

	Compromiso de Ferrovial	Actividad	Indicadores	Contacto
Accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> * Adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. * Observancia estricta de las normas. * Transparencia informativa. 	<ul style="list-style-type: none"> * Microsite específico para el accionista, en continua actualización. 	<ul style="list-style-type: none"> * 580 inversores vistos * 283 reuniones * 27 roadshows (16 roadshows y 13 seminarios) * 44 <i>conference calls</i> 	Oficina de atención al accionista Tel. 91 586 25 65 (gratuita en España) Fax: +34 91 586 26 89 accionistas@ferrovial.es www.ferrovial.com
Analistas	<ul style="list-style-type: none"> * Transparencia y fiabilidad de la información financiera. * Observancia estricta de las normas. * Comunicación fluida. 	<ul style="list-style-type: none"> * Encuentros trimestrales con los analistas para presentar los resultados de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> * 24 entidades dan cobertura * 17 reuniones * 369 notas publicadas 	Dirección de Relación con Inversores Tel.: +34 91 586 27 30 Tel.: +34 91 586 27 60 Tel.: +34 91 586 27 81 Fax: +34 91 586 26 89 ir@ferrovial.es www.ferrovial.com
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> * Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información. * Crear orgullo de pertenencia. * Fomentar el talento. * Fomentar la relación entre los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> * Intranet. * Eventos corporativos. * Redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Encuesta de Clima laboral: 73% de respuestas favorables. * Eventos internos: Convención de Directivos (220 asistentes); Juegos Olímpicos (1.200 participantes); Día Ferrovial (1.232 participantes -empleados y familiares-); Fiesta de Navidad (1.200 empleados); Conferencia financiera (82); Health & Safety Global Conference; reuniones anuales de las divisiones y filiales. * Inforvial: 10.000 ejemplares (bilingüe) 	Dirección de Recursos Humanos Apartado de Correos 2160, 28080 Madrid www.ferrovial.com - Buzón de sugerencias (Intranet) - Canal ético de denuncias (web e intranet)
Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> * Procurar la mejor satisfacción de sus expectativas. * Realizar un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades. * Protección de su privacidad. * Atención a sus quejas/reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Canal Ético de Denuncias. * Canales de comunicación directa (servicios de atención al cliente y <i>call centers</i>). * Encuestas de satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> * 1.964 reclamaciones (99% cerradas en 2015). * 4 puntos (escala 1-5) en satisfacción al cliente. 	Dirección de Prevención, Calidad y Medio Ambiente dca@ferrovial.com www.ferrovial.com
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión responsable de la cadena de suministro. * Relación basada en confianza, calidad y beneficio mutuo enfocada al cliente. * Formación y sensibilización en aspectos clave de la gestión responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> * Encuestas. * Formación. * Reuniones periódicas. * Evaluación continua. * Comunicación de incidencias. 	<ul style="list-style-type: none"> * 64.740 proveedores. * 19.321 nuevos este año. * 533 proveedores rechazados. 	Dirección de Compras (División de Construcción) Tel.: +34 91 300 85 37 www.ferrovial.com
Gobiernos y Administración	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicación permanente con las instituciones. * Prohibición explícita de pagos o aceptación de regalos en cualquiera de sus formas. * Actualización de políticas relacionadas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Diálogo permanente. * Patrocinio de eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> * 14 visitas institucionales. * 49 eventos. 	Gerencia de Asuntos Públicos Tel.: +34 91 586 28 93 Fax: +34 91 586 26 59 www.ferrovial.com
Sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> * Participación activa en patronales empresariales y en organizaciones sectoriales relacionadas con las actividades de Ferrovial. * Apoyo a iniciativas relacionadas con el sector y la responsabilidad corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> * Asistencia a reuniones. * Asistencia a talleres / formación. 	<ul style="list-style-type: none"> * Pertenencia a asociaciones empresariales, de tercer sector, institucionales. * Pertenencia a asociaciones sectoriales según el negocio tanto a nivel nacional como internacional. 	Gerencia de Responsabilidad Corporativa Tel.: +34 91 586 25 00 Fax: +34 91 586 26 59 www.ferrovial.com
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> * Socio en la aplicación de políticas de Responsabilidad Corporativa de Ferrovial. * Apoyo a la igualdad y diversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * Diálogo fluido. * Participación conjunta en distintas iniciativas. 	<ul style="list-style-type: none"> * 87% del total de la plantilla de Ferrovial está adherida a convenios colectivos. 	Dirección de Recursos Humanos Tel.: +34 91 586 25 00 www.ferrovial.com
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> * Relación fluida con los medios. * Monitorización continua de principales medios nacionales e internacionales. * Impulso digital. 	<ul style="list-style-type: none"> * Patrocinio y participación en encuentros y foros. * Organización de eventos. * Reuniones con medios, generalistas, especializados. * Redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Seguimiento de noticias. * 45 notas de prensa. * 70 Vídeos externos e internos. * 11 Reportajes y especiales. * Blog: 103 post en español; 93 en inglés. * Redes sociales: Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram. 	Dirección de Comunicación y Responsabilidad Corporativa Tel.: +34 91 586 25 15 Fax: +34 91 586 26 59 comunicacion@ferrovial.com www.ferrovial.com
Comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> * Papel fundamental de la compañía en el desarrollo de las economías locales. * Mantenimiento de la creación de empleo en los principales mercados en los que Ferrovial opera. * Generación de desarrollo económico. 	<ul style="list-style-type: none"> * Diálogo fluido con las comunidades locales. * Contacto permanente con las partes. * Encuentros institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> * Visitas a comunidades locales en México (2), Colombia (5), Etiopía (10), Perú (1), Tanzania (3) y Uganda (13) con 11 voluntarios. 	Gerencia de Responsabilidad Corporativa Tel.: +34 91 586 2500 Fax: +34 91 586 26 59 rsc@ferrovial.com www.ferrovial.com
Tercer sector	<ul style="list-style-type: none"> * Creación de valor a largo plazo para la sociedad. * Apoyo a las iniciativas sociales. * Desarrollo socioeconómico en las comunidades donde opera. 	<ul style="list-style-type: none"> * Participación en instituciones: Red Española del Pacto Mundial, Fundación Lealtad, Fundación SERES, LBG España, etc. * Alianzas estratégicas. * Encuentros institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> * 395 proyectos * 808.281 millones de beneficiarios 	Gerencia de Responsabilidad Corporativa Tel.: +34 91 586 2500 Fax: +34 91 586 26 59 rsc@ferrovial.com www.ferrovial.com