+i de Empark, para facilitar la experiencia de usuario y cumplir con el compromiso medioambiental de disminuir el uso del papel al eliminar el tique impreso.

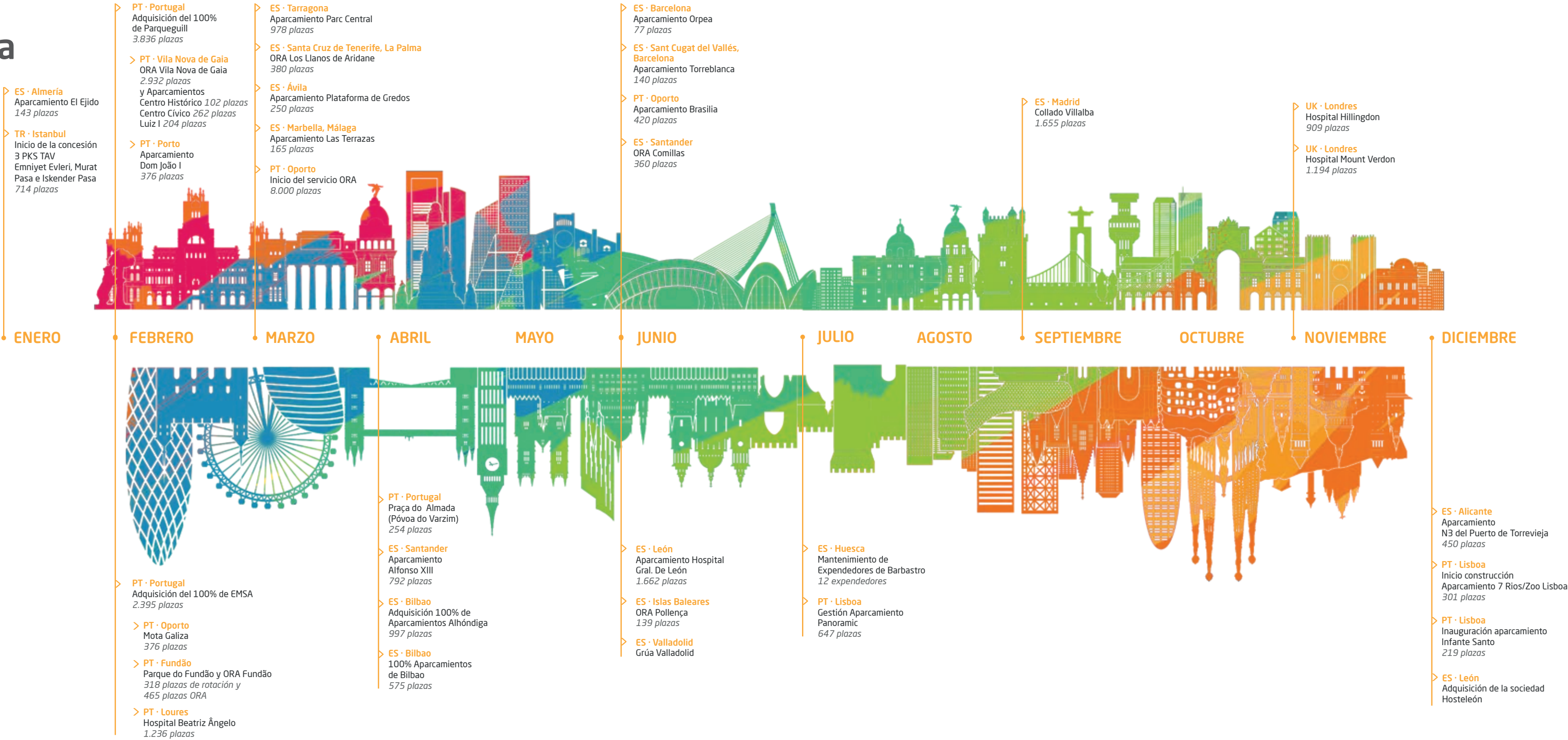


Parking Infante Santo tras la construcción

04> Historia de Empark



05> Cronología



06> Aparcamientos urbanos

2016.

Liderando tecnológicamente la movilidad del futuro.

Este ejercicio ha supuesto claramente un hito en la gestión de aparcamientos. Empark ha sabido combinar sus recursos humanos y tecnológicos, de tal forma que nuestros clientes han disfrutado de las instalaciones con un alto nivel de satisfacción. Claramente hemos sentado una sólida base en los ejercicios 2014 y 2015 mediante la especialización y el trabajo metódico aplicado a la gestión de todos y cada uno de los centros. Nuestros Libros de la Calidad 2015 y 2016 han sentado las bases del negocio de futuro en Empark y han sido valorados por AENOR como uno de los puntos fuertes de la Compañía, ya que ellos son el resultado de años de gestión, de ilusión y de ganas por hacer de nuestros aparcamientos en las ciudades nuevos conceptos que aporten mayor valor en la movilidad eficiente de las ciudades.

Durante 2016 debemos destacar que hemos trabajado el nuevo concepto de aparcamiento que potenciamos en los dos ejercicios precedentes, lo que denominamos las 4 "C" Calidad, Cliente, Cambio y Compromiso. Plantear el futuro de nuestros centros, nos obliga a ser muy responsables en el presente, analizando metódicamente cada actuación y su repercusión en el negocio futuro.

Hemos incorporado nuevos centros: Aparcamiento de El Ejido (Almería), Las Terrazas (Marbella), Alfonso XII (Santander), Aparcamiento Orpea, Torreblanca y Sala (Barcelona). En Portugal hemos adquirido el Aparcamiento Mota Galiza, Hospital Beatriz Ângelo en Loures, Avenida Infante Santo y el Aparcamiento Brasília. Todos estos nuevos aparcamientos adaptados a los criterios de calidad de Empark en un tiempo record.

En el ejercicio pasado, se han lanzado al mercado más de 150 nuevos productos de abono y se han lanzado con éxito 2 acciones globales (Campaña Rebajas y Campaña Verano), donde se ha detectado claramente la sensibilidad de nuestro cliente hacia los productos flexibles y adaptados.



Las acciones de Marketing han sido uno de los grandes protagonistas en este ejercicio, revisando igualmente la comunicación-cliente interna de los aparcamientos, así como la información disponible en ellos. Podemos decir que hemos conseguido tener centros más cercanos, hemos comprendido mejor las necesidades de nuestros clientes y estos, han confiado en Empark.

Un punto importante a mencionar no puede ser otro que nuestros equipos, los cuales han entendido como la gestión polivalente de los centros es sinónimo de éxito y de resultado. El aparcamiento del futuro requiere gestión del cambio, adaptación y entendimiento del entorno de una forma muy dinámica. Disponemos de una red de colaboradores entrenada y organizada con el fin de optimizar nuestros recursos a nuestros centros gestionados por el CERCA. Gestionar el correcto mantenimiento de nuestros centros o atender los mismos en tiempo record, ya forma parte de nuestros estándares de calidad.

Nuestro CERCA en 2016 nos ha permitido nuevamente cumplir nuestras expectativas aportando rapidez en la gestión y aporte de soluciones a los clientes que las demandan, se ha mejorado toda la información de contacto en nuestros aparcamientos para hacer aún más entendible a nuestros clientes el servicio y reduciendo el número de llamadas recibidas, lo cual nos permite dedicar más tiempo a aquellas que realmente lo necesitan.

Hemos innovado igualmente en el concepto de Negocio Complementario, siendo los primeros en implementar en nuestros centros, nuevas ideas de negocio, como han sido las Parafarmacias, o los Servicios de Entrega Postal, mediante el acuerdo pionero con Correos para la progresiva implementación de su servicio Citypaq. Igualmente, acuerdos con empresas de Car Sharing, Rent a Car o la implementación de Pantallas Digitales para anunciantes en nuestros aparcamientos, nos sitúan, nuevamente como los grandes líderes de la gestión de aparcamientos en el sector.

En 2016, hemos iniciado la senda para crear un nuevo concepto de aparcamiento: el que aporta mayor valor en la movilidad eficiente de las ciudades adaptándonos a la tecnología. Nuestro hito tecnológico ha sido implementar en nuestros aparcamientos de Madrid, Valencia, Pamplona, Ciudad Real y Tarragona el sistema de pago por matrícula a través de la app Telpark y la puesta en marcha de nuestro primer centro íntegramente gestionado con el sistema SAGA (Casino de la Reina en Madrid y Aparcamiento El Grande en Ávila), donde no es necesario obtener tique.

07> Estacionamiento en la Vía Pública

En Empark ponemos al servicio de los Ayuntamientos nuestra experiencia y conocimiento para ofrecer un servicio de calidad y tecnológicamente puntero. Con más de 50 años de experiencia, somos el socio versátil capaz de integrar numerosas plataformas y soluciones que facilitan la movilidad urbana. En 2016 teníamos 112 contratos de gestión integral de regulación de vehículos, lo que significa la gestión de 260.463 plazas en 112 ciudades de España y Portugal, Reino Unido, Andorra y Turquía. Además, gestionamos el servicio de retirada de vehículos en varias ciudades de España. En 2016 teníamos 104 grúas.

Especial relevancia ha tenido la puesta en marcha del contrato de estacionamiento de Oporto, lo que supone la gestión de 8.000 plazas de estacionamiento regulado en vía pública.

En 2016 se ha continuado con la expansión de los servicios de Estacionamiento Regulado en Vía Pública en España en ciudades como Collado Villalba, Los Ilanos de Aridane (La Palma), Comillas y Pollença, adaptando dos maneras de pago del estacionamiento regulado, de la manera tradicional, a través del parquímetro o con nuestra app Telpark. En Portugal, conseguimos el estacionamiento regulado en vía pública de Fundão.

112 contratos
de gestión

260.463 plazas

+40.000 peticiones atendidas
servicio Atención al Cliente

Consultoría y soluciones a medida

Nuestra experiencia nos permite promover y gestionar nuevas fórmulas de aparcamiento en entornos diversos. En Empark tenemos una contrastada trayectoria en la gestión de aparcamientos en temporada turística en municipios de Sesimbra y Figueira da Foz (Portugal), Tossa de Mar, Palafrugell, Castelló D'Empúries, Sant Felui de Guixols (Gerona) y Comillas (Cantabria). En 2016 obtuvimos la licitación estival de la Plataforma de Gredos.

Nos ocupamos de servicios tan específicos como la gestión de bolardos en calles de acceso restringido para residentes o la retirada de automóviles de la vía pública. Empark ofrece la solución para cualquier situación de afluencia masiva de personas, ya sea por turismo, cultural o eventos puntuales. En 2016 se han llevado a cabo 2 experiencias piloto. La nueva zona 'Kiss & Go' para reducir aglomeraciones en el colegio Valentín García Yebra de Ponferrada con motivo de la Semana de la Movilidad Europea y el servicio de regulación y ordenación del aparcamiento en el Paraje Natural de Las Médulas declarado Patrimonio Mundial por la Unesco. La experiencia piloto de Dornier, evitó el colapso y taponamiento de la localidad en Pascua.

Atención al cliente

En 2016 Empark ha seguido apostando por dar una Atención al Cliente de calidad. Damos soluciones a nuestros clientes a través de nuestro "call center" en Madrid y Lisboa, servicios de atención vía email o mediante nuestra presencia activa en las redes sociales. Desde el "call center", además de gestionar las peticiones de los clientes, se realizan reservas de plazas en aparcamientos de aeropuertos y se contratan productos online. Se han atendido más de 10.000 solicitudes vía email de aquellos usuarios que se han puesto en contacto con nosotros para solicitar alguno de nuestros servicios.

Especial mención merece la Atención al Cliente de Telpark, nuestra APP de pago por móvil, que a lo largo de 2016 gestionó más de 40.000 consultas o incidencias a través de nuestra herramienta de gestión de Atención al Cliente.

08> Otras actividades de Estacionamiento y Movilidad



Aeropuertos

Los aparcamientos de aeropuertos son lugares estratégicos para nuestros clientes, con una actividad vital para la ciudad, que exigen el control y la calidad del servicio más exhaustivo. En Empark trabajamos para dar facilidades en la búsqueda de aparcamientos en aeropuertos.

En España, gestionamos 64.000 plazas para AENA (Madrid Barajas, Sevilla, Gran Canaria, etc.), 76.000 plazas para los aeropuertos de Gatwick y Stansted en el Reino Unido y 12.000 plazas en Portugal para ANA (Lisboa, Oporto y Faro), lo que hacen que la empresa sea referente mundial en la gestión de este tipo de infraestructuras aeroportuarias. Esto supuso la gestión de 152.000 plazas de aparcamiento en 2016.

A través de nuestro portal **www.reservarparking.com** de reservas de plaza, los usuarios pueden seleccionar y reservar anticipadamente en todos los aeropuertos de España. También se ofrece este servicio a través de los sitios web de los gestores aeroportuarios AENA, BAA y ANA.

Hospitales

En Lisboa, inauguramos el aparcamiento subterráneo Infante Santo. Este aparcamiento tiene una capacidad de 220 plazas y una extensión de 6.390m². Se llevó a cabo una inversión conjunta de 5 millones de euros con el Hospital CUF Infante Santo, S.A. (Grupo José de Mello Salud) y Empark. Este proyecto no sólo vino a satisfacer la necesidad de estacionamiento para los usuarios del Hospital CUF Infante Santo, sino también la necesidad de plazas de aparcamiento para aquellos que utilizan esta importante avenida en Lisboa, así como a los residentes de la zona.

En España conseguimos la gestión y explotación del aparcamiento del Complejo Hospitalario de León (1.662 plazas). Este aparcamiento forma parte de una concesión integrada por aparcamiento, hotel y cafetería. Con esta nueva adjudicación, Empark se consolida como líder en gestión de infraestructuras hospitalarias de aparcamientos en España.

Además, en el Reino Unido, ganamos la concesión de dos hospitales situados en Borough of Hillingdon (Londres). El Hospital Hillingdon con capacidad para 957 plazas y Mount Vernon, con 1.194 plazas.

Con estas adjudicaciones, Empark continúa su expansión en la gestión de aparcamientos especializados en zonas hospitalarias. Entre los que ya gestiona están los del Royal Infirmary Hospital en Edimburgo, el Croydon University Hospital en Londres, el Hospital Garcia de Orta en Almada (Portugal), el Hospital CUF Descobertas en Lisboa, el Hospital 12 de Octubre, Ramón y Cajal, Gregorio Marañón y La Concepción en Madrid, los hospitales Esperit Sant y Sagrat Cor en Barcelona y Zona Hospitalaria en Pamplona.

Parking en estaciones de ferrocarril

Nuestro objetivo final es simplificar la vida a los miles de usuarios que cada día disfrutan del servicio de parking. En 2016 seguimos gestionando el sistema de control de acceso en aparcamientos de Cercanías a través de EOS Access, una plataforma de servicio integral de gestión cloud (en la nube) integrada en la movilidad de la ciudad, en diversas estaciones de Cercanías en Madrid, tales como El Barrial, Las Matas, Las Rozas, Majadahonda y Pinar de las Rozas, así como los aparcamientos disuasorios "Los Jardinillos" y Estación Pequeña Velocidad en Palencia.



Nuestro Centro de Control de Empark. La mejor tecnología para garantizar un servicio 24/7.

Actualmente es impensable gestionar aparcamientos sin concebir una gestión centralizada. Lo que hace unos años era un proyecto, ahora es nuestra realidad 24 horas. Nuestro CERCA es un elemento diferenciador en la atención al cliente y servicio al ciudadano. En 2015 había 218 parkings centralizados en España y Portugal, al cierre de 2016 ya sumaban 240 parkings centralizados con atención 24 horas. En 2016 se han añadido 22 aparcamientos con sistema remoto a través de nuestra sala de control.

Nuestras dos salas de control CERCA, en Madrid y en Lisboa, han atendido 1.700.000 llamadas de interfonía en 2016. La ratio de atención al cliente es de menos de 10 segundos y solucionan casuísticas como si realmente estuviesen presentes en el aparcamiento y a muchos clientes al mismo tiempo.

Este reto solo es posible con un conocimiento exhaustivo, entrenado y planificado de las necesidades del cliente y la solución a múltiples problemáticas que años de experiencia han proporcionado a través del CERCA.

La atención centralizada de aparcamientos aporta mayor vigilancia, seguridad e interlocución con el usuario, a la vez que identifica y da respuestas a incidencias mediante intervención remota. Nuestro objetivo es atender a un cliente y que este quede plenamente satisfecho al haber recibido una atención personalizada, rápida, eficaz y profesional.

240 aparcamientos
conectados

1.700.000 solicitudes de
Atención al Cliente

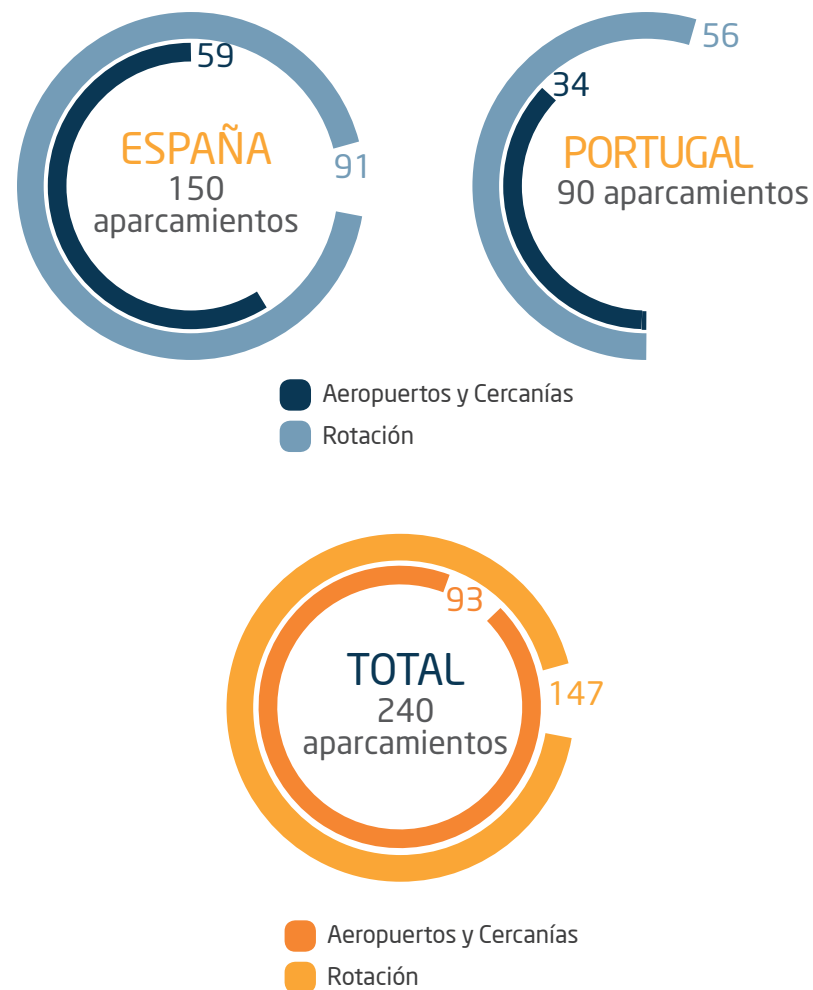
Soluciones Off-street

Nuestro CERCA dispone de un exhaustivo conocimiento de cada aparcamiento y de las necesidades del cliente. Revisan y estudian cada parking para buscar nuevas oportunidades de mejora de gestión, anticipándose a la identificación de incidencias. Las soluciones aportadas por nuestro Centro de Control maximizan la eficiencia de los aparcamientos con un fuerte enfoque territorial y compromiso con la proximidad geográfica. Nuestro objetivo es que el cliente quede plenamente satisfecho con la atención personalizada de nuestro servicio de Atención al Cliente mediante control remoto.

Soluciones EOS

Como parte de su ADN, Empark ha dado continuidad al liderazgo tecnológico durante 2016 a través de su herramienta de integración EOS, con la que ha sido pionera en hacer extensible el sistema del acceso y pago por matrícula a través de la app Telpark en los aparcamientos urbanos de Madrid, Valencia, Pamplona, Ciudad Real y Tarragona.

Empark es líder en gestión centralizada de aparcamientos y ha asumido en 2016 el gran reto de implementado en 20 aparcamientos centralizados la novedosa tecnología de "acceso con matrícula" en los parkings de rotación, obteniendo muy buenos resultados y la satisfacción del cliente con esta novedosa tecnología. En 2017 continuará la expansión a la red de aparcamientos de Empark de esta tecnología que permite la entrada y salida non-stop de vehículos en los aparcamientos a través de la lectura de la matrícula.



10> Telpark: Tu app del Paquímetro también en el Parking

El año 2016 es considerado el año del boom del pago por móvil como alternativa al parquímetro en España. El uso del Smartphone como elemento de gestión y de pago del estacionamiento en la vía pública ha experimentado un crecimiento espectacular en los dos últimos años en las principales ciudades españolas. En algunas como Madrid el uso superó el 38% de las transacciones o en Pamplona que con una sola app, Telpark, se alcanzó la cifra del 40% de pagos del estacionamiento regulado a través del móvil. En otras como León el uso fue superior al 25% o el 16% en Valencia. En Portugal, se lanzó Telpark en Oporto en 2016 y al finalizar el año se habían realizado 30.000 transacciones mensuales. Esto hace que Oporto sea la ciudad portuguesa con el mayor número de transacciones mensuales.

Asistimos a un crecimiento espectacular de usuarios y funcionalidad de Telpark. A finales de año estábamos presentes en más de 70 ciudades en España y Portugal (10 ciudades más respecto al año anterior). Continuamos siendo la app con mayor penetración del mercado con más de 535.239 usuarios a finales de 2016. En tan solo un año duplicamos el número de usuarios respecto al año anterior.

Empark incrementó su apuesta decidida por el uso del móvil para el pago de servicios vinculados a la movilidad y el estacionamiento a través de Telpark y de tecnologías desarrolladas internamente por la empresa. En 2016 se llevaron a cabo numerosos desarrollos de nuestra plataforma EOS, que nos hace estar a la vanguardia en Tecnología aplicada al sector del parking.

Innovación y desarrollo tecnológico: "lectura de matrícula"

Este sistema de automatización supuso una auténtica revolución en España en la forma de concebir el método de pago del aparcamiento subterráneo, ya que hasta ahora nunca se había implantado nada igual. El sistema, a diferencia de otros, no precisa incorporar ningún dispositivo adicional al coche y es válido para un número ilimitado de matrículas. En otros países de nuestro entorno existen sistemas similares, pero ninguno equivalente en seguridad y comodidad.

La tecnología de "*lectura de matrícula*" nos permitirá conocer y prever los comportamientos y gustos de nuestros clientes, por lo que podemos adaptar sus necesidades reales a los productos de los aparcamientos.

Cada vez son más los usuarios que utilizan el "*acceso con matrícula*" para entrar en los aparcamientos que la empresa gestiona en ciudades como Madrid, Ávila, Tarragona, Valencia, Ciudad Real y Pamplona. En esta última ciudad, por ejemplo, el pago por este medio en el parking de Baluarte superó en 2016 el 8%, mientras que, en el parking de Colón en Madrid, o el Grande en Ávila, es del 6%; porcentajes todavía pequeños, pero con las ventajas que proporciona este sistema, en 2017 esperamos duplicar estas cifras.



Novedades 2016: a la vanguardia en Tecnología

> Tras el rediseño en 2015 del aspecto visual y usabilidad de la aplicación, en 2016 asistimos a la evolución tecnológica con el desarrollo de una nueva funcionalidad: el pago y “acceso con matrícula” en 20 aparcamientos subterráneos de la red de Empark en España. Se instaló esta funcionalidad en Madrid, Valencia, Pamplona, Ciudad Real y Tarragona, siendo la primera app en España en implementar esta tecnología que permite estacionar sin tique, ni pasar por el cajero, solo con la matrícula.

> Apostamos por la mejor tecnología del mercado: la lectura de matrícula mediante la app Telpark o el sistema SAGA, producto desarrollado internamente, instalado en el parking El Grande de Ávila y Casino de la Reina en Madrid. Ambas tecnologías tienen en común que ya no es necesario que se expenda tique para salir del parking.

> En 2016, llevamos a cabo una transformación digital importante, estableciendo sinergias entre estacionamiento *on-street* y *off-street*.

> Se instaló una nueva forma de pago alternativa para los usuarios de Telpark: Vía-T Bip&Drive. Los usuarios de Bip&Drive pueden desde entonces abonar los parquímetros desde el móvil a través de la aplicación y, por su parte, los usuarios de Telpark disponen de una forma de pago alternativa, con las ventajas de no tener que llevar dinero efectivo ni buscar un parquímetro.

> Asimismo se estableció una nueva funcionalidad en algunas ciudades de España: “Start & Stop”, que permite pagar por el tiempo exacto de estacionamiento. El sistema de “Terminar” o “Finalizar” el tiempo de aparcamiento sin consumir todo el importe seleccionado se instaló en 2016 en Fuengirola, Málaga, Cádiz y Almería y se extenderá a otras ciudades en 2017.

Telpark en Cifras

Aproximadamente hubo una media de 1.000 altas diarias, lo que se traduce en unos 30.000 nuevos usuarios mensuales. A cierre de 2016 Telpark tenía 535.239 usuarios. Estas cifras suponen haber duplicado el número con el que se inició el año 2015, que estaba cercano a los 250.000.

La implementación de la solución de acceso mediante la lectura de matrícula en aparcamientos urbanos y para pagar el estacionamiento regulado, generó un ahorro de papel considerable al eliminar el tique impreso. Cumpliendo con el compromiso medioambiental de disminuir el uso del papel, en 2016 se han dejado de emitir 11.447.673 tiques con esta tecnología.

En el año 2016, atendimos 40.747 solicitudes (consultas o dudas), mediante la plataforma de Atención al Cliente sobre la aplicación de Telpark. El tiempo medio de respuesta en 2016 fue menor a 24 horas.

Telpark fue la app del pago del estacionamiento regulado a través del móvil mejor valorada por los usuarios de la Google Play y de la Apple Store, con una valoración por los usuarios de Google Play (Android) de 4,1 puntos sobre 5, mientras que en Apple Store, es de 4,2 estrellas sobre 5.



11 > Medio Ambiente y Calidad

Buenas prácticas ambientales y una gestión de calidad.

En Empark estamos muy preocupados por una correcta gestión ambiental; de hecho, es uno de los elementos claves de la estrategia de la compañía en conjunción con un enfoque muy orientado a mejorar la experiencia de cliente y la prestación de un servicio de calidad con estándares muy exigentes orientados a superar las expectativas de los clientes.

El compromiso de Empark con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación se materializa en su política de calidad ambiental que busca ampliar y promover el conocimiento en temas medio ambientales, generar un cambio de comportamiento y caminar hacia una estrategia de transporte más sostenible, así como comunicar y difundir una serie de prácticas y recomendaciones para disminuir los impactos ambientales negativos de nuestra actividad. Nuestra estrategia ambiental se centra en el consumo de energía eléctrica, la reducción del consumo de combustible, la gestión de residuos, la calidad del aire y el desarrollo de un centro de movilidad.

Todo esto se materializa en las siguientes actuaciones y ratios llevados a cabo en 2016:

Consumo

Consumos y ahorros de papel

CONSUMO OFICINAS CENTRALES

425.297 copias
1.869 Kgs.

CONSUMO SAGA · ROTACIÓN

11.500.000 de operaciones en rotación en 2016
-11.567 tiques ahorrados

Ahorro de papel

Dentro de nuestras buenas prácticas ambientales está la reducción del consumo de papel a través de los tiques de estacionamiento. En 2016, Telpark se unió a la Semana Europea de la Movilidad para dar a conocer la sostenibilidad y el ahorro del consumo de papel de la app Telpark de pago del estacionamiento regulado. En 2016, se han dejado de emitir 14.658.930 tiques de estacionamiento regulado y tiques en nuestros aparcamientos subterráneos de rotación en los que está instalada la tecnología "acceso con matrícula" y otros medios electrónicos.

Ahorro Rotación medios electrónicos

VIA VERDE (PORTUGAL) ROTACIÓN

3.104.718 operaciones sin tique
2,2 toneladas ahorro en consumo de papel

TELPARK ROTACIÓN

106.539 operaciones sin tique
75 kg. ahorro en consumo de papel

TELPARK O.R.A. España + Portugal

11.447.673 operaciones sin tique
5,5 toneladas ahorro en consumo de papel

AHORRO TOTAL

14.658.930 operaciones sin tique
8 toneladas ahorro en consumo de papel

Consumo

Electricidad

Eficiencia energética

En los últimos 5 años se han sustituido en más de 85 aparcamientos de España, Portugal y Andorra los sistemas convencionales de iluminación de tubos fluorescentes por sistemas más eficientes basados en tecnología LED, con el consiguiente ahorro anual de energía eléctrica. Así, gracias a los puntos de luz sustituidos, el consumo eléctrico se ha reducido alrededor de un 35% desde 2013.

CONSUMO
TOTAL ANUAL

13 GWh

Aparcamiento y Oficinas España + Portugal

AHORRO
TOTAL ANUAL

6 GWh

CONSUMO RATIO/PLAZA ESPAÑA Y PORTUGAL

300 KWh / plaza

Residuos

RAEE's

(Residuo de Aparato Eléctrico y Electrónico)

828 kgs.

Empark 326 kgs.
Dornier 502 kgs.

CANTIDAD
TOTAL
2016

2.521 kgs.

Empark 1.981 kgs.
Dornier 540 kgs.

CANTIDAD
TOTAL
2015

Reducción de más del 50%

Se observa una reducción muy significativa, de **2.521 kgs.** en 2015 a **828 kgs.** en 2016, lo que evidencia la eficacia de las medidas tomadas en la organización orientas a reducción en la generación de residuos.

Vehículos eléctricos

Puntos de recarga de vehículos eléctricos en España

Desde Empark apostamos por el uso del vehículo eléctrico en entornos urbanos como un eslabón fundamental de la movilidad eléctrica, para superar las limitaciones y barreras más importantes en la ciudad como es la no disponibilidad de plazas de aparcamiento por parte de ciudadanos y empresas que quieren adquirir un coche eléctrico, pero no tienen dónde recargarlo habitualmente. En 2016 teníamos 32 puntos de recarga en 20 aparcamientos de España y Portugal. Se espera, en 2017, aumentar estos puntos de recarga.

España

15

Aparcamientos con
puntos de recarga

Portugal

5

Aparcamientos con
puntos de recarga

Certificados de Calidad y Medio Ambiente

> Certificados de Medio Ambiente.
UNE - EN ISO 14001



Empark Aparcamientos y Servicios S. A.
Medio Ambiente: GA-2008/0098

Dornier S. A.
Medio Ambiente: GA-2008/0094

Eguisa. Estacionamientos Guipuzcoanos S. A.
Medio Ambiente: GA-2008/0095

Empark UK Limited.
Medio Ambiente: GA-2008/0098 - 002/00

Park Yönetimi Ve Sistemleri SAN. Ve TIC. A. S.
Medio Ambiente: GA-TK2666-QC - EC

> Certificados de Calidad.
UNE - EN ISO 9001



Empark Aparcamientos y Servicios S. A.
Calidad: ER-1721/2000

Dornier S. A.
Calidad: ER-1719/2000

Eguisa. Estacionamientos Guipuzcoanos S. A.
Calidad: ER-0372/2006

Empark UK Limited.
Calidad: ER-1721/2000 - 002/00

Park Yönetimi Ve Sistemleri SAN. Ve TIC. A. S.
Calidad: ER-TK2666-QC - EC

Empark Empreendimentos S.A.
Calidad: ER-1721/2000 - 003/00



12> Personal Empark · Capital Humano

Nuestro éxito es consecuencia del esfuerzo y dedicación del equipo humano de Empark, un equipo profesional y bien formado cuyo compromiso es un factor clave para la exitosa consecución de los objetivos y los proyectos de la compañía. Al cierre del año, la familia Empark la forman 2.598 empleados, de los que el 65% son hombres y un 35% mujeres. El conjunto de la plantilla sigue siendo joven, con una edad media de 43 años. Además, la alta dirección de la compañía y el grueso del equipo directivo cuenta con una contrastada trayectoria de más de 30 años de experiencia en el sector.

Desarrollo profesional y formación

El equipo humano de la compañía es la base esencial para el desarrollo y el crecimiento de la Compañía. En Empark apostamos por ofrecer oportunidades de crecimiento y de carrera profesional a nuestros empleados. Para ello, la compañía ha continuado invirtiendo en la formación de los empleados. Así, en 2016 se realizaron más de 15.600 horas formativas en habilidades, técnicas, idiomas y prevención de riesgos laborales.

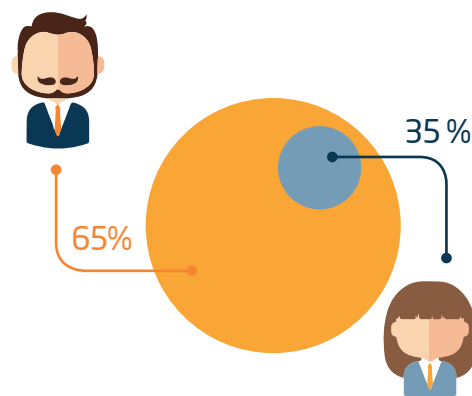
Plan de Igualdad

En Empark, la Igualdad y la Diversidad son factores clave a la hora de realizar contrataciones y favorecer al personal en su desarrollo profesional.

Velamos por garantizar la prevención de acciones y actitudes que puedan dañar al trabajador en materia de acoso laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo. Trabajamos para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género, raza, país de origen, religión o edad. Contamos con un 4,25 % de trabajadores con discapacidad, cumpliendo por encima de lo estipulado por la Ley de Integración (LISMI), impulsando y fomentando su integración laboral. El Área de Igualdad, estratégica, dentro de nuestra política Corporativa de Recursos Humanos, fomenta la participación y colaboración de la plantilla a través de un canal de comunicación anónimo denominado "ídem", que previene la discriminación y garantiza las buenas prácticas en cuanto a igualdad de contratación, formación, conciliación laboral y familiar, retribución, salud laboral, etc.

Prevención de Riesgos Laborales

Fieles a la política de Prevención de Riesgos Laborales implantada en el grupo Empark, durante el ejercicio 2016 se ha logrado, a través de la mejora continua de las condiciones de Seguridad y Salud de todos los empleados, así como de la integración de la prevención en todos los procesos productivos y de la formación en todos los puestos de trabajo, la reducción en el absentismo y la siniestralidad laboral.



ÍNDICE	Grupo Empark	Sector (CNAE 5221)
Incidencia	36,06	38,03
Frecuencia	0,02	0,02
Absentismo	0,29	0,35



13> RSC · Grupo Empark

Empark apuesta por la integración de las políticas sociales y medioambientales, llevando a cabo proyectos que garantizan el compromiso con la sociedad y contribuyendo con ello en una mejora de la calidad de vida.

Actuamos y mostramos esta identidad Empark en diferentes proyectos para alcanzar el éxito sostenible.



Cada año, Empark colabora con Unicef en el diseño de Christmas con la compra de más de 3.000 kits de supervivencia a los niños que más lo necesitan. Cada kit incluye alimento terapéutico para tratar la desnutrición, pastillas potabilizadoras de agua y vacunas contra la polio.

En otro ámbito de actuaciones, contribuimos en la integración laboral mediante acuerdos con empresas y fundaciones en concreto durante este año con Aldeas Infantiles de España para facilitar la integración al mercado laboral de personas con riesgo de exclusión social; reiteradamente cedemos espacios en nuestros aparcamientos recaudando fondos con la finalidad de favorecer un entorno protector que ayude a los niños a crecer sintiéndose queridos y respetados.

Destacar la especial ayuda que hacemos mediante la venta de calendarios solidarios del Colegio de Educación Especial Hospital de San Rafael, recaudando fondos para los niños con discapacidad múltiple severa.

Por último y relacionado con el compromiso corporativo que desarrolla la empresa, las acciones locales de apoyo a iniciativas y asociaciones en las que se puede ayudar a la difusión de mensajes de concienciación social. Como, por ejemplo, la campaña de concienciación a favor de la igualdad y contra la violencia de género llevada a cabo junto con el Ayuntamiento de Valladolid, donde se utilizaron 353 parquímetros y 1.300.000 tiques que incluyeron en su reverso los logos, alternándose el de Igualdad y el de lucha contra la Violencia de Género para concienciar a la población.

En otro ámbito, el desarrollo e innovación tecnológica hace que Empark sea una entidad más ecológica. La implantación de la aplicación Telpark y la lectura automática de matrícula sin necesidad de utilizar tiques, supone una reducción en el consumo de papel.

El reto de Empark es continuar y ampliar estos acuerdos de colaboración durante los siguientes años, buscando un éxito de cada acción en todos los ámbitos de nuestro negocio.

14> Dirección General Empark

Dirección General España y Gestión de Contratos



Francisco Javier Mateos

Director General de España y Gestión de Contratos

Dirección de Zonas



> **Manuel Barrios**

Director España Zona I



> **Carlos Javier Arellano**

Director España Zona II



> **Óscar Mareque**

Director España Zona III

Delegaciones y Gerencias



> **Juan Luis Almansa**

Gerente Aeropuertos - AENA



> **Carlos Alberto Baña**

Delegado Galicia y León



> **Jaime Bertrán**

Delegado Islas Baleares



> **Teodoro Brioa**

Delegado Castilla y Asturias



> **Iván Doyague**

Delegado de Levante



> **Amadeu Fernandes**

Delegado de Gestión de Servicios Portugal



> **Inmaculada Goikoa**

Delegada Navarra



> **Paulo Lança**

Delegado Vía Pública y ANA Portugal



> **Luis López**

Delegado Canarias y Madrid



> **Antonio Martínez**

Delegado Aragón y Lérida



> **José Merino**

Delegado Andalucía y Murcia



> **Víctor Plá**

Gerente Cataluña



> **David Soto**

Gerente Cantabria



> **Juan Luis Uriarte**

Delegado País Vasco



> **Ángel M. Delgado**

Gerente Guipúzcoa

Dirección General Infraestructuras



Carlos Díaz

Director General Infraestructuras

España



> **Beatriz Allepuz**

Jefa de Área Zona Norte



> **Ignacio Callejo**

Jefe de Área Zona Centro



> **Carolina Verdugo**

Directora de Zona Este e Islas



> **Javier Torres**

Jefe de Área CERCA

Portugal



> **Vítor Mendes**

Director de Infraestructuras Zona Portugal y Galicia



> **Antonio Leao**

Jefe de Área Zona Centro-Sur

Dirección General Portugal



Paulo Nabais

Director General de Portugal

Dirección General Internacional



Luis Blanco
Director General Internacional

Reino Unido



> **Luis Blanco**
Dirección Reino Unido



> **Jane Farnworth**
Directora de Administración y Recursos Humanos, Reino Unido



> **Nick Maley**
Director de Negocio y Desarrollo Reino Unido



> **Helen Seely**
Directora de Negocio y Desarrollo Internacional (aeropuertos), Reino Unido



> **Kevin Fleary**
Director de Operaciones Gatwick



> **Chris McGraw**
Director de Operaciones Edimburgo



> **Peter Wright**
Director de Operaciones Stansted

Turquía



> **Paulo Nabais**
Dirección Turquía



> **Gokhan Ince**
Director General Turquía



> **Resat Kueli**
Director Financiero Turquía



> **Yalcin Kurt**
Director Comercial Turquía

Dirección General Corporativa



Eugenio de Miguel
Director Coordinador Económico-Financiero



Luis de Melo
Director Económico- Financiero Portugal



José Vázquez
Director de Financiación e Inversiones



Sara Blanco
Directora de Recursos Humanos, Calidad y Medio Ambiente



Paulo Teixeira
Director de Recursos Humanos Portugal



Luciano Verdi
Director Asesoría Jurídica España



Filomena Moura
Directora Asesoría Jurídica Portugal

Dirección de Análisis de Riesgo



João Caetano Días
Director Coordinador "Business Development"

Dirección de Sistemas



Jordi Curiá
Director de Tecnología y Sistemas de Información

Dirección de Desarrollo



Antonio Jiménez
Director Coordinador de Desarrollo de Negocio



> **Luis Martín**
Director Oficina Técnica y Licitaciones



> **Gonzalo Blanco**
Gerente de Negocio Zona I



> **Olga Llorente**
Gerente de Negocio Zona II



> **Noelia Ruíz**
Gerente de Negocio Zona III



> **Fernando Augusto Gomes**
Director de Desarrollo de Negocio Portugal

Dirección de Control de Gestión y Auditoría



Pedro Agapito
Director de Control de Gestión y Auditoría

Dirección de Marketing y Servicios



Manuel Formosinho
Director Coordinador de Marketing y Servicios

15> Contacta con nosotros

> España

SEDE CENTRAL

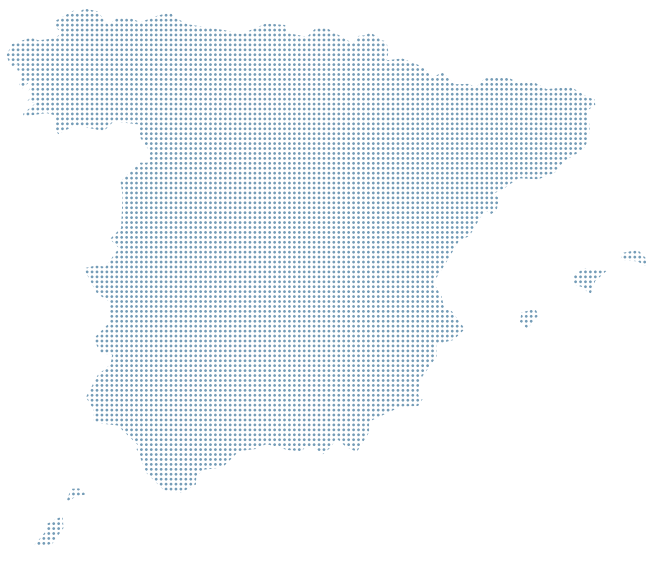
Avd. General Perón 36, Planta 1ª
28020 Madrid
Tel.: |+34 | 915 468 900
Fax: |+34 | 915 569 127

Recursos Humanos: rrhh@empark.es

Clientes: clientes@empark.es

Marketing & Comunicación: comunicacion@empark.es

Ventas: ventas@empark.es



ZONA I

Madrid

Avd. General Perón 36, Planta 1ª
28020 Madrid
Tel.: |+34 | 915 468 900
Fax: |+34 | 915 569 127

clientes@empark.es

Galicia y León

C/ Placer 27, bajo
36203 Vigo
Tel.: |+34 | 986 442 191

Asturias y Castilla y León

C/ Expósitos nº 3, bajo
47003 Valladolid
Tel.: |+34 | 983 397 585
Fax: |+34 | 983 396 017
clientescastillaasturias@empark.es

Levante

C. Valenciana y Murcia
Av. Aragón, 25, entresuelo
46010 Valencia
Tel.: |+34 | 963 931 546
Fax: |+34 | 963 621 143
clienteslevante@empark.es

ZONA II

Navarra y La Rioja

Esquiroz, 30, trasera
31007 Pamplona
Tel.: |+34 | 948 153 597
Fax: |+34 | 948 235 337

Cataluña

C/ Balmes, 150, entresuelo 4
08008 Barcelona
Tel.: |+34 | 932 434 410
Fax: |+34 | 932 434 411

Baleares

Calle Olmos 7, 2º A/B
07012 Palma de Mallorca
Tel.: |+34 | 971 453 260
Fax: |+34 | 971 451 751

Cantabria y Vizcaya

C/ San Juan 23, local
48901 Barakaldo, Vizcaya
Tel.: |+34 | 944 370 021/ 944 370 128
Fax: |+34 | 944 781 609

País Vasco

C/ San Juan 23, local
48901 Barakaldo, Vizcaya
Tel.: |+34 | 944 370 021/ 944 370 128
Fax: |+34 | 944 781 609

Aragón y Lérida

C/ Alonso I, 40- 2º D
50003 Zaragoza
Tel.: |+34 | 976 425 865
Fax: |+34 | 976 425 865

ZONA III

Toledo

C/ Salto del Caballo 3, 1ª pta. Oficina 9
45003 Toledo
Tel.: |+34 | 925 225 217
Fax: |+34 | 925 211 964

Castilla La Mancha y Extremadura

C/ Salto del Caballo 3, 1ª pta. Oficina 9
45003 Toledo
Tel.: |+34 | 949 216 742
Fax: |+34 | 925 255 714

Andalucía y Murcia

Aparcamiento de Alameda Vieja
C/ Puerto S/N
11403 Jerez de la Frontera, Cádiz
Tel.: |+34 | 959 283 199

>Portugal

SEDE CENTRAL

Rua Joaquim António de Aguiar, 19
1070-149 Lisboa
Tel.: |+351 | 213 847 300
Fax: |+351 | 213 847 350

*Recursos Humanos: empark@empark.pt
Marketing: marketing@empark.es*



Norte

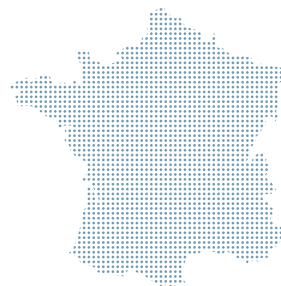
Rua Júlio Dinis, 247, piso 4, E-13
4050 - 324 Porto
Tel.: |+351 | 911 797 650

Centro

Rua Joaquim António de Aguiar, 19
1070-149 Lisboa
Tel.: |+351 | 213 847 300
Fax: |+351 | 213 847 350

Sur

Parque de Estacionamento
Alameda de República
Rua França Borges
8500-674 Portimão
Tel.: |+351 | 282 422 314



>Francia

14 Avenue d'Eylau
75016 Paris
Tél.: |+33 | 0177 726 417

*empark@empark.fr
www.empark.fr*

>Reino Unido

Stansted Courtyard. Unit 4B
Parsonage Road
Takeley - Essex
CM22 6UP
United Kingdom
Tel.: |+44| 01279 666 067

www.empark.co.uk



>Turquía

Empark Park Yönetimi
Mimar Sinan Mah. Selman - I Pak Cad. Abdül Feyyaz Sok. No. 4
Katibim Katlı Otoparkı Kat. 4 - 34672 Üsküdar
Istanbul / Türkiye
Tel.: |+90| 216 201 2760

*info@emparktr.com
www.emparktr.com*



>Andorra

C/ Balmes 150, Entr. 4
08008 Barcelona
Tel.: |+34 | 932 434 410

*Escaldes Centre
C/ Constitución 8-10
AD 700 Escaldes-Engordany
Principado de Andorra
Tel.: |+37 | 682 73 36*



16> Donde estamos

Localidades con presencia del Grupo Empark en el 2016

>Andorra

Andorra la Vella

>España

Andalucía | Almería | Cádiz | Fuengirola | Granada | Huelva | Jerez de la Frontera | Lepe | Málaga | Marbella | Medina Sidonia | San Fernando | Sevilla | Utrera **Aragón** | Alagón | Alcañiz | Calatayud | Caspe | Ejea de los Caballeros | Huesca | Jaca | Tauste **Asturias** | Avilés | Gijón **Baleares** | Felanitx | Lluçmajor | Mahón | Palma de Mallorca | Pollença | Puerto de Palma **Canarias** | Arucas | Fuerteventura | Gran Canaria | La Palma | Lanzarote | Las Palmas | Los Llanos de Aridane | Santa María de Guía | Tenerife **Cantabria** | Comillas | Noja | Santander **Castilla la Mancha** | Albacete | Alcázar de San Juan | Ciudad Real | Cuenca | Guadalajara | Illescas | Quintanar de la Orden | Toledo | Tomelloso | Torrijos | Valdepeñas **Castilla y León** | Astorga | Ávila | Béjar | Benavente | Burgos | Lago de Sanabria | León | Palencia | Peñafiel | Plataforma de Gredos | Ponferrada | Salamanca | Valladolid | Zamora **Cataluña** | Barcelona | Berga | Caldes de Montbui | Castelldefels | Castelló d'Empúries | Corbera de Llobregat | Esparraguera | Figueras | Gavà | Gerona | Hospitalet de Llobregat | La Jonquera | Mataró | Mollerussa | Palafrugell | Prat de Llobregat | Rubí | Sabadell | Sant Celoni | Sant Cugat del Vallés | Sant Feliu de Guixols | Tarragona | Tossa de Mar | Valls | Viladecans **Comunidad Valenciana** | Alcoy | Algemesí | Alicante | Buñol | Carcaixent | Denia | Moncada | Onteniente | Peñíscola | Sagunt | Segorbe | Sueca | Torreblanca | Valencia | Xàtiva **Extremadura** | Badajoz | Don Benito | Mérida | Villanueva de la Serena | Zafra **Galicia** | A Coruña | O Barco de Valdeorras | Pontevedra | Santiago de Compostela | Vigo **La Rioja** | Arnedo | Logroño **Madrid** | Arganda del Rey | Collado Villalba | Madrid | Majadahonda | Pozuelo de Alarcón | San Sebastián de los Reyes **Murcia** | Murcia **Navarra** | Estella | Pamplona | Tafalla | Tudela **País Vasco** | Baracaldo | Bilbao | Erandio | Deva | Irún | Orio | San Sebastián | Vitoria

>Portugal

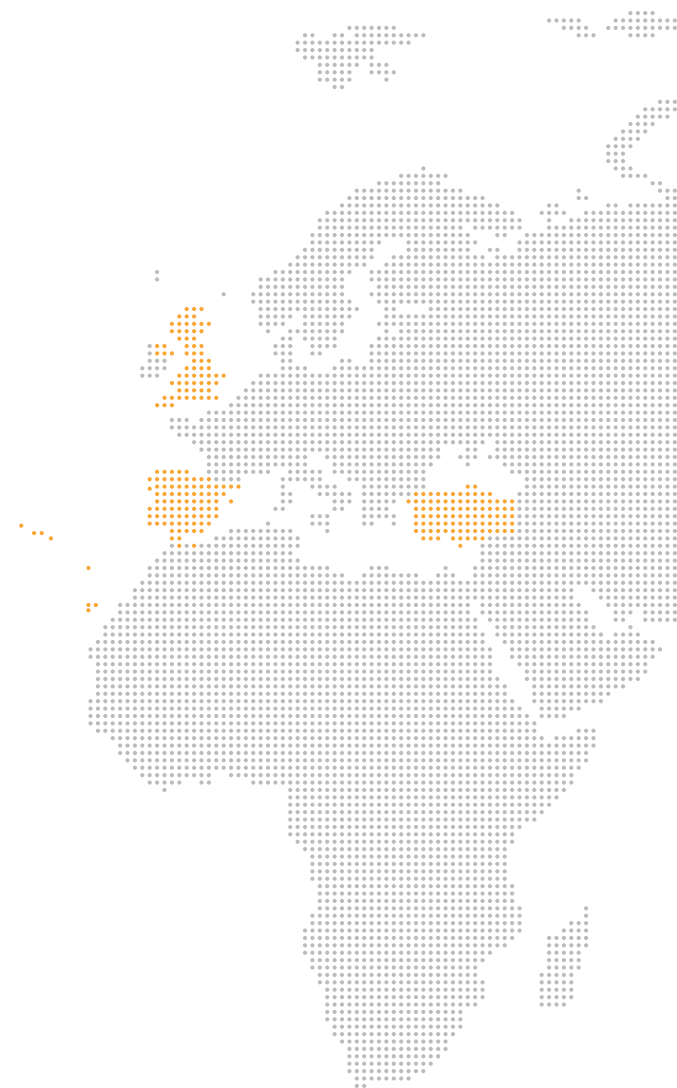
Amadora | Barreiro | Beja | Cascais | Estoril | Évora | Faro | Figueira da Foz | Lagos | Leiria | Lisboa | Montijo | Portimão | Oporto | Póvoa do Varzim | Seixal | Setúbal | Sesimbra | Tróia | Vila Nova de Gaia | Vila Real

>Reino Unido

Edimburgo | Stansted | Londres - Gatwick

>Turquía

Estambul





www.empark.com

Publicado por: Dirección de Marketing Empark Aparcamientos y Servicios S.A. 2017.

Concepto y Coordinación del proyecto: Dirección de Marketing Empark Aparcamientos y Servicios S.A. 2017.

