

Informe de

# Responsabilidad Corporativa

Informe de Responsabilidad Corporativa  
Nuestro Compromiso con las personas  
Nuestros Productos y Servicios  
Nuestro Compromiso con la Comunidad  
Informe de Auditoría

160

168

175

182

192



minal



# Informe de Responsabilidad Corporativa

## Perfil del informe de RSC

El Informe de Responsabilidad Corporativa pretende ofrecer una información fiable y equilibrada sobre el desempeño de Cintra en los asuntos relevantes planteados por los grupos de interés.

El Informe de Responsabilidad Corporativa forma parte del Informe Anual de Cintra, junto con el Informe Económico y el de Gobierno Corporativo. De esta forma, la compañía quiere situar la responsabilidad corporativa en el contexto de la sostenibilidad, uniendo el desempeño económico y financiero con el social y medioambiental.



## Proceso de consolidación de la información

Durante el año 2007, Cintra ha implementado un nuevo sistema de reporting y consolidación de información relativa a la responsabilidad corporativa que permite obtener una información clara, fiable, periódica, comparable y precisa. Dicho sistema sirve para mejorar la calidad de la información no financiera disponible y para facilitar el reporting a las distintas partes interesadas. Además, facilita el proceso para la elaboración de la Memoria Anual, la recopilación de la información para los índices de sostenibilidad (Dow Jones, FTSE4Good, etc.), el Informe de Progreso de Naciones Unidas y otros observatorios o barómetros a los que se informa de nuestra actividad. También simplifica las tareas de verificación de estos indicadores por parte de terceros que necesiten la trazabilidad de los mismos.

El proceso de reporting tiene varias etapas: los datos se introducen por los usuarios desde las propias empresas, pasan por distintas fases de validación hasta que la información llega verificada, y finalmente, se consolida.

La información se solicita por campañas, que pueden ser específicas o periódicas (anuales, semestrales, trimestrales, etc.) dependiendo de su utilización, y toda la gestión y administración se realiza desde las oficinas en Madrid. Las sociedades han reportado los datos solicitados sobre la responsabilidad corporativa a fecha Diciembre 2007.

El criterio de consolidación aplicado por el sistema no ha variado respecto a años anteriores.

## Principios

Cintra entiende la Responsabilidad Corporativa como la integración voluntaria de los aspectos económicos, éticos, sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos en las operaciones comerciales y en las relaciones con los grupos de interés. Esta visión se basa en cuatro fuentes de principios fundamentales:

- El Código de Ética Empresarial.
- La declaración para el Desarrollo Sostenible.
- Los principios del Pacto Mundial.
- El Manifiesto de Valores de Cintra.

### Código de Ética Empresarial

El Código de Ética Empresarial de Grupo Ferrovial que aplica a Cintra establece los principios básicos a los que debe atenerse el comportamiento de las empresas integrantes de Cintra y de todos sus empleados y directivos. El Código vincula también a todas las demás entidades y organizaciones ligadas con Cintra o cualquiera de las empresas de su grupo por una posición de dominio o cuya gestión, por cualquier otro título, sea responsabilidad de Cintra.

### Principios de actuación

- **Respeto a la legalidad:** las actividades empresariales y profesionales en Cintra se desarrollarán con estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde se desarrolle.
- **Integridad ética:** las actividades empresariales y profesionales de Cintra y sus empleados se basarán en la integridad y se desarrollarán de acuerdo con los principios de honestidad y respeto a las circunstancias y



necesidades particulares de todos los sujetos implicados en ellas.

- **Respeto a los Derechos Humanos:** toda actuación de Cintra y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración de los Derechos Humanos.

Cualquier empleado que tenga conocimiento o sospecha fundada del incumplimiento del Código, puede denunciarlo a través de un canal interno que garantiza el anonimato, dando lugar a una investigación.

### **Declaración para el Desarrollo Sostenible**

Cintra ha definido la Responsabilidad Corporativa en el contexto de la sostenibilidad, como una herramienta de gestión cuya función es crear valor para todos los grupos de interés y para la propia sociedad. Así figura en la Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible (2004) de Ferrovial, donde las empresas de su Grupo, incluida Cintra, se comprometen a constituir un ámbito profesional y empresarial excelente para sus empleados, clientes y proveedores y aspira a que su proyecto sea reconocido en el ámbito internacional.

Con esta finalidad, la acción empresarial de Cintra se fundamenta en los siguientes **principios**:

- La ética y profesionalidad de nuestras actuaciones.
- La aplicación de las mejores prácticas de gobierno corporativo.
- El apoyo al desarrollo socioeconó-

mico de los ámbitos territoriales y sociales donde estamos presentes.

- La reducción del impacto ambiental de nuestras actividades.
- La captación y motivación del mejor capital humano.
- La seguridad y la salud de nuestros trabajadores.
- La calidad y la mejora continua de nuestros procesos y actividades.
- La transparencia informativa.

### **Pacto Mundial (*Global Compact*)**

Desde 2005, Cintra ha asumido los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU) como uno de los ejes de su política de Responsabilidad Corporativa para las actuaciones en todos los países y actividades en las que opera.

Esta decisión implica que todas las empresas y concesiones de Cintra deberán comprometerse individualmente a:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.
- Asegurarse de que sus organizaciones no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Cintra está adherida al Pacto Mundial (*The Global Compact*) desde 2005 y participa en las actividades del Pacto a través de Ferrovial que:

- Remite, anualmente, a las Naciones Unidas un informe especial donde se muestra el progreso realizado en el cumplimiento de estos principios.
- Participa activamente en la promoción de estos principios como miembro de la Junta Directiva de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) y a través de numerosos foros y encuentros.
- Ha estado representada en el Foro del Pacto Mundial en América Latina y en el Global Summit celebrado en Ginebra.



## Manifiesto de Valores de Cintra

El Manifiesto de Valores de Cintra, establece las directrices mediante las que se desea fortalecer la organización a través de la implicación y el compromiso de todos los empleados, con el objetivo de:

- Contribuir al crecimiento de las personas y a su desarrollo en Cintra.
- Mantener una relación con terceros y con el Mercado basada en los principios de integridad, profesionalidad y transparencia.
- Respetar el medio ambiente y mantener actuaciones socialmente responsables en las relaciones con la comunidad.

Los compromisos adquiridos se estructuran en tres ámbitos:

### Hacia sus Empleados

- Respeto, igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Compromiso de implantación, individual y colectiva, de políticas de seguridad y salud.
- Respeto a la intimidad y confidencialidad sobre sus datos.
- Fomento del equilibrio personal y profesional.
- Oportunidad de desarrollo profesional y de asunción de responsabilidades según su organización plana.

### Compromisos con terceros y con el mercado

- Creación de valor a través del crecimiento.
- Competencia leal.
- Transparencia en la gestión.
- Calidad en el servicio.
- Confidencialidad sobre la información de terceros.

### Frente a la comunidad

- Desarrollo de la actividad empresarial de manera socialmente responsable.
- Compromiso medioambiental en el desarrollo del negocio.
- Asunción de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el ejercicio de la actividad.

## Políticas

Cintra cuenta con diversas políticas relacionadas con la transparencia, el Gobierno Corporativo, el trabajo, la calidad de los productos y servicios, el medio ambiente y los derechos humanos. Todas las políticas y normativas están publicadas en la Intranet de Cintra (Cinnet) o en la de Grupo Ferrovial (Ferronet), tanto en español como en inglés.

### Transparencia

- **Confidencialidad en la información sobre terceros.** Cintra se compromete a preservar la confidencialidad de los datos con que cuente referidos a terceros salvo las obligaciones de carácter legal, administrativo o judicial que supongan entregarlos a entidades o personas o de hacerlos públicos. Asimismo, Cintra garantiza el derecho de terceros afectados a consultar y promover la modificación o rectificación de los datos cuando ésta sea necesaria. Los empleados de Cintra, en el desempeño de su actividad profesional, guardarán la confidencialidad de los datos en los términos antes expuestos y se abstendrán de cualquier utilización inapropiada de esta información. (CEE).
- **Uso discreto de la información sobre Cintra.** La empresa exige a sus empleados que hagan un uso discreto y profesional de la información de la sociedad a la que tengan acceso en el desempeño de su actividad, así como que limiten su utilización a las actividades propias de la empresa. (CEE).

- **Respeto a la intimidad y confidencialidad de la información de empleados.** Cintra se compromete a solicitar y utilizar exclusivamente aquellos datos de los empleados que fueran necesarios para la eficaz gestión de sus negocios o cuya constancia fuese exigida por la normativa aplicable. Asimismo, Cintra tomará todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad de los datos de carácter personal de que se disponga y para garantizar que la confidencialidad en la transmisión de los mismos, cuando sea necesaria por razones de negocio, se ajuste a la legislación vigente. (CEE).

- **Conflictos de intereses.** Cualquier empleado deberá abstenerse de representar a la sociedad o intervenir o influir en la toma de decisiones en las cuales tuviera un interés personal, directa o indirectamente, él mismo o un tercero ligado a él por cualquier relación económica, familiar o profesional. Los empleados que se encuentran en situación de conflicto están obligados a comunicarla a su superior jerárquico. Los conflictos entre intereses personales y empresariales se resuelven siempre en beneficio de los que corresponden a las empresas de Cintra. (CEE).

### Gobierno Corporativo

- **Competencia leal.** Cintra proscribe cualquier actuación que suponga el ejercicio de prácticas de competencia desleal y se compromete a velar por el cumplimiento de las leyes de defensa de la competencia aplicables en los países donde opera.

- **Probidad en la gestión.** Cintra proscribe sobornos a autoridades y funcionarios públicos y prohíbe a sus empleados dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, ni regalos, ni dádivas o favores que estén fuera de los usos del mercado o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente puedan alterar el desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas.
- **Protección del patrimonio empresarial.** Cintra y sus empleados buscarán siempre la mejor protección de cuantos bienes y derechos constituyan el patrimonio de las empresas del grupo preservando la confidencialidad.

## Derechos laborales

- **Seguridad y salud en el trabajo.** Cintra proveerá a sus empleados de un entorno seguro y se compromete a actualizar de manera permanente las medidas de prevención de riesgos laborales así como a respetar la normativa aplicable en esta materia. Todos los empleados deben cumplir de manera rigurosa las normas de salud y seguridad. Esto implica que los trabajadores tienen el deber de hacer un uso responsable del equipamiento que

tengan asignado, de divulgar entre sus compañeros y subordinados los conocimientos y de promover el cumplimiento de las prácticas de protección de riesgos.

- **Fomento del equilibrio personal y profesional.** Cintra fomentará el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados. Cintra valora los beneficios que para el empleado y para la empresa conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y las personales de sus empleados, por lo que se fomentará medidas orientadas a conciliar estos dos ámbitos.

Este esfuerzo ha sido reconocido un año más con el certificado de Empresa Familiarmente Responsable, que concede la Fundación más Familia y que nos hace referente en esta materia.

- **Igualdad de oportunidades.** Todos los empleados disfrutarán de iguales oportunidades para el desarrollo de su carrera profesional. Cintra se compromete a ofrecer una política efectiva de igualdad de oportunidades para que sus empleados desarrollen su actividad profesional sobre la base del mérito. Las decisiones de promoción estarán siempre basadas en circunstancias y valoraciones de carácter objetivo.

Asimismo, Cintra se compromete a mantener una política de inversión para el aprendizaje y la formación personal y profesional de sus empleados. (CEE)

- **Trato respetuoso e interdicción de la discriminación.** Cintra asume la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal. Todo trabajador ha de ser tratado de forma justa y con respeto por parte de sus superiores, subordinados y compañeros. Cintra no tolera ninguna conducta abusiva, hostil u ofensiva, sea verbal o física. (CEE).

## Derechos del consumidor

- **Política de Calidad.** Cintra establece como directriz de su actuación empresarial la búsqueda de la calidad en sus productos y en sus servicios y pondrá a disposición de sus empleados los medios necesarios para el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad más adecuados en cada momento. (CEE).
- **Satisfacción de los clientes.** Cintra procurará la mejor satisfacción de las expectativas de sus clientes y desarrollará un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades. (CEE).



Autema.

## Medio Ambiente

- **Minimizar los impactos negativos en el medio ambiente.** Cintra asume el compromiso de procurar el mayor respeto al medio ambiente en el desarrollo de sus actividades así como de minimizar los efectos negativos que, eventualmente, éstas pudieran ocasionar. Pondrá a disposición de sus empleados los medios más adecuados para ello. (CEE).
- **Conservación de los recursos naturales.** Cintra contribuirá a la conservación de los recursos naturales y de los espacios que tengan interés ecológico, paisajístico, científico o cultural. A tal efecto, establecerá las mejores prácticas y promoverá entre sus empleados el conocimiento y utilización de las mismas. (CEE).

## Inversión en la Comunidad

- **Compromiso social.** Cintra se compromete a una actuación socialmente responsable, con cumplimiento de la ley de los países en que actúa y, en particular, asume la responsabilidad de respetar la diversidad cultural y las costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades afectadas por sus actividades.



Madrid-Sur.

## Diálogo con los grupos de interés

Cintra considera grupos de interés (partes interesadas o stakeholders) a aquellos individuos o grupos sociales, con un interés legítimo, que se vean afectados por las actuaciones presentes o futuras de la empresa.

Esta definición se refiere especialmente a los llamados stakeholders internos, entre los que se incluyen los accionistas, los empleados, los clientes, los proveedores, los inversores y los socios en proyectos.

En la identificación de los grupos de interés, Cintra ha tenido en cuenta también sus relaciones con la sociedad. De ellas surgen otros grupos o personas que, al margen del interés, influyen positivamente en la agenda de los temas relevantes para la compañía. Son los llamados stakeholders externos: la administración y los gobiernos, los medios de comunicación, los analistas, el sector empresarial, los sindicatos, y la sociedad en general, comenzando por las comunidades locales en las que se desarrollan las actividades de la compañía.

### Proceso de diálogo

La relación con los grupos de interés se desarrolla dentro de un contexto de transparencia, veracidad y profesionalidad, basado en los tres principios del Código Ético: respeto a la legalidad, integridad ética y respeto a los Derechos Humanos.

La transparencia se ejerce dentro de los límites legales (conforme a las normas y en plazos establecidos) y del respeto a los derechos de todas las partes interesadas.

### Accionistas

La acción empresarial y las decisiones estratégicas de Cintra se enfocan a la creación de valor para sus accionistas.

Cintra creó en octubre de 2004, con motivo de su salida a bolsa, un Departamento de Atención al Accionista que tiene como objetivo el de servir de canal de comunicación permanente entre los accionistas particulares y la compañía a través del cual se pueda dar respuesta a las necesidades de información que dichos accionistas puedan requerir.

Entre las distintas vías de comunicación que Cintra ha puesto a disposición de sus accionistas se encuentran, una Línea Gratuita de Atención al Accionista (900 10 11 38), una dirección de correo electrónico (accionistas@cintra.es) y una línea para la comunicación por fax (91 555 69 98). Durante el año 2007 se han recibido 147 correos electrónicos, un 41% más que el ejercicio anterior, solicitando información diversa sobre la compañía que han sido respondidos de forma individualizada.

A través de la página web, los accionistas pueden acceder a toda la documentación sobre la sociedad, y a los procedimientos para la obtención de la tarjeta de asistencia a la Junta General y las instrucciones para asistir telemáticamente y ejercer o delegar el voto a distancia, entre otras. Desde 2005, los accionistas pueden participar de forma virtual en las Juntas Generales y emitir su voto por correo electrónico.

### Empleados y representantes de personal

La comunicación es considerada por la empresa una de las claves del éxito de la Compañía. Por ello, Cintra presta especial dedicación a la existencia y mantenimiento de un clima de comunicación permanente con sus empleados que alcance a todas las personas. Dicha comunicación se basa siempre en el respeto a la intimidad y confidencialidad de la información, de conformidad con la normativa vigente en cada momento sobre la materia. El volumen y variedad de puestos de



trabajo existentes exige la presencia en la Compañía de diversos canales de comunicación que permitan a todo el personal acceder a la información, y tener abierto un canal de diálogo con la empresa.

Para conocer la opinión de los empleados, Cintra cuenta con los siguientes canales:

- **Encuesta de clima laboral:** Cada dos años, Cintra realiza entre sus empleados una Encuesta de Clima Laboral en torno a varias dimensiones: trabajo, organización y recursos, relación jerárquica, trabajo en equipo y coordinación, orientación a resultados, orientación al cliente y a la calidad, información, comunicación y participación, liderazgo y progreso de la organización, formación y desarrollo, compensación, seguridad e higiene en el trabajo, y satisfacción general. En abril 2008 está previsto realizar una nueva encuesta de clima laboral.

- **Reunión anual de directivos,** en la que los primeros ejecutivos de Cintra participan en un encuentro donde comparten la visión sobre los resultados y los objetivos anuales del grupo.

Cintra cuenta con diversos canales formales para informar a sus empleados sobre cambios organizativos y otras comunicaciones de interés. Entre estos cabe destacar:

- **Intranet.** El principal canal para la comunicación interna con los empleados es la intranet (Cinnet). A lo largo de 2007 una media de 366 usuarios utilizó con asiduidad la intranet, los accesos registrados fueron 53.122. Se publicaron 150 noticias, 28 adjudicaciones y 66 circulares.

Como parte del Grupo Ferrovial, los empleados de Cintra también tienen acceso a la Intranet de Ferrovial (Ferronet), al canal Mymedia (canal multimedia que informa semanalmente de la actividad que se realiza en el grupo) y a la revista Inforvial (publicación interna para todos los empleados de Ferrovial).

Por otro lado, en los centros de trabajo de Cintra en los que existe representación de personal, Cintra mantiene un clima de diálogo permanente con los mismos. Esta situación permite la existencia de un flujo de información bidireccional que facilita la realización del trabajo, haciendo que el mismo resulte más eficaz y eficiente.

## Clientes

La norma de actuación de Cintra con respecto a sus clientes es procurar la mejor satisfacción de sus expectativas y realizar un esfuerzo de anticipación en el conocimiento de sus necesidades (Código de Ética Empresarial).

El principal canal para atender las opiniones, dudas y reclamaciones de los clientes son los departamentos de atención al cliente:

- La autopista ETR 407 (Canadá), cuenta con un Centro de Atención al Cliente para atender las sugerencias o quejas de los usuarios, que pueden enviarse por correo, e-mail o fax, donde serán atendidas directamente por el Customer Care Team.
- Chicago Skyway, Autema, Ausol, Radial 4, Madrid-Levante, Cintra Chile y Eurolink disponen de números de atención al cliente e información en sus respectivas páginas web.
- Cintra Aparcamientos dispone de un Departamento de Clientes para atender las consultas de los usuarios de aparcamientos de rotación y estacionamiento regulado.
- Desde el Departamento de Ventas se atienden las consultas y reclamaciones relacionadas con la construcción y cesión de uso de plazas en aparcamientos de residentes.



Madrid-Sur.

## Inversores Institucionales y Analistas

Cintra dispone de un Departamento de Relación con Inversores que tiene como función principal facilitar información y explicar las principales estrategias organizativas, operativas y de negocio de la Compañía, facilitando la formación de expectativas sobre su desempeño futuro, contribuyendo así a la adecuada fijación del precio en el mercado.

La actividad con los inversores y analistas se realiza principalmente a través de roadshows, seminarios y continuas reuniones informativas sobre la estrategia y acontecimientos de la compañía. Trimestralmente se realiza un encuentro con los analistas para presentar los resultados de la compañía. Además se realizan presentaciones específicas sobre acontecimientos relevantes en la actividad de la empresa.

En 2007 se han realizado 265 reuniones con inversores, de las que 198 fueron en roadshows y 67 en las oficinas de Cintra en Madrid, en 18 ciudades de 11 países en Europa y Estados Unidos. También se han promovido 5 presentaciones: 4 sobre resultados y una sobre la estrategia de la compañía que tuvo lugar en el primer Investor Day celebrado por Cintra. Se ha asistido a 7 seminarios: 5 sectoriales (4 de transporte y 1 de infraestructuras), 1 de empresas europeas y otro de compañías ibéricas.

De las 265 reuniones mantenidas, 255 fueron con inversores y 10 con analistas. Se realizaron 15 roadshows: 4 en España (2 en Madrid, 1 en Bilbao y 1 en Barcelona) donde se mantuvieron 55 reuniones y 11 viajes al extranjero (4 a Londres, 3 a Estados Unidos, 1 a Bélgica y Holanda, 1 a Francia, 1 a Suiza y Alemania, y 1 a Dinamarca,

Suecia y Noruega) con un total de 143 reuniones.

A lo largo de 2007, un total de 21 bancos o brokers (9 españoles y 12 extranjeros) dieron cobertura sobre las acciones de Cintra. Dichas entidades publicaron un total de 48 informes y notas sobre Cintra.

Cintra mantiene una base de datos de 546 analistas e inversores que han solicitado su registro en la misma y que reciben todas las comunicaciones realizadas por la compañía. A lo largo del año 2007, se enviaron un total de 54 comunicaciones a los analistas e inversores inscritos.

Cintra es recomendada, además, por el banco de inversión Triodos por su política de responsabilidad corporativa.

## Proveedores

La relación de Cintra con sus proveedores y subcontratistas es una parte esencial en el desarrollo de la actividad. La política de calidad considera colaboradores a los proveedores y subcontratistas "buscando el beneficio mutuo, poniendo empeño y creatividad conjuntos para repercutir al cliente las mejoras en calidad y servicio, estableciendo si es posible relaciones a largo plazo". Cintra trabajó en 2007 con más de 6.000 proveedores.

## Sindicatos

El volumen de empleados de Cintra exige que las relaciones con las organizaciones sindicales con representatividad en los centros de trabajo de los distintos sectores de actividad, sean cordiales. Cintra mantiene un canal de diálogo abierto con los sindicatos, que no se restringe al campo de la negociación colectiva, sino que se extiende a cualquier otra cuestión de interés que pudiera suscitarse.

## **Administración**

Cintra mantiene un diálogo permanente con los gobiernos y Administraciones Públicas en todos los países en los que opera, ya sea a nivel nacional, regional o local. Este diálogo se basa siempre en el principio de integridad recogido en el Código de Ética Empresarial.

En las relaciones con las autoridades y los funcionarios públicos, Cintra prohíbe a sus empleados cualquier tipo de soborno, dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo, ni regalos, ni dádivas o favores que estén fuera de los usos del mercado o que, por su valor, sus características o sus circunstancias, razonablemente puedan alterar el desarrollo de las relaciones comerciales, administrativas o profesionales en que intervengan sus empresas.

Cintra cuenta con diversos procedimientos y mecanismos de control interno para evitar el soborno y la corrupción. Entre ellos cabe destacar:

- Procedimiento sobre inversiones. Este procedimiento establece los sistemas de control y aprobaciones que se exigen para poder llevar a cabo las inversiones.
- Procedimiento para la protección del patrimonio de Cintra a través de la prevención del fraude interno.
- Normativa sobre gastos. Para evitar posible sobornos o corrupción en

relación con los gastos de viajes, existe una normativa que obliga a realizar todas las solicitudes a través de la agencia de viajes centralizada que cada sociedad mantenga.

- El uso de Tarjetas de Crédito Corporativas está limitado exclusivamente al pago de gastos de viajes de empresa.
- Para el control de la disposición de dinero en efectivo, existe una normativa que regula las solicitudes de anticipos a través del sistema informático implantado para la gestión de los gastos.

Cualquier empleado que conozca alguna conducta relacionada con el soborno y la corrupción tiene el derecho y la obligación de informarlo al superior o denunciarlo a través del Buzón de Sugerencias de forma anónima.

## **Medios de comunicación**

Cintra considera a los medios de comunicación partes interesadas dada su influencia en la configuración de la opinión pública, y en las percepciones del resto de los grupos de interés. En muchos casos, los medios son uno de los canales principales de comunicación entre la compañía y sus stakeholders. La relación de Cintra con los medios de comunicación se basa en compromisos de información transparente y continua, actitud proactiva para difundir adecua-

damente la estrategia de la compañía, sus actividades y objetivos futuros, así como la transmisión en tiempo real de los hechos que afectan a la organización y el análisis y tendencias de los sectores en los que opera.

Cintra mantiene un contacto personal, directo y continuo con alrededor de 70 medios de comunicación nacionales e internacionales, basado en la transparencia y estrecha colaboración con los profesionales de la información. Las relaciones con estos medios se coordina en todo el mundo a través del departamento de Comunicación Corporativa.

La presencia de Cintra en el exterior ha supuesto un importante reto de relación con los medios de comunicación, en los que cada vez tienen mayor peso los medios internacionales. Entre las principales acciones de relaciones desarrolladas con los medios durante 2007 caben destacar las presentaciones de compañía a periodistas de EEUU y Canadá, y los encuentros trimestrales con los medios de comunicación para la presentación de resultados y la Junta de Accionistas.

Las informaciones de mayor interés para los medios durante 2007 han sido referentes a los resultados económicos de la empresa, la evolución de la compañía en Bolsa, los avances en la gestión de los activos en EEUU y la entrada y potencial de crecimiento en el mercado concesional griego.



## **Asuntos relevantes**

En diálogo con sus grupos de interés, Cintra considera relevantes y estratégicos los siguientes asuntos:

- Calidad laboral.
- Igualdad de oportunidades y diversidad.
- Seguridad y salud laborales.
- Innovación.
- Calidad de productos y servicios.
- Responsabilidad con el medio ambiente.
- Inversión social en la comunidad.

# Nuestro compromiso con las personas

## Nuestro equipo

El capital humano es la base sobre la que Cintra desarrolla una de sus ventajas competitivas. De ahí la importancia que la política de recursos humanos tiene en la estrategia de creación de valor. Su principal objetivo es mantener una plantilla bien dimensionada, que garantece el crecimiento futuro, y permita, al mismo tiempo, el desarrollo profesional de todos sus trabajadores.

En el ejercicio 2007, la plantilla media alcanzó los 4.110 empleados, lo que representa un crecimiento del 2,3% respecto al mismo período del año anterior. La plantilla al cierre del ejercicio era de 4.093 empleados, de los que 1.967 (48,06%) corresponden a la actividad de autopistas y 2.126 (51,94%) a la de aparcamientos. La plantilla está diferenciada en personal de estructura (14,8%), central y periférica, y personal de explotación (85,2%). El 67,37% de los empleados son operarios y técnicos; el 19,66%, administrativos; el 10,46%, titulados; y el 2,50% restante son directivos de la compañía. La edad media de la plantilla en España es 38,7 años.

Todos los empleados de Cintra disfrutan de las mismas oportunidades para desarrollar su carrera profesional. En 2007, las mujeres representaron el 45% de la plantilla de Cintra. Adicionalmente, Cintra tiene el objetivo de incorporar al mercado de trabajo a personas pertenecientes a los grupos sociales más desfavorecidos, desempleados de larga duración, mayores de 45 años y discapacitados. Así, durante 2007, Cintra ha continuado con el desarrollo de una política de integración de discapacitados en sus compañías españolas y al final del período el número de empleados de este colectivo era de 93 personas, lo que significa un 3,4% de la plantilla total, superando con ello los límites mínimos establecidos en la legislación aplicable.

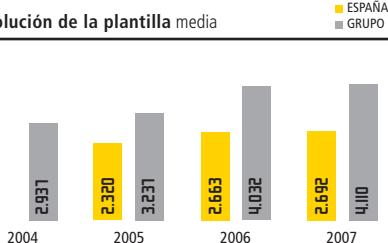
Contar con profesionales sólidamente formados, capaces de afrontar los retos derivados del crecimiento del negocio y la fuerte internacionalización son nuestros principales retos. La importancia de las actividades de Cintra fuera de España queda reflejada en sus datos de plantilla, donde el 34,7%, desarrolla su

actividad en el extranjero, mientras que el restante 65,3% lo hace en España. El desarrollo de la actividad internacional hace que se incrementen las posibilidades de expatriación para los empleados de Cintra. En 2007 se ha incrementado en 13 el personal expatriado, lo que representa un crecimiento del 68,4% respecto al cierre de 2006. Es un dato que pone de manifiesto que la plantilla de Cintra responde a la expansión internacional con la naturalidad de tenerlo integrado en sus carreras profesionales. Se han cubierto posiciones para la Autopista SH 130 (USA) / M3 (Irlanda) / Azores (Portugal) / Central Greece Motorway (Grecia) y también se ha reforzado la estructura de Licitación para USA.

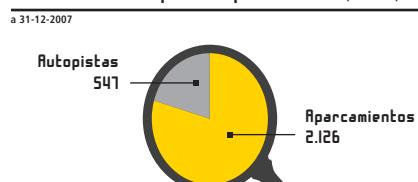
Los asuntos más relevantes para Cintra y sus grupos de interés en relación con los trabajadores se concretan en tres grandes retos:

- Impulsar un empleo de calidad.
- Promover la igualdad de oportunidades y la diversidad.
- Crear un entorno de trabajo seguro y saludable.

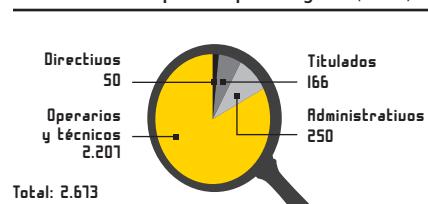
Evolución de la plantilla media



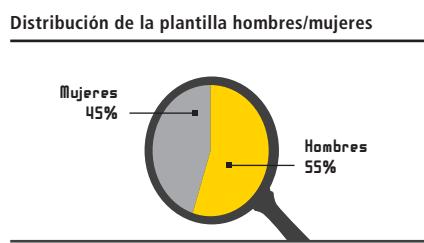
Distribución de la plantilla por actividad (ESPAÑA)



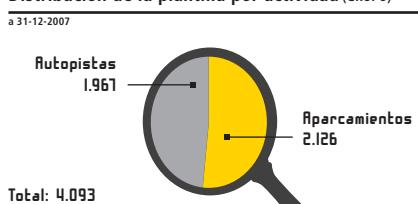
Distribución de la plantilla por categorías (ESPAÑA)



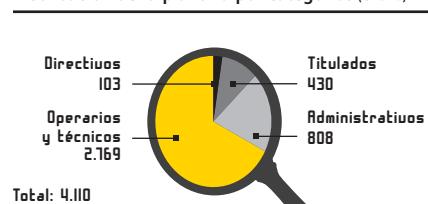
Distribución de la plantilla hombres/mujeres



Distribución de la plantilla por actividad (GRUPO)



Distribución de la plantilla por categorías (GRUPO)



## Igualdad de oportunidades y diversidad

Durante 2007, cabe destacar los siguientes avances:

- El porcentaje de mujeres dentro del equipo directivo se ha incrementado desde el 15,3% hasta el 20,3%.
- El porcentaje de discapacitados dentro de la plantilla española alcanza el 3,4%, superando ampliamente la normativa en vigor
- 230 empleados han obtenido una promoción interna, el 5,6% de la plantilla.
- Cintra emplea a trabajadores de 35 países diferentes

### Igualdad de oportunidades

Todos los empleados de Cintra disfrutan de las mismas oportunidades para desarrollar su carrera profesional. La compañía, por su parte, se compromete a establecer una política efectiva de igualdad de oportunidades para que los empleados desarrollen su actividad profesional sobre la base del mérito. En 2007, las mujeres representaron el 45% de la plantilla de Cintra. Además, la presencia de mujeres se ha incrementado en el colectivo de directivos, pasando del 15,3% hasta el 20,3% del total. El número total de directivos al cierre del ejercicio 2007 es de 103 (el 2,5% de la plantilla), con una edad media de 47,21 años.

Adicionalmente, Cintra tiene el objetivo de incorporar al mercado de trabajo a personas pertenecientes a los grupos sociales más desfavorecidos, desempleados de larga duración, mayores de 45 años y discapacitados.

Así, durante 2007, Cintra ha continuado con el desarrollo de una política de integración de discapacitados en sus compañías españolas y al final del pe-

ríodo el número de empleados de este colectivo era de 93 personas, lo que significa un 3,4% de la plantilla total, superando con ello los límites mínimos establecidos en la legislación aplicable. En este contexto, Cintra participa en el Proyecto Stela. Se trata de una iniciativa promovida por la Fundación Síndrome de Down de Madrid cuya misión es incorporar a personas con Síndrome de Down y discapacidad intelectual al entorno normalizado de trabajo. Además durante el ejercicio 2007, Cintra ha colaborado con Jardiser, para la conservación y mantenimiento de la jardinería tanto en las oficinas centrales de Cintra como en Autema. En esta última mantiene un convenio de colaboración con la entidad Ampans para las actuaciones de jardinería de pista y para determinadas operaciones de mantenimiento general de instalaciones en las áreas de peaje. La facturación durante el ejercicio por esos servicios ha sido de 85.310 euros. En esta iniciativa trabajan 76 personas con discapacidad psíquica de las poblaciones del entorno de la autopista.

### Promociones

La aplicación del principio de igualdad de oportunidades, nos obliga a impulsar la promoción interna. Para ello, todas las vacantes que se producen se publican en la intranet mediante la Bolsa de Trabajo a la que todos los empleados, interesados en ocupar una nueva posición pueden aplicar, estando garantizado en todo momento, la confidencialidad y transparencia del proceso. Durante el año 2007, en España, 230 personas han sido promocionadas, de las cuales 77 son mujeres, un 33% sobre el total.

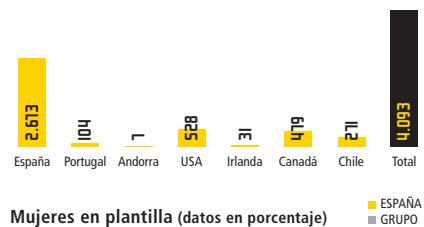


### Diversidad

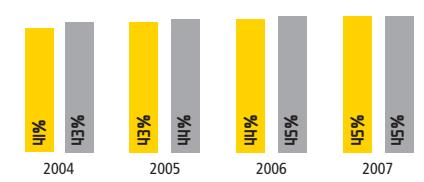
La diversidad del equipo humano es un factor clave y enriquecedor en la política de recursos humanos de Cintra. Por ello, se garantiza la ausencia de cualquier tipo de discriminación por razones culturales, de edad, sexo, discapacidad, religión, origen étnico, ideología política, o cualquier otra. Como consecuencia de la creciente internacionalización de la compañía, un tercio de los empleados de Cintra ya no se encuentran en centros de trabajo en España. Además, Cintra emplea a trabajadores de 35 países diferentes. Por ello, el nuevo perfil de la compañía no es sólo más global sino cada vez más diverso.

El proceso de internacionalización cuenta con el apoyo de 31 profesionales españoles expatriados en estos países: 11 directivos de los cuales 2 pertenecen al Comité de Dirección de Cintra.

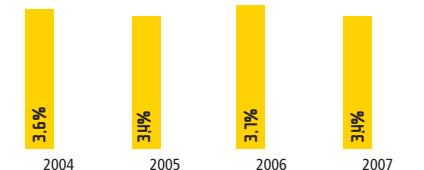
### Plantilla por perfil regional al cierre



Mujeres en plantilla (datos en porcentaje)



Discapacitados (datos en porcentaje)



## Seguridad y salud

Durante 2007, cabe destacar los siguientes avances:

- Reducción de accidentes en un 29,75% en las compañías españolas

### Seguridad laboral

Cintra considera la Prevención de Riesgos Laborales como una parte fundamental y prioritaria en el desarrollo y ejecución de sus diferentes actividades, contribuyendo de manera activa a que los centros de trabajo mejoren en los niveles de seguridad y salud. Cuidar de la seguridad y salud laboral, más allá de las exigencias legales, es uno de los principales compromisos adquiridos por el Comité de Dirección de Cintra según se recoge en el Manifiesto de Valores de la compañía.

En las compañías españolas el número de accidentes en el puesto de trabajo ha descendido un 29,75%. Este resultado es consecuencia de los esfuerzos realizados en la prevención de riesgos laborales. En 2007, se han investigado todos los accidentes ocurridos, y se

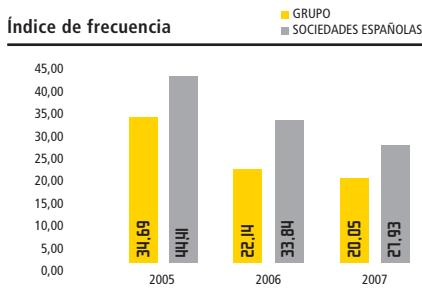
han adoptado las medidas necesarias para evitar su repetición o minimizar sus consecuencias. De esta forma, se han reducido todos los índices relacionados con la siniestralidad laboral, pese al incremento de la actividad internacional y de la plantilla. Las incidencias por cada mil trabajadores han pasado de 40 a 35. También ha bajado la frecuencia de los accidentes laborales, de 22 a 20 por cada millón de horas trabajadas. El número de jornadas perdidas de cada 1.000 horas trabajadas ha pasado de las 0,56 a las 0,54; esto significa que también se ha reducido la gravedad de los accidentes producidos.

La formación, información, participación y consulta de nuestros empleados/as en materia preventiva es fundamental y uno de los pilares de nuestro negocio.

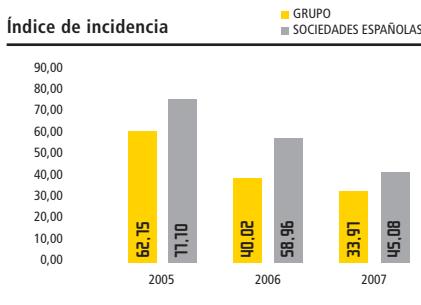
Durante el 2007, en las compañías españolas, se impartieron 8.223,5 horas formativas a 1.426 personas, asociadas a los distintos grupos de riesgos y a la mejora de la calidad de vida del em-

pleado, entre las que destacamos:

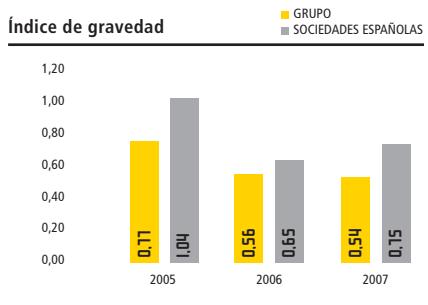
- Taller de Espalda: dirigido al personal de oficinas para adquirir hábitos posturales sanos y la práctica de ejercicios para prevenir los TME. En el mismo participaron 214 personas.
- Formación de primeros auxilios: aprender técnicas básicas en diferentes tipos de lesiones, con 108 participantes.
- Formación de lucha contra el fuego: adiestramiento teórico y práctico en el manejo de equipos contra incendios y una correcta aplicación de las técnicas y procedimientos de extinción de incendios. El número de participantes fue de 102 empleados/as.
- Formación de riesgos específicos para los trabajos realizados en autopistas (60 participantes), en aparcamientos subterráneos (109 participantes), en estacionamientos regulados (477 participantes) y operarios de grúa (20 participantes).



Representa el número de accidentes ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas. Se calcula aplicando la fórmula: IF = N° total de accidentes con baja producidos durante la jornada laboral x 106 / N° de horas trabajadas.



Representa el número de accidentes producidos durante la jornada laboral por cada mil personas expuestas. Se calcula aplicando la fórmula: II = N° de accidentes con baja acaecidos en la jornada laboral x 103 / N° medio de trabajadores.



Representa el número de jornadas perdidas por accidente de cada 1000 horas trabajadas. Se calcula aplicando la fórmula: IG = N de jornadas perdidas en el año x 103 / N° de horas trabajadas.

- Formación en emergencias y simulacros de evacuación dirigida al personal de oficinas y aparcamientos. Los participantes fueron 111 personas.

Cintra cuenta, en las concesiones españolas, con un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales conforme a lo establecido en la legislación vigente, integrado en la estructura y línea jerárquica de cada una de las empresas, que garantiza la participación y consulta de los trabajadores/as. Para la integración en cada línea de negocio se utiliza CONSIGGNA, que es un canal exclusivo de comunicación para Cintra, creado para trabajar en equipo de forma conjunta en un entorno virtual, que permite al Servicio de Prevención analizar, gestionar y realizar un seguimiento de manera global del Plan de Prevención. Durante este ejercicio, se ha estado trabajando en la integración de esta herramienta al resto de las concesiones extranjeras, traduciéndola a otros idiomas para poder implantarla durante el ejercicio 2008.

## Salud laboral

Consideramos prioritaria la protección de la salud y la integridad física de nuestros empleados, supervisando que las actividades se realizan en un ambiente seguro. Para ello, se llevaron a cabo, entre otras acciones, 55 visitas de seguridad, 20 simulacros de evacuación, 111 evaluaciones de riesgos, mediciones ambientales, etc... La vigilancia de la salud realizada por la compañía a los empleados en función de los riesgos relacionados a su puesto de trabajo, se concreta en los reconocimientos médicos previos a la incorporación y los reconocimientos médicos periódicos, realizados para cada puesto de trabajo según protocolos específicos. En 2007 se realizaron 1522 evaluaciones de la salud.



### **"Un compromiso con la seguridad y Salud"**

El manifiesto de valores de Cintra establece "el compromiso de implantación individual y colectiva de políticas de seguridad y salud". Para conseguirlo, desde su Comité de Dirección se han definido como objetivos:

- Promover una cultura basada en la prevención de los riesgos laborales y en la mejora continua de las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Integrar la Prevención en el con-

junto de actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en todos los niveles de la línea jerárquica, obedeciendo a los usos y normativa del país en que se opere.

- Integrar la política de Cintra en el conjunto de empresas que desarrollan su actividad en alguna de sus sociedades dependientes, o que realicen actividades fuera de dichas instalaciones en su nombre.

- Desarrollar estructuras organizativas y una cultura que asegure la participación, información y formación de los miembros de la organización.
- Lograr de todos los empleados y empresas colaboradoras un trabajo responsable, correcto y seguro que cumpla las normas y procedimientos establecidos.
- Mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

## Calidad Laboral

Los avances más destacados durante el año 2007 han sido los siguientes:

- Incremento del número de empleados con un contrato fijo, que pasan del 90,6% de la plantilla en 2006 al 92,2% en 2007.
- En España, el 87,82% de los empleados están cubiertos por un convenio colectivo
- El 17,9% de los empleados cuentan con un plan de retribución fijo y variable
- La renovación del certificado como Empresa Familiarmente Responsable basado en la Norma EFR 1000-1.
- La inversión en formación se ha incrementado en un 52,2%.

### Empleo estable

El dinamismo y crecimiento de Cintra no han sido obstáculos para que se mantenga un firme compromiso con la estabilidad y la calidad del empleo. Durante el ejercicio se han elevado los niveles de contratación fija, hasta el 92,16% de la plantilla. El índice de rotación se mantiene en tasas naturales dentro del sector, inferior al 10% (9,68%). En España, este índice disminuye hasta el 7,65%. Por otro lado, la antigüedad media de la plantilla en la compañía aumenta hasta los 3,2 años, desde los 2,6 del ejercicio anterior. Este indicador se eleva hasta el 6,1 cuando nos referimos a la plantilla en España.

### Libertad de asociación sindical y negociación colectiva

#### (<sup>1)</sup> Datos referidos sólo a España

Porcentaje de empleados en convenio colectivo: **87,82%** (<sup>1)</sup>.

Demandas judiciales por limitación del normal ejercicio de la función sindical: **0** (<sup>1)</sup>

Demandas judiciales por incumplimiento de derechos a la negociación colectiva: **0** (<sup>1)</sup>

Cintra respeta la libertad de asociación sindical de sus empleados, de acuerdo con las legislaciones de cada país, así como el derecho a la negociación colectiva a través de los interlocutores sociales legitimados legalmente, ya sean, los representantes de personal y/o las organizaciones sindicales.

La casi totalidad de los centros de trabajo de Cintra cuentan con representación unitaria y sus miembros están afiliados a algún sindicato. Todo ello se estructura dentro de una política de comunicación permanente, respetando el deber de confidencialidad de la información.

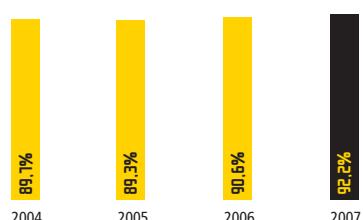
España es el país en el que se encuentra el colectivo más numeroso de Cintra al que se aplica una legislación socio-laboral homogénea. Las condiciones laborales del 87,82% de la plantilla española se regulan en 48 convenios colectivos, que cubren las distintas áreas de negocio (aparcamientos de rotación, estacionamientos regulados de superficie y autopistas). Dos de estos con-

venios son de ámbito nacional (sector aparcamientos y sector estacionamiento regulado de superficie); diecisiete son provinciales o autonómicos (convenios de aparcamientos y convenios de estacionamiento regulado de superficie); y veintinueve son de empresa (tres de autopistas y veintiseis de aparcamientos). La mayoría de estos convenios los negocia Cintra, directamente aquellos que son de ámbito de empresa, y a través de la asociación empresarial correspondiente de la que forma parte, los convenios de ámbito superior al de empresa. En los centros de trabajo que carecen de representación de los trabajadores, Cintra también se preocupa por regular las condiciones laborales de sus trabajadores; de hecho Cintra ha firmado con sus trabajadores acuerdos colectivos en tres centros de trabajo.

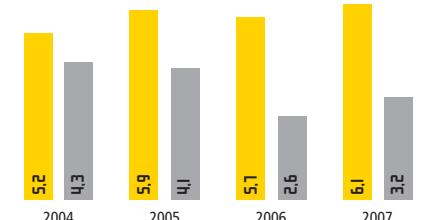
Fuera de las fronteras de España, en la Autopista 407, en Canadá, se negocia un convenio colectivo de empresa que regula las condiciones laborales del 36,1% de sus empleados. En Chile, en Talca Chillan Sociedad Concesionaria, S.A. se negocia también un convenio colectivo que regula las condiciones laborales del 41% de los empleados de la misma.

El cumplimiento de los derechos que comentamos por parte de Cintra es palpable en la inexistencia de demandas judiciales por parte de empleados o sindicatos, fundadas en incumplimientos del derecho a la negociación colectiva o limitación del ejercicio de libertad sindical.

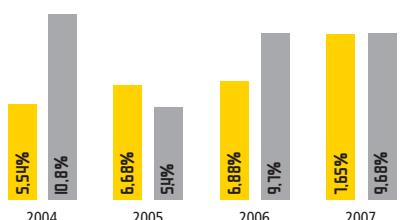
**Plantilla fija**  
(Porcentaje de empleados con contrato fijo)



**Antigüedad**  
(Años de permanencia en la compañía)



**Índice de rotación**  
(Datos España/Grupo)





## Compensación

El personal de estructura (14,87% del total) se divide en central (32,8%) y periférica (67,2%) y es donde se concentra el nivel Directivo y de Titulados de la compañía, cuya retribución se compone de una parte fija y otra variable. El peso entre una y otra se combina adecuadamente con el fin de llegar a una compensación equitativa y satisfactoria para el empleado.

La retribución fija no se revisa de modo lineal ni automático sino que, anualmente, se lleva a efecto mediante un sistema de propuestas, y aprobaciones. En cuanto al componente variable, éste se estima por objetivos que se fijan anualmente a cada empleado. La dirección por objetivos permite mantener alineados el compromiso de los empleados con la estrategia de la Compañía, (sólo el 25% de la ponderación de la retribución variable es subjetiva).

Están acogidos a este esquema de retribución todas las personas de la estructura (un colectivo de 609 empleados), así como personas pertenecientes a la explotación en puestos de especial confianza (127 personas), como Encargados, Jefes de Servicio, Encargados de Peaje y Mantenimiento y Administrativos (cómputo total de empleados con esquema de retribución Fija y Variable – 17,9%).

Estas políticas de compensación se complementan con otros planes, entre ellos, plan de opciones sobre acciones y Programas de Compensación Personalizados, (retribución flexible), que per-

miten destinar parte de la retribución a productos y servicios en condiciones ventajosas: cheques-guardería, seguro médico, seguro de vida, seguro de accidentes y "renting" de vehículos.

En 2007 se han acogido al "Plan 12000" 60 empleados, 4 más que el año anterior. Este plan tiene por objeto incrementar la participación en el accionariado a Empleados y Directivos de la Sociedad, residentes en España, facilitando a los mismos destinar parte de su retribución variable a la compra de acciones, (máximo 12.000€), vinculando parte de su retribución con la evolución del valor de las acciones de Cintra.

La plantilla de explotación tiene su categoría profesional y funciones definidas en los Convenios Colectivos y su retribución asignada en los mismos.

## Conciliación familiar y profesional

Cintra otorga una gran relevancia a la implantación en sus empresas de políticas de trabajo que tiendan a hacer más fácil a sus empleados compaginar la vida profesional con la familiar. Por eso cuenta, desde 2006, con un plan de medidas de conciliación entre las que se incluyen las siguientes:

- Ampliación del descanso de maternidad durante las dos semanas previas al alumbramiento como permiso retribuido.
- Jornada laboral reducida flexible, con reducción de salario, por razones de guarda legal de algún menor de seis años o discapacitado.

- Descanso por maternidad, adopción o acogimiento a tiempo parcial.
- Ampliación del período de lactancia.
- Período "sabático" de un mes tras 5 años de permanencia en la compañía.
- Movilidad a centros de trabajo cercanos al domicilio para empleados con discapacidad.
- Preferencia de empleo para discapacitados familiares de empleados.

Igualmente, se ha abierto el abanico de medidas de conciliación, fundamentalmente a través de los distintos convenios colectivos existentes, en permisos que ofrecen al trabajador la posibilidad de atender necesidades familiares de diversa índole: posibilidad de acompañar familiares al médico, días en caso de eventos familiares singulares, días en caso de traslado de domicilio, aumento de los días previstos legalmente en caso de enfermedades y hospitalización de familiares, entre otras.

Finalmente, existen medidas positivas relacionadas con los períodos de excedencias y suspensiones, mejorados con respecto a los mínimos legales existentes. Con el nuevo plan y en los distintos convenios colectivos negociados no sólo se aumentan los límites temporales mínimos y máximos, sino también, en algún caso, de excedencias voluntarias, se reserva el puesto de trabajo durante cierto tiempo. Las medidas de conciliación contribuyen a la igualdad de oportunidades en la medida en que siguen siendo las mujeres las que soportan mayoritariamente las cargas familiares. Concretamente, en 2007, ha sido significativo el uso de la reducción de jornada

por guarda legal que ha llegado al número de 100 mujeres, (5,46% de las mujeres en plantilla), de las cuales 78 se han producido en la plantilla española. Por este motivo, 11 empleados solicitaron además un período de excedencia.

De las mujeres que fueron madres, 8 se han acogido a la ampliación del descanso maternal previo al parto; 1 madre ha utilizado el descanso maternal a tiempo parcial; mientras que la reducción de jornada flexible ha sido utilizada por 12 madres. Además, el 80% de las madres que han hecho uso de la hora de lactancia hasta la edad de 9 meses del menor, se han acogido a la modalidad de acumulación de horas de lactancia para prolongación del descanso maternal.

Para la mejora continua en la gestión de las políticas de conciliación, Cintra cuenta con el certificado de 'Empresa Familiarmente Responsable' basado en la Norma EFR 1000-1.

## Formación

Convencidos de que el crecimiento de la compañía sólo se consigue mediante el crecimiento de sus empleados, su esfuerzo y dedicación, Cintra diseña minuciosos planes de formación y carrera. Nuestra principal preocupación es ser capaces de atraer el mejor talento, que las personas trabajen en un entorno atractivo y estimulante donde cada uno se haga responsable de su propio

desarrollo y conozca las posibilidades que tiene a su alcance.

Como todos los años, aunque en ésta edición con un porcentaje de consecución del 99%, se ha llevado a cabo la evaluación del desempeño de la práctica totalidad del personal de estructura, gestionado a través de una herramienta accesible desde la intranet que se complementa con una entrevista entre el superior y su colaborador.

Consciente del reto que hoy representa la retención del talento, en 2007 se inicia un innovador programa de Mentoring mediante el cual cada persona, aparte de su jefe, tiene asignado un mentor que se ocupa de ayudarle y orientarle en su carrera dentro de la empresa. Adicionalmente el Departamento de Recursos Humanos, en distintos momentos del año, conversa con los profesionales de Cintra al objeto de analizar el trabajo de cada persona y hacer un correcto seguimiento de su Plan de Carrera.

Toda esta información, extraída de distintas fuentes, es la que nos permite diseñar los planes de desarrollo individual e identifica las posibilidades de crecimiento del personal. Son guías de acciones específicas que permiten desarrollar a los colaboradores en las competencias que se necesiten potenciar. Estos planes se establecen de mutuo acuerdo entre el evaluador y el colaborador. Toda la información sobre el recorrido y la planificación de carrera, es transparente y se encuen-

tra accesible desde nuestra intranet. De esta manera, cualquier empleado puede recibir una formación concreta relacionada con sus responsabilidades profesionales.

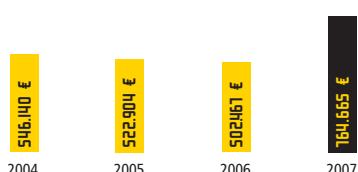
El desarrollo profesional de las personas constituye uno de pilares de la gestión estratégica de Cintra. A lo largo del ejercicio 2007, se impartieron un total de 83.952 horas de formación (38.010 en España), un 30,2% más que el ejercicio anterior. El número de participantes fue de 6.541 personas (2.846 en España) con una inversión en programas formativos que ascendió a 764.665 euros (523.641 en España), lo que representa un incremento del 52,2% respecto al año 2006:

- Cada empleado ha recibido un promedio de 20 horas de formación.
- La inversión media en formación por empleado asciende a 186 euros.
- Toda la formación se recibe durante el horario de trabajo.

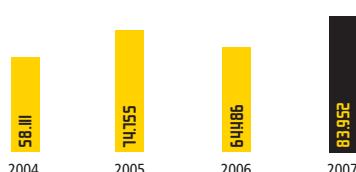
## Universidad Corporativa "Summa"

Cintra ha participado en los programas de formación desarrollados en la Universidad Corporativa de Ferrovial (Summa), inaugurada en febrero de 2007. Esta Universidad, con sede en El Escorial (Madrid) es la principal herramienta de formación, transmisión de valores y centro de intercambio de experiencias entre los distintos negocios del grupo Ferrovial.

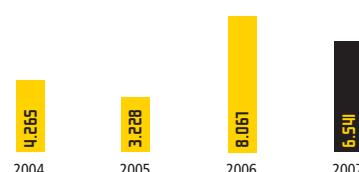
Evolución inversión en formación



Evolución horas de formación



Evolución participantes en formación



# Nuestros productos y servicios

Los elementos básicos de la cultura de Cintra y los pilares en los que se asientan sus actividades son la calidad y la innovación de las infraestructuras, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y la mejora día a día del servicio.

La innovación y el uso de tecnologías de vanguardia en nuestras infraestructuras es uno de los objetivos de Cintra. Por eso, Cintra asume el compromiso de promover las oportunidades y actuaciones innovadoras en los distintos ámbitos de su actividad; desarrollar y aplicar nuevas tecnologías y metodolo-

gías que mejoren su capacidad técnica y aumenten la calidad del servicio que presta e impulsar la formación para fomentar las iniciativas innovadoras y aumentar el nivel tecnológico de la empresa mediante la difusión de nuevas soluciones y conocimientos

El enfoque al cliente de Cintra hace que se esfuerce por conocer la percepción que se tiene de las actividades y servicios que presta, con la finalidad de detectar áreas de mejora, centrar mejor sus esfuerzos y garantizar que se cumplen las expectativas de los usuarios de sus infraestructuras, por lo que evalúa periódicamente esa satisfacción, tanto

de los usuarios como de los clientes institucionales para los que presta el servicio.

Además, entiende que los proveedores y subcontratistas son clave en la calidad del producto y del servicio prestado por Cintra. Por ello Cintra trabaja por tener con sus proveedores una relación mutuamente beneficiosa. En este diálogo abierto con los proveedores, han continuado las reuniones con los principales contratistas con el fin de analizar el desarrollo de las relaciones comerciales y encontrar mejoras mutuas que permitan rebajar el coste final de las compras sin afectar a la calidad.

## ◆ Actividad Tecnológica e Innovación en Tecnologías de Información

### A la vanguardia tecnológica en los sectores de autopistas y aparcamientos

#### Introducción

Cintra considera la innovación en sistemas de información como un aspecto clave para mantener el liderazgo dentro de los sectores de autopistas y aparcamientos, en

un momento de cambio en el que la aparición de nuevas iniciativas tecnológicas va a modificar, a medio plazo, el escenario de explotación de los actuales negocios, además de constituir un factor de éxito en nuevas licitaciones en las que el compo-

nente tecnológico va a ser cada vez más relevante.

Este apartado describe los avances realizados en Cintra y sus concepciones, a lo largo del año 2007, en proyectos de innovación de tecnologías de la información.



Centro de control de Madrid-Sur.

## **Avances en proyectos de innovación en autopistas**

### **Sistema de Detección y Gestión de colas**

El sistema de Detección y Gestión de colas en áreas de peaje, Tollflow®, constituye una poderosa herramienta para la optimización de las operaciones en autopistas ya que permite alertar, de forma automática, ante situaciones de congestión y proporcionar un banco de datos de gran utilidad para la planificación del servicio de peaje. El sistema se ha demostrado efectivo en AUSOL, donde se ha realizado la prueba piloto, durante las épocas de mayor tráfico de Semana Santa y verano. A la vista de los excelentes resultados obtenidos, se ha decidido implantar el sistema Tollflow® en la autopista Indiana Toll Road, donde se espera poder arrancar antes del verano de 2008.

### **Sistema de alta ocupación**

Este año se han llevado a cabo las pruebas de campo del sistema DAVAO (Detección Automática de Vehículos de Alta Ocupación) en la Autopista Madrid-Levante. El objetivo del proyecto es desarrollar un sistema capaz de identificar, de forma automática, el número de ocupantes de un vehículo al paso del mismo por un pórtico.

La detección de alta ocupación significa una ventaja para el usuario, por rebaja o supresión de peaje y permite a las autoridades de transporte una gestión más racional de las infraestructuras. Los concesionarios de autopistas que puedan contar con este tipo de sistemas tendrán una ventaja competitiva en algunas licitaciones donde hay que aplicar tarifas diferenciadas por ocupación.

Las pruebas de DAVAO se han realizado en entornos de peaje canalizado y para el año 2008 está previsto iniciar

las pruebas en condiciones de free flow en autopistas de Estados Unidos, ya que los principales proyectos de carriles HOV (Vehículos de Alta Ocupación) en este país se están proponiendo en entornos de tráfico no canalizado.

### **Participación de Cintra en proyectos internacionales**

Cintra participa, activamente, en los grupos de trabajo, nacionales e internacionales, sobre la interoperabilidad de los medios de pago del peaje, en especial el telepeaje. De esta forma, Cintra ha formado parte, en 2007, del comité de expertos que la Comisión Europea promueve para definir los aspectos técnicos y operativos del "Sistema de Telepeaje Interoperable Europeo" (EETC). La iniciativa se ha concretado en el Proyecto "CESARE IV", iniciado en diciembre de 2007 y que se extenderá durante dos años, cuyo objetivo es lograr la implantación, en modo piloto, del órgano regulador del EETC y la aplicación del modelo contractual del servicio.

Proyectos de carácter similar se están llevando a cabo en Estados Unidos, donde se avanza hacia una normalización de los sistemas de telepeaje, que consiga remediar la actual situación de sistemas propietarios de fabricantes. Cintra ha sido invitada a participar en varias de estas iniciativas.

## **Modernización de los sistemas de explotación en autopistas**

El proyecto de modernización de mayor volumen realizado en 2007 ha sido la sustitución del sistema de peaje de Indiana Toll Road, con la terminación del sistema en el tramo de peaje abierto y la ejecución del sistema en el tramo de peaje cerrado. Como complemento, se ha desarrollado también el nuevo sistema Back Office para la gestión de las transacciones de peaje y el control de los mecanismos de recaudación. En la concesionaria Chicago Skyway se han actualizado las vías dedicadas de peaje electrónico. Con este proyecto se ha completado la renovación del equipamiento de la plaza de peaje para optimizar su funcionamiento ante las variaciones del tráfico. Quedará para 2008 el cambio del sistema Back Office. Otro proceso de actualización ha tenido lugar en AUSOL, donde se está procediendo a desarrollar un nuevo sistema de vía manual junto con el sistema de Back office asociado, cuya implantación tendrá lugar durante el primer semestre de 2008.

En Portugal, el Ministerio concedente ha instado a las SCUT (concesionarias de peaje en sombra) a realizar un cambio de modelo de concesión que implica la implantación de sistemas de peaje electrónico a flujo libre. La SCUT Norte Litoral está llevando a cabo una prueba piloto de peaje electrónico en un tramo al Norte de la ciudad de Oporto.

En AUTEMA las autoridades concedentes modificaron las condiciones específicas para el cobro de peaje a residentes, aplicándose subvenciones a partir del primer tránsito, lo que ha obligado a la implantación de pórticos de control donde se han instalado antenas y cámaras, de forma similar a los peajes free flow, para enviar la información al centro de operaciones mediante fibra óptica.



Autema.

## Proyectos de innovación en los negocios de Aparcamientos

Cintra dedica un área tecnológica específica a los negocios de Aparcamientos. En los últimos años se ha avanzado de forma significativa en nuevas aplicaciones, que permiten la integración de datos de los distintos negocios en una aplicación común que genera informes de gestión y cuadros de mando para la toma de decisiones.

### Innovación en Aparcamientos de rotación

En los aparcamientos de rotación, se han añadido más funciones al sistema SENA "Sistema de Explotación del Negocio de Aparcamientos" para la gestión óptima de las actividades de mantenimiento, gestión de siniestros y control de los datos de ocupación. Los datos de ocupación se centralizan en un cuadro de mando que se transmiten a los Ayuntamientos, que a su vez utilizan como ayuda a tareas de regulación del tráfico.

Mención especial merece la adjudicación de los aparcamientos de la Expo 2008 en Zaragoza, en los que la definición funcional de los sistemas ha sido un elemento de especial relevancia en la decisión de la entidad concedente. Dentro de los productos ofrecidos hay que destacar el sistema de localización del estacionamiento de coches, que permitirá a los visitantes de la Expo encontrar su vehículo en todo momento, y el sistema de gestión de los muelles de aparcamiento de autobuses, con reserva previa y control de estancia, que permitirá optimizar la ocupación y la ejecución de las operaciones de embarque y desembarque. Estos desarrollos se implantarán en 2008.

Por último mencionar que Cintra ha implantado sistemas de lectura de matrículas en todas las entradas de sus



Parking T-4, Barajas.

aparcamientos así como modificado el software de tarificación para cumplir, desde el primer día, con la nueva ley que obliga a los aparcamientos de rotación a establecer tarifas de estacionamiento por minuto, sin posibilidad de redondear a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas, y a identificar el vehículo mediante su matrícula o cualquier otro marcador.

#### **Innovación en Estacionamientos Regulados**

En el servicio regulado de Alcobendas (Madrid) se ha puesto en marcha un sistema de identificación automática de residentes basado en el uso de un pequeño dispositivo de radiofrecuencia instalado en los mismos adhesivos que se pegan al parabrisas, mediante el que se identifica, de forma inmediata y sin errores, al vehículo, al acercar al parabrisas un lápiz de radiofrecuencia. Este sistema se aplicará, durante 2008, en otros municipios con el objetivo de reducir el fraude y conocer la tendencia de ocupación.

En el servicio de aparcamiento regulado de Vigo, se propuso la implantación de un sistema de comunicaciones inalámbricas, para facilitar el uso de los dispositivos PDA de los controladores, la localización exacta de vehículos y enlazar los parquímetros con el centro

de control. Este sistema WiFi será el primero de su género en territorio español y su implantación se extenderá a otras ciudades en los próximos años.

En este mismo contrato se ha desarrollado un proyecto para la implantación de cámaras que sirvan de apoyo en la detección de infracciones, gestión de incidencias y tiempos de ocupación mediante un sistema de visión artificial denominado "Object Video".

#### **En el área de Retirada de Vehículos de Vía Pública**

Se ha consolidado la implantación del sistema Mobility Grúa que integra todas las funcionalidades de la gestión del servicio, desde la retirada de vehículos hasta el traslado de señalizaciones, lo que ha supuesto un cambio radical al implementar la ratificación On Line, evitando la presencia policial en el momento del enganche.

#### **Proyectos de normalización tecnológica de aplicaciones de gestión**

En lo que se refiere a las aplicaciones de gestión, durante el año 2007 ha tenido lugar la extensión del sistema THORS (*Toll Highway Operation Reporting System*) a todas las concesionarias en explotación y la consolidación del módulo de gestión analítica de los costes de explotación.

El sistema proporciona a Cintra un reporting fiable y automático de las variables y parámetros de explotación de los negocios concesionales: tráfico, ingresos y gastos de explotación, noticias relevantes, cuadros de mando, etc. La aplicación se presenta al usuario en forma de un portal que se abre desde una de las opciones de la Intranet corporativa.

Dos nuevas aplicaciones se han desarrollado en 2007 en el entorno de los sistemas corporativos: la adecuación del nuevo software para el control documental del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y la primera fase de la aplicación de compras, que permitirá el seguimiento de procesos de contratación de bienes y servicios, desde la petición de presupuestos hasta las facturas, enlazando con la aplicación financiera corporativa.



Parking de las Cortes.

## Calidad de Productos y Servicios

### Sistemas de Gestión de Calidad

Cintra establece en la Política de Calidad y Medio Ambiente su compromiso para la mejora continua en sus procesos, así como el enfoque al cliente en la prestación de sus servicios.

Desde el año 2000 se han implantado Sistemas de Gestión de Calidad en las diferentes áreas de negocio de Cintra, según los requisitos de la norma ISO 9001:2000. A las diez concesionarias de autopistas que ya disponían del Certificado de Calidad (cuatro en España, dos en Portugal y cuatro en Chile), se incorpora la concesionaria Chilena Ruta del Bosque, que obtuvo el certificado durante el 2007. De esta forma, el 71% de las sociedades concesionarias en explotación cuentan con certificado de calidad, lo que supone el 55% de las ventas de Cintra.

Durante el año 2007 se ha implantado

el nuevo Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente según los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004. El ámbito del Sistema integrado de Calidad y Medio Ambiente son las oficinas centrales, las autopistas españolas y portuguesas y el área de aparcamientos en todas sus divisiones de negocio (Rotación, ORA y Grúa). Dicho Sistema Integrado ha sido nuevamente auditado externamente por AENOR, y el resultado de la auditoría ha permitido mantener los sistemas de calidad en las sociedades que ya lo tenían y obtener el nuevo certificado de gestión ambiental para las actividades y sociedades que operan en España y Portugal. Los Certificados de AENOR, como Organismo de Certificación integrado dentro de la red internacional de Entidades de Certificación IQnet, da al certificado un carácter internacional.

### Auditorías internas y externas

Cintra controla interna y externamente la eficacia de sus sistemas de calidad en todas sus líneas de negocio mediante auditorías que evalúan los estándares de calidad de sus infraestructuras.

Durante el año 2007, se han realizado en el área de concesionarias de autopistas, de manera conjunta con las auditorías del sistema de medio ambiente, un total de 23 auditorías internas, dedicando a las mismas un total de 70 jornadas. El porcentaje de centros auditados internamente con el sistema de gestión de calidad implantado en el área de autopistas es del 100%.

En el área de aparcamientos, se han dedicado 50 jornadas a auditorías internas de calidad donde se han auditado 62 centros. A finales de 2007, el número total de centros certificados es 159; de los que 65 son de rotación, 89 de Ora y

### Sistemas de gestión certificados

Área de negocio	Empresa	Certificados	
		Calidad	Medio Ambiente
Desarrollo de infraestructuras	CINTRA, S.A.	ER-1480/2002	GA-0096/2008
Concesiones de Autopistas	CINTRA, S.A.	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	• Autopista R4	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	• Autopista Madrid-Levante	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	• Autopista del Sol	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	• AUTEMA	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	• Euroscut Algarve	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	• Euroscut Norte Litoral	ER-2136/2003	GA-0097/2008
	CINTRA CHILE Ltda.	ER-2027/2004	
	• Autopista Santiago-Talca	ER-2031/2004	
	• Ruta 5: Tramo Talca-Chillán	ER-2030/2004	
	• Ruta del Bosque	ER-1671/2007	
	• Autopista Collipulli-Temuco	ER-2029/2004	
	• Autopista Temuco-Río Bueno	ER-2028/2004	
Aparcamientos	Cintra Aparcamientos, S.A.	ER-1721/2000	GA-0098/2008
	Estacionamientos Guipuzcoanos, S.A.	ER-0372/2006	GA-0095/2008
	Dornier, S.A.	ER-1719/2000	GA-0094/2008
	Femet, S.A.	ER-1720/2000	GA-0099/2008

Grúa y 5 corresponden a la filial Eguisa. Adicionalmente, la Entidad Certificadora AENOR realizó una auditoría externa de certificación para el sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente de forma conjunta en el área de aparcamientos, donde se auditaron 20 centros, y de concesionarias en España y Portugal, para la que se emplearon un total de 24 jornadas, con un resultado final favorable.

### Encuestas de satisfacción del cliente

Cintra, en su política de calidad, establece el compromiso de conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes para diseñar servicios que satisfagan plenamente las mismas. Como parte de este compromiso está el establecimiento de diferentes medidas para conocer la satisfacción de los clientes de Cintra en las distintas áreas de negocio, mediante la realización de encuestas de satisfacción de cliente.

### • Autopistas

En el conjunto de autopistas se han realizado un total de 7.429 encuestas. La percepción de los clientes, en las autopistas españolas es, en general, buena. Los resultados de las encuestas en las Autopistas Radial 4 y Autopista Ocaña-La Roda indican que la satisfacción es Elevada en un 44,7% y 36,35% respectivamente.

La percepción de la satisfacción es variable en función del tipo de usuario de la autopista. En las encuestas realizadas a los clientes más habituales en la autopista Radial 4, el 62,5% muestran un grado de satisfacción Elevado. Cuando la fuente son las personas que realizan llamadas de consulta a la concesionaria, los porcentajes cambian a un 26,95% y 47,9% de satisfacción Elevada y Media respectivamente. Los datos en la Autopista Ocaña-La Roda obtenidos a partir de la página web indican un nivel de satisfacción Elevada en el 61% de los encuestados, mientras que el dato aportado por los

usuarios que realizan llamadas de consulta a la concesionaria opinan, en un 11%, que su nivel de satisfacción es Elevado y en un 72,2% que es Medio.

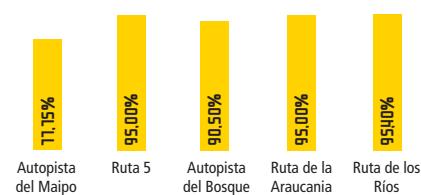
Los aspectos más valorados de las concesionarias son, por este orden, la rapidez, el trato en el peaje y la percepción de la seguridad, accesos y señalización. En las concesionarias chilenas basan su información sobre la satisfacción de cliente en la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida en carretera, dado lo relevante de este dato en su gestión.

El promedio de resultados de la evaluación de la satisfacción en el total de las concesionarias chilenas supera el 80% de puntuación sobre un total de 100. En la concesionaria M4-M6, en Irlanda, las encuestas de satisfacción realizadas por el Costumer Service reflejan que el 100% de los usuarios responde que su percepción del servicio es satisfactorio o excelente, llegando a esta última conclusión el 64% de los encuestados.



Centro de control de Madrid-Sur.

#### Satisfacción atención usuarios (% usuarios satisfechos)

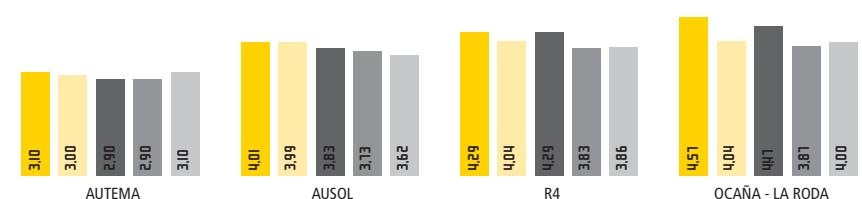


#### M4/M6 Satisfacción del consumidor



#### Valoración (0-5) por aspectos

■ Rapidez ■ Trato en el peaje ■ Seguridad ■ Accesos ■ Señalización



## • Aparcamientos

La atención al cliente se presta principalmente a través de los encargados y empleados en los aparcamientos subterráneos, y a través de los controladores e inspectores en los centros de vía pública. Los centros de grúa atienden a los clientes, principalmente, en el depósito de vehículos.

Existe un segundo nivel de atención al cliente que se presta en las oficinas de los centros de ORA así como en las delegaciones y gerencias, y un tercero en oficinas centrales, a través del departamento de Clientes.

En la página web de Cintra Aparcamientos vienen publicados los teléfonos directos de cada aparcamiento subterráneo así como de las oficinas de gerencias y delegaciones. A estos se añaden los teléfonos de los centros de vía publica.

La puesta en marcha de la página Web de Cintra aparcamientos ha sido especialmente relevante pues, además de ofrecer información sobre nuestro servicio, incorpora nuevas aplicaciones

como por ejemplo, información sobre las nuevas promociones de aparcamientos para residentes.

Durante el primer trimestre de 2007, se han realizado dos nuevos estudios sobre la satisfacción del cliente.

En Cintra Aparcamientos se ha realizado un análisis cualitativo para definir los aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios de aparcamientos subterráneos. Posteriormente se ha llevado a cabo un análisis comparativo de dichos aspectos en Cintra Aparcamientos y las empresas más importantes del sector en España.

Por otro lado, Dornier ha llevado a cabo, durante el 2007, un estudio de satisfacción del cliente con el servicio de vía pública, entendiendo al cliente de vía pública como cualquier persona que vive (empadronada) en un municipio donde existe el servicio prestado por Dornier.

En total se han realizado 1.123 encuestas telefónicas en 16 municipios, con un grado de satisfacción del 58%.

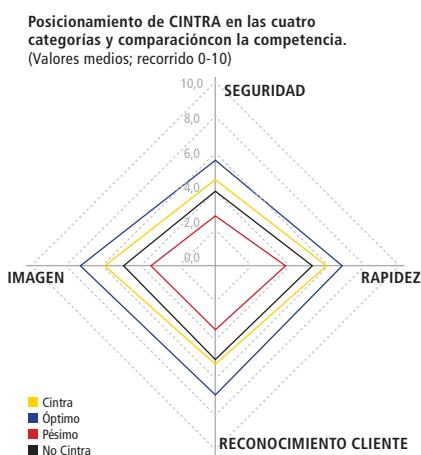
Adicionalmente, cada dos años se analiza la satisfacción de los clientes

mediante entrevistas presenciales. Los años en los que no se realiza el estudio se utilizan para detectar necesidades o parámetros de satisfacción con otros métodos de investigación y marketing. Por último, hay que recordar que los clientes pueden solicitar Hojas Oficiales de Reclamaciones en cualquier oficina de atención al usuario de nuestros centros de negocio, tanto zona azul como aparcamientos de rotación y servicio de retirada de vehículos de la vía pública o servicio de grúa.

Las reclamaciones son gestionadas íntegramente por las Delegaciones y Gerencias, que, en colaboración con el Responsable del centro en la que la reclamación ha surgido, recopilan los datos necesarios para responder diligentemente intentando satisfacer las demandas de los clientes y superar incluso sus expectativas.

El número total de reclamaciones gestionadas en 2007 ha sido 1.195; todas las reclamaciones han sido atendidas y contestadas en un plazo inferior a 20 días hábiles.

### Posicionamiento global CINTRA APARCAMIENTOS



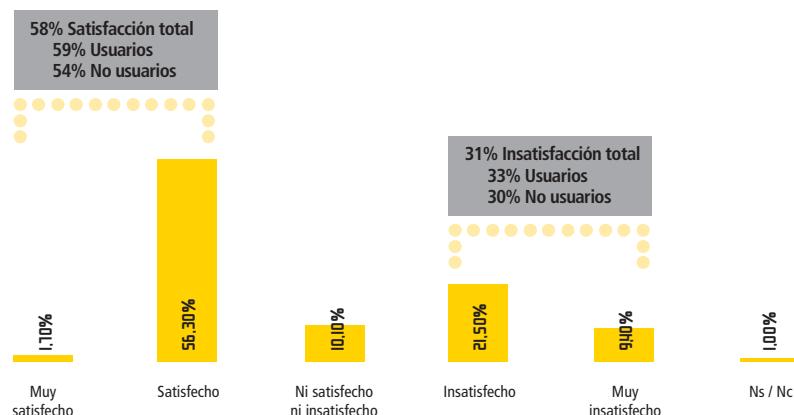
Cintra, comparado con el conjunto de las otras empresas participantes en el estudio, obtiene una mejor puntuación en tres de las cuatro categorías: en Seguridad, Rapidez e Imagen.

En Reconocimiento del cliente prácticamente no consigue distinguirse del resto, obteniendo una valoración muy similar.

De las cuatro categorías en la que más se acerca CINTRA al valor óptimo es en Rapidez.

### Grado de satisfacción con el servicio actual (Dornier)

Base: Muestra total ponderada. % verticales



# Nuestro compromiso con la comunidad

El compromiso de Cintra con la Comunidad se estructura a través de dos ejes: la política ambiental y la acción social.

La política ambiental de Cintra establece, entre otros, los siguientes compromisos:

- La mejora progresiva del comportamiento ambiental de nuestras actividades productivas mediante el estudio, basado en criterios técnicos y económicos, de las mejores prácticas aplicables a nuestros sectores de actividad.
- La optimización en el empleo de recursos naturales y la implantación de criterios de máxima eficiencia energética.

- El cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a nuestras actividades.
- La implantación de sistemas de gestión ambiental certificados por entidades acreditadas, en aquellas áreas de negocio que conllevan riesgos ambientales relevantes.
- La comunicación activa con la Administración Pública, ONG y agentes sociales, aportando soluciones para la protección del medioambiente y la prevención de la contaminación.

El programa de Acción Social de Cintra está orientado al respeto a

la diversidad cultural además de las costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades afectas por su actividad. En consonancia con el crecimiento global de la compañía, Cintra ha asumido un mayor compromiso para la promoción del desarrollo humano en el marco de los 8 Objetivos de Desarrollo del Milenio propuestos por las Naciones Unidas.

Además, como 'Ciudadano Corporativo', Cintra también es parte activa en las iniciativas de carácter cultural de especial impacto en aquellas ciudades y países donde realiza su actividad.

## • I. Responsabilidad con el Medio Ambiente

### Sistema de gestión ambiental

Cintra ha definido una serie de estrategias y objetivos que abarcan los principales aspectos asociados a nuestra actividad para tratar de minimizar el impacto ambiental que producen. Estas estrategias y objetivos se encuadran dentro del sistema de gestión ambiental que Cintra tiene implantado y certificado.

Durante este año, se ha cumplido el objetivo de conseguir certificar todos los negocios de autopistas y aparcamientos que Cintra tiene en España y Portugal. Un total de 266.805 plazas de aparcamiento y 672,5 kilómetros de autopista se encuentran incluidos dentro del sistema de gestión ambiental certificado según la norma internacional ISO 14001, lo que supone el 38% del total de la facturación de Cintra. Además, cabe señalar que Cintra Aparcamientos y Dornier son

las primeras empresas que en España certifican la gestión ambiental de la actividad de explotación de aparcamientos y servicio regulado en vía pública.

Independientemente del certificado, en todos los centros que Cintra gestiona se lleva a cabo una gestión ambientalmente responsable aplicando las mejores prácticas posibles y mejorando continuamente su comportamiento ambiental. En estos centros de negocio, se irá avanzando progresivamente en la implantación y certificación del sistema de gestión ambiental.

La inversión en materia de medio ambiente en Cintra fue, durante 2007, de aproximadamente un millón de euros, de los que 36.129,76 euros corresponde a proyectos de I+D en colaboración con universidades y otras entidades de investigación como el CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas).

### Estado de los sistemas de gestión ambiental

Oficinas centrales	■
ETR 407	■
Chicago Skyway	■
Indiana Toll Road	■
M4-M-6	■
Santiago-Talca	■
Talca-Chillán	■
Ruta del bosque	■
Collipulli-Temuco	■
Temuco- Río Bueno	■
Autema	■
Ausol	■
R4	■
Ocaña-La Roda	■
Scut Algarve	■
Scut Norte	■
Cintra Aparcamientos	■
Eguisa	■
Dornier	■
Femet	■

■ Certificados

■ En proyecto

■ En fase de implantación

## Evaluación desempeño ambiental

Durante el año 2007 Cintra ha implantado un sistema de indicadores según la norma UNE-EN-ISO 140031 que ha sido de gran ayuda a la hora de elaborar los indicadores de desempeño ambiental. Se han aplicado una serie de medidas enfocadas a la reducción de consumos, la mejora de la eco-eficiencia y el fomento del reciclaje, que se ponen de manifiesto en los resultados de sus indicadores.



M-3

## Consumos

El compromiso con el medioambiente de Cintra se traduce en el esfuerzo de la compañía por minimizar el impacto sobre los recursos naturales, como el agua o el suelo, y reducir el consumo energético contribuyendo al desarrollo sostenible.

Para lograr un control exacto de los consumos de agua, electricidad, combustible y papel, Cintra dispone, desde el año 2006, de un sistema de información sobre el comportamiento ambiental de la empresa, denominado CONSIGGNA (Control de Sistemas de Gestión Global Normalizado). La herramienta permite reportar los datos, centro a centro, desde cualquier parte del mundo, ya que se accede a través de Internet.

La aplicación, que ya se utilizaba dentro del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, se ha convertido, en 2007, en el principal canal informativo del Departamento de Medio Ambiente, al que aporta la información ambiental más relevante para su análisis, como los datos de consumos y residuos generados desde los centros de trabajo.

- Electricidad

El consumo de electricidad de las principales autopistas en funcionamiento, junto con la actividad de aparcamientos y las oficinas centrales, alcanzó los 329.254,98 GJ, lo que representa un incremento del 11,4% respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, este aumento se debe, principalmente, a la consolidación durante el año completo de las autopistas Indiana Toll Road (consolidada desde el 1 de julio de 2006), la Ruta del Bosque (adquirida en octubre de 2006) y la autopista Ocaña-La Roda (abierta al tráfico en julio de 2006). Sin tener en cuenta el aumento producido en estas autopistas, el consumo de electricidad se hubiera reducido un 2,8% hasta los 287.044,72 GJ

### Consumo de electricidad por áreas

	2006	2007
OFICINAS CENTRALES	2.299,50	1.818,63
APARCAMIENTOS	55.523,23	51.812,42
AUTOPISTAS	237.625,00	275.623,93

CONSUMO ELECTRICIDAD (GJ)	2007
OFICINAS CENTRALES	1.818,63
APARCAMIENTOS	51.812,42
AUSOL	34.320,23
AUTEMA	6.427,94
OCAÑA-LA RODA	10.549,87
RADIAL 4	25.313,90
EUROSCUT NORTE	12.578,34
EUROSCUT ALGARVE	4.593,20
EUROLINK	4.989,63
407 ETR	59.080,51
INDIANA TOLL ROAD	41.662,94
CHICAGO SKYWAY	7.558,96
SANTIAGO-TALCA	11.566,65
RUTA DEL BOSQUE	22.475,25
COLLIPULLI-TEMUCO	11.126,32
TEMUCO-RÍO BUENO	12.686,31
TALCA-CHILLAN	10.693,79
<b>TOTAL</b>	<b>329.254,98</b>

- Combustible líquido

En cuanto al consumo de combustible líquido, este se ha reducido en un 10,7% en la actividad de aparcamientos, mientras que el aumento de la actividad de autopistas se debe, fundamentalmente, a la consolidación, durante el año completo, de las autopistas Indiana Toll Road, Ruta del Bosque y Ocaña-La Roda.

Este año, por primera vez, se desglosa el consumo de combustible líquido por las principales autopistas:

#### Consumo de combustible líquido (Miles de litros)

	2006	2007
Aparcamientos	354,72	316,65
Autopistas	2.864,12	3.290,80

- Gas Natural

El consumo de gas en la actividad de autopistas aumentó un 67% debido, principalmente, a la incorporación de las autopistas Indiana Toll Road, Ocaña-La Roda y Ruta del Bosque durante el año completo. Este año, por primera vez, se ha realizado un seguimiento del consumo de gas en la actividad de aparcamientos que alcanzó los 3.024 metros cúbicos.

Como se puede apreciar en el gráfico, el mayor porcentaje de consumo energético se corresponde con consumo eléctrico debido a la gran demanda que requiere la iluminación de autopistas y aparcamientos. Por otro lado, se ha aumentado el porcentaje tanto de electricidad como de gas natural (energías menos contaminantes) en 2007 respecto a los resultados de 2006 en detrimento del combustible líquido.

- Agua

El consumo de agua alcanzó, durante el ejercicio 2007, los 200.351,07 metros cúbicos, con un descenso del 17,2% respecto al ejercicio anterior. El descenso más significativo se produjo en la actividad de aparcamientos, donde el consumo se redujo en un 43,1% hasta alcanzar los 27.370,89 metros cúbicos. En la actividad de autopistas, el consumo disminuyó un 4,58%.

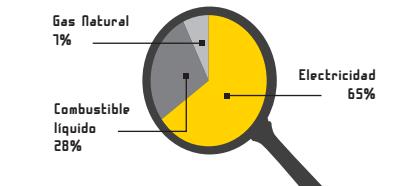
#### Consumo de agua (M3)

	2006	2007
APARCAMIENTOS	48.135,58	27.370,89
AUTOPISTAS	195.626,65	186.667,50
<b>TOTAL</b>	<b>243.762,23</b>	<b>214.038,39</b>

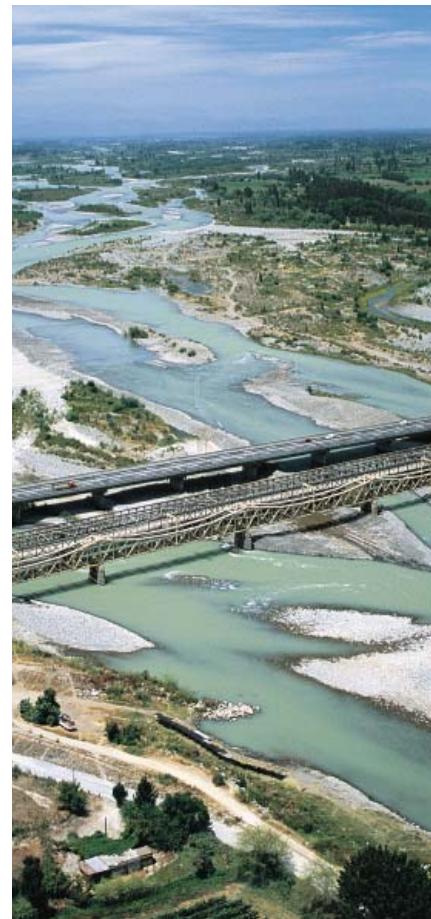
#### Consumo de gas natural (M3)

	2006	2007
Aparcamientos	2.834	3.024
m³ gas/plaza	0,01	0,01
Autopistas	499.712	837.784,27
m³ gas/km	519,18	1.513,61

#### Consumo de energía por fuentes primarias



Indiana Toll Road.



Talca-Chillán.

## • Papel en oficinas centrales

El consumo de papel en las oficinas centrales ha disminuido significativamente durante el último año como resultado de las diversas iniciativas puestas en marcha, como por ejemplo, la introducción de mensajes de concienciación ambiental en correos electrónicos y la adquisición de impresoras y fotocopiadoras a doble cara. El número total de kilogramos consumidos fue de 6.690, un 26,8% menos que en el ejercicio anterior. Este descenso es aún mayor si lo comparamos por el número de kilogramos consumidos por empleado, que descendió un 31,2%. En los últimos tres años, el consumo de papel ha disminuido un 19,4% mientras que el consumo por empleado se redujo en un 36,3%.

## Consumo de papel (\*)

	2004	2005	2006	2007
TOTAL PAPEL (Kilos)	8300	8785	9150	6690
INDICADOR (kg/empleado)	63,64	53,9	58,97	40,55

(\*) Oficinas centrales



## Generación de residuos

Como se puede observar en la tabla, los residuos que se generan en mayor cantidad son los restos metálicos y los residuos de construcción y demolición ya que se generan durante las actividades de mantenimiento de las infraestructuras. Otro residuo generado en grandes cantidades son los restos de neumáticos recogidos durante las labores de limpieza. El tratamiento de estos residuos es de reciclaje y reutilización. Hay que destacar que la media de valorización de residuos generados en España y Portugal ha sido de un 77,9 %.

## Residuos generados 2007

	TOTAL CINTRA (Tn) (*)
ABSORBENTE CONTAMINADO	1,41
ACEITE USADO	12,89
ANIMALES	142,26
BATERIAS	4,73
ENVASES	3,82
ENVASES PELIGROSOS	2,76
FILTROS ACEITE	1,35
FLUORESCENTES	16,28
LODOS AGUAS RESIDUALES	508,8
LODOS HC	14,66
METALICOS	399,59
NEUMATICOS	321,48
OBJETOS PUNZANTES	0,02
PALETS	68,81
PAPEL Y CARTON	88,27
PILAS	6,18
RAEE	5,23
RCD	6816,77
RSU	614,42
TONER Y CARTUCHOS	
TINTA	1,45
VOLUMINOSOS	21,85
VEGETALES	256
<b>TOTAL</b>	<b>9.309,12</b>

(\*) Dato estimado

## Emisiones a la atmósfera

Cintra es responsable directa de las emisiones a la atmósfera procedentes del consumo de su flota de vehículos y de sus instalaciones. Sin embargo, estas emisiones son muy pequeñas frente a las que realizan, de forma indirecta, los usuarios de las autopistas.

## Toneladas de CO2 España y Portugal

Emisiones indirectas de CO2 asociadas a la compra de electricidad (Toneladas de CO2 equivalentes)	<b>15.683,27</b>
Emisiones directas de CO2 procedente del consumo de combustible en fuentes móviles (Toneladas de CO2 equivalentes)	<b>2.497,88</b>
Emisiones directas de CO2 procedentes de consumo de combustible en fuentes estacionarias (Toneladas de CO2 equivalentes)	<b>152,49</b>
TOTAL (Toneladas de CO2 equivalentes)	<b>18.333,64</b>



## Aspectos ambientales significativos en Cintra

Cintra ha adquirido el compromiso que recoge la norma ISO 14001 de comunicar anualmente cuales son sus aspectos ambientales significativos, es decir aquellos sobre los que Cintra trabaja con especial hincapié para conseguir controlar y disminuir su posible impacto en el medio ambiente.

ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	ASPECTOS POTENCIALES
Vertido de aguas residuales	Fuga gases refrigerantes
Ruido	Vertidos accidentales
Emisiones a la atmósfera	
Consumo de agua	

### Preocupación por el cambio climático

A pesar de que la actividad de Cintra no es especialmente conflictiva por su impacto sobre el cambio climático, durante el año 2007 y enmarcado dentro de la estrategia de lucha contra el cambio climático de Cintra, se han llevado a cabo diversas iniciativas. Por ejemplo, en el negocio de aparcamientos, como consecuencia de los objetivos que para este negocio se establecieron en 2007, se ha conseguido que el 3,7% del total de las grúas utilicen como combustible el biodiesel. Por otro lado, se ha conseguido reducir el consumo total de electricidad más de un 7% respecto a 2006, gracias entre otros motivos al creciente uso de luminarias con balastro electrónico, ajuste de los niveles de iluminación en función de la ocupación de la planta del aparcamiento y la centralización de los mismos. Mediante este último sistema se cierran todos los accesos al aparcamiento, peatonales y de vehículos, con el objetivo de dotar de seguridad al aparcamiento y sólo permitir el acceso a vehículos que entran para aparcar o a personas que entran para retirar su vehículo estacionado. En el momento de entrada del usuario, el sistema detecta ese evento,

y automáticamente aumenta la iluminación del aparcamiento, pasando de posición de reposo a una iluminación mayor. De igual forma, hace el sistema cuando detecta que entra un vehículo en el aparcamiento.

En el negocio de estacionamiento regulado en vía pública se han aumentado un 12 % el número de expendedores con paneles solares respecto a 2006, lo que supone que en 2007, se cuentan con un total de 1.160 de expendedores que funcionan con energía fotovoltaica. Por ultimo, se ha llevado a cabo un programa de sustitución de equipos de gases de refrigeración que contienen HCFC's, que ha supuesto la retirada del 28% del total de equipos que funcionan con estos gases.

En las oficinas centrales de Cintra se ha procedido a la instalación de sensores de detección de presencia para el control de la iluminación lo que ha supuesto la reducción del 18% del consumo eléctrico frente a 2007.

Por otro lado, y con el objeto de disminuir el impacto de las emisiones indirectas procedentes de los usuarios de las infraestructuras se sigue potenciando el uso de sistemas automáticos de pago de peaje, con el objeto de disminuir los movimientos lentos, momentos en los que se producen las mayores emisiones, en playas de peaje.



Euroscut Norte-Litoral.

### % Telepeaje

	2006	2007
AUTEMA	42,41 %	47,1%
AUSOL I	18,50 %	21,33 %
AUSOL II	17,95 %	20,58%
AUTOPISTA RADIAL 4	13,65 %	20 %
AUTOPISTA OCAÑA-LA RODA	9,54 %	15,3 %
EUROLINK M4-M6	1,44%	15%
CHICAGO	36,5%	41,4%
407 ETR	79,2%	80,5%
INDIANA TOLL ROAD	Sin datos	40,0%

## Gestión de residuos

Como parte de los objetivos ambientales planteados en las concesionarias españolas se ha llegado a una tasa de separación y reciclaje de papel y cartón del 50% y 70% respectivamente en AUTEMA. En Radial 4 el porcentaje de reciclaje de papel y cartón ha alcanzado el 79% y en Ausol el 50%.

En lo que se refiere a las tierras y restos inertes procedentes del mantenimiento de firmes, en Autema han sido cedidas a Ayuntamientos locales para el acondicionamiento de caminos locales y en Ausol se ha instalado una planta de cribado y machaqueo que permite reprocesar el material procedente del excavado de las obras de acondicionamiento de la autopista para rellenos.

Por otro lado, se ha llegado a un acuerdo entre la Radial 4 y GREFA,

(Grupo de Recuperación de la Fauna autóctona) por el cual los animales muertos que se recogen en la vía sirven de alimento a las aves que GREFA cría y ayuda a recuperar en su centro de Majadahonda.

## Sensibilización stakeholders

Con el objeto de promover la sensibilización de los empleados, durante el año 2007, se celebró el concurso de buenas prácticas ambientales en el que pudieron participar todos los empleados de Cintra en España. En total se recibieron 372 propuestas (18% de participación), quedando 13 de ellas finalistas. Un jurado independiente establecido específicamente al efecto, eligió las tres ideas que finalmente fueron premiadas. La idea ganadora, un ingenioso artículo para fomentar el reciclaje de papel en cada puesto de

trabajo, ha sido llevada a la práctica y distribuida en todos los centros de trabajo de Cintra en España.

En cuanto a las iniciativas para fomentar la sensibilización ambiental de los clientes, se han llevado a cabo dos actuaciones que cabe señalar.

En el negocio de aparcamientos se ha ampliado la campaña de sensibilización ambiental para el fomento de ahorro de recursos (electricidad, luz, papel, agua) a todos los aparcamientos y oficinas de España.

En el negocio de autopistas cabe señalar la iniciativa llevada a cabo por Euroscut Algarve, que ha instalado contenedores de recogida selectiva en todas sus áreas de descanso. Los contenedores instalados han sido fabricados a partir de materiales reutilizados en la propia concesionaria. Tras varios meses en marcha, la aceptación y colaboración de los usuarios ha sido muy alta.



Euroscut Algarve.

## Biodiversidad

En la autopista AP-36, durante el año 2007, se ha continuado de forma voluntaria el programa de vigilancia ambiental de la avifauna esteparia, dando así continuidad a lo establecido en el Plan de Vigilancia Ambiental de dicha autopistas. El seguimiento de la fauna esteparia se ha llevado a cabo en un total de 30 kilómetros, y el objeto del estudio ha sido analizar la distribución de la Avutarda Común y demás aves esteparias, analizar sus movimientos entorno a los lugares de avistamiento, detectar las zonas de cortejo y reproducción, y determinar la productividad anual de la Avutarda común, mediante el censo de pollos que han sobrevivido al final del verano. También se ha valorado el posible impacto derivado de la puesta en marcha de la Autopista de Peaje AP-36, sobre las poblaciones de aves esteparias. Siendo los resultados altamente satisfactorios ya que el impacto sobre dichas poblaciones es prácticamente nulo.

En 2007, se han continuado los trabajos relacionados con el proyecto "cernícalo primilla" que en colaboración con el Grupo de Rehabilitación de la Fauna

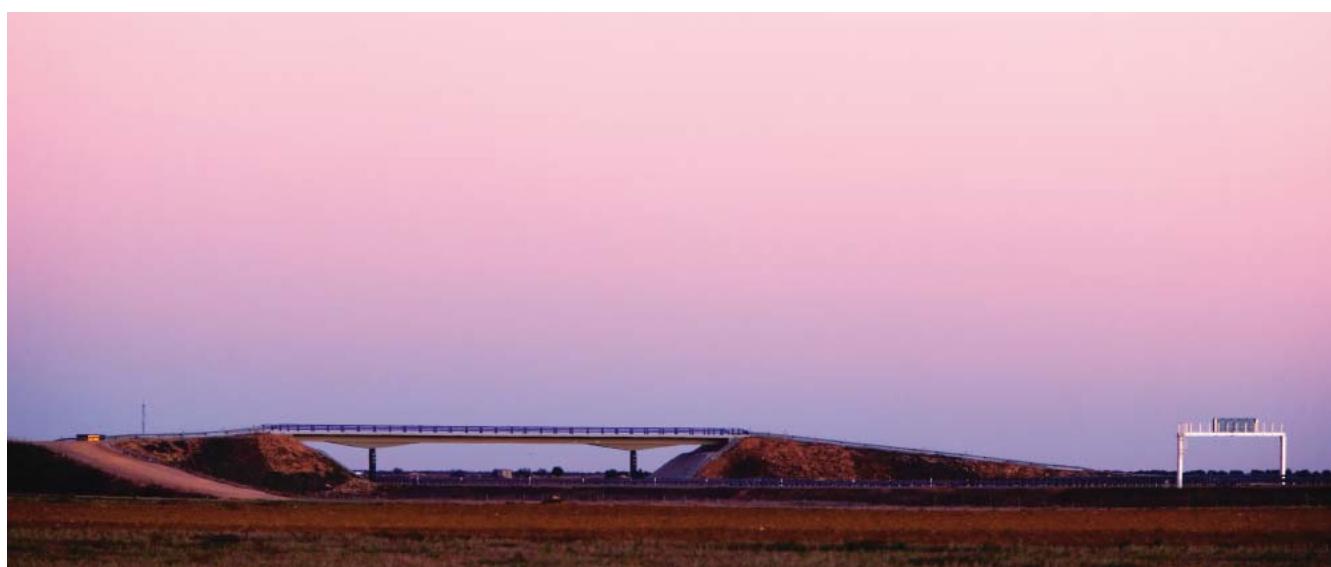
Autóctona (GREFA) pretendía crear una colonia estable de cernícalos primilla (especie catalogada como en peligros de extinción, vulnerable y de especial interés protegida por diversa normativa) capaz de alimentarse y reproducirse por sí mismos y de volver año tras año una vez finalizada su migración invernal en el municipio de Perales del Río (Madrid).

Este año tras un seguimiento intensivo de la colonia durante los primeros meses del verano, se contabilizaron un total de 20 parejas de cría, un número suficiente para garantizar la reproducción en la colonia, por lo que se ha decidido no introducir pollos criados en cautividad y se ha reducido el tiempo de permanencia de la pareja de reclamo con el objeto de disminuir las molestias al primillar. De este modo, se han obtenido resultados sobre la viabilidad de la colonia a largo plazo sin intervención. Durante el periodo de monitorización, se observaron un total de 26 retornos de otros años, así como un gran éxito en la cría natural, ya que no se registró ninguna baja. Por tanto, la colonia presenta un futuro esperanzador, con un crecimiento anual en el número de efectivos, así como

de parejas reproductoras. Por tanto el proyecto iniciado en 2005 ha resultado un gran éxito, poniendo de manifiesto que la efectividad de las prácticas empleadas.

En lo que se refiere al proyecto EXPERTAL realizado en colaboración con la Fundación Biodiversidad, la Universidad Rey Juan Carlos y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y mencionado en la memoria del año 2006, cabe señalar que durante 2007 se han comenzado los trabajos en las autopistas Radial 4 y Madrid-Levante.

En total se han seleccionado 6 parcelas para llevar a cabo dos experimentos. El primero de ellos consiste en el análisis de la composición, estructura y funcionamiento de los ecosistemas de taludes de tierra en respuesta a diferentes tratamientos de fertilización, hidrosiembra y aporte de agua. El segundo de los experimentos consiste en comprobar si efectivamente las hidrosiembras habituales facilitan la colonización secundaria. Los resultados obtenidos en este estudio serán de gran valor a la hora de proponer soluciones para los taludes en futuros proyectos de construcción y explotación de infraestructuras.



Madrid-Sur



Madrid-Sur.



Casa Montero, mina de sílex.

## 2. Compromiso con la comunidad

### Responsabilidad social y respeto a culturas y costumbres autóctonas

El principal objetivo de Cintra en materia de acción social es armonizar nuestras inversiones sociales con nuestras responsabilidades como compañía. Durante 2007, Cintra dedicó 3,7 millones de euros al desarrollo de 42 proyectos de iniciativa social destinados a mejorar el bienestar social, económico y cultural de las comunidades en las que opera. Además, Cintra se compromete a desarrollar su actividad de manera socialmente responsable y a respetar la diversidad cultural, costumbres y principios vigentes entre las personas y comunidades afectas por su actividad.

### Proyectos para la preservación de la cultura y el arte en España

En el año 2007, las inversiones realizadas por CINTRA en beneficio de la Comunidad han sido de dos clases. Aquellas contribuciones derivadas de los contratos de concesión o de las exigencias legales, y otras de carácter voluntario, distribuidas entre cinco países de dos continentes, entre los que también se encuentra España.

#### • Contribuciones derivadas de las exigencias legales

Las contribuciones obligatorias se centraron en 5 proyectos cuyo importe total ascendió a 1,2 millones de euros, desarrollados en su totalidad en España y relacionados directamente con el Arte y la Cultura. Se trata de los siguientes:

#### Autopista del Sol

En la localidad de Casares (Málaga) se está realizando el proyecto de Conservación y Restauración de la Iglesia Mayor de Casares (108.687 euros). Además, AUSOL ha participado activamente en la construcción del Centro de Interpretación de la Necrópolis Megalítica de Coromina (Estepona,

Málaga) que se incorporó a la Red de Patrimonio Histórico Andaluz el pasado mes de marzo (456.129 euros). Coromina es una de las necrópolis más importantes de Andalucía y cuenta con un excelente estado de conservación. Fue descubierta en 2001, durante los trabajos de construcción de la autopista A-7. Por último, la Autopista del Sol participa en el proyecto de Recuperación Volumétrica del Frons Pulpiti y Tarima del Teatro Romano de Málaga (10.787 euros).

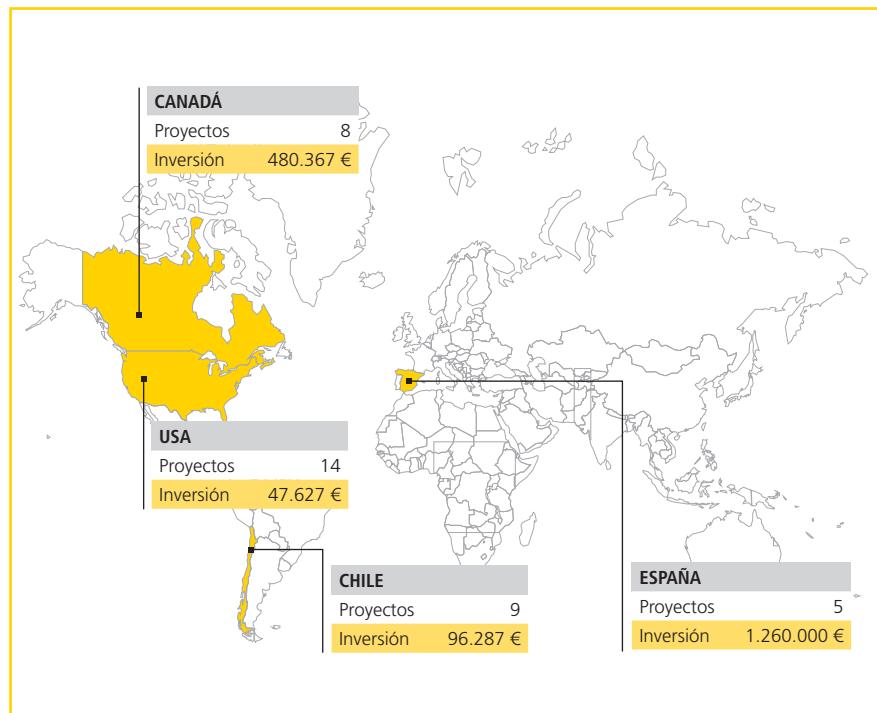
#### Autopista Madrid Sur

Participa en el proyecto de investigación arqueológica que se está llevando a cabo en el yacimiento de Casa Montero (715.982 euros), una de las minas de sílex más importantes de la Prehistoria cuya investigación vendrá a determinar muchos aspectos de la cultura minera de hace 7.400 años y, mediante el Convenio firmado con la Fundación Albéniz, en la construcción de la Escuela Superior de Música Reina Sofía (450.000 euros).

#### • Contribuciones Voluntarias

Centradas en 37 proyectos supusieron, en 2007, una inversión en la comunidad superior a los 1,9 millones de euros.

## Impacto Mundial de las contribuciones voluntarias



## Impacto por Áreas de Actuación

El principal destino de esta inversión fueron los proyectos de carácter cultural y educativo, donde cabe destacar los siguientes:

Proyectos	Número de proyectos	Inversión
Arte y Cultura	4	1.280.000 €
Educación	11	273.747 €
Salud	8	208.158 €
Desarrollo Económico	5	26.368 €
Ayuda Humanitaria	3	1.849 €
Otros	6	112.223 €

### • Arte y Cultura en España

La Autopista Alcalá-O'Donnell está fuertemente comprometida con los trabajos de excavación en los Yacimientos de Casas de Bahezuela II y III del Término de San Fernando de Henares, en Madrid, datados en el Paleolítico y Neolítico.

### • Educación Vial en Chile

Cintra ha realizado contribuciones en Chile en materia de Educación Vial de los que se han visto beneficiados más de 1.000 niños, de entre 6 y 13 años, de los colegios públicos situados entre las localidades de Talca y Chillán. Con ello, Cintra ha contribuido a sensibilizar a la población infantil en materia de educación vial y a enseñarles a reconocer situaciones de peligro.

### • Compromiso con la Comunidad y en materia de Salud en Canadá

La autopista 407 ETR y sus empleados están comprometidos con la Comunidad a la que sirven y uno de sus proyectos más relevantes está centrado en la Universidad de York, mediante la creación de una beca escolar, *York University Scholarship*, de 125.000 dólares, que será distribuida anualmente mediante el Premio al Estudiante Graduado 407 ETR, dotado de 15.000 dólares. La Universidad de York, cercana a la 407 ETR, es un centro interdisciplinario de investigación y enseñanza de Canadá. Ha preparado a cientos de estudiantes de los cuales muchos forman parte de la plantilla de la autopista.

En materia de Salud destaca la aportación que la 407 ETR ha realizado a la Fundación Sickkids, que proporciona un servicio de alta calidad a los niños enfermos del área metropolitana de Toronto & GTA (*Greater Toronto Area*). La Autopista ha realizado una donación de 125.000 dólares en 2007 destinados al tratamiento de niños enfermos de cáncer y a la investigación de los tumores cerebrales.



## • Desarrollo económico en Estados Unidos

Destacan en este ámbito las contribuciones que Chicago Skyway ha realizado al Metropolitan Planning Council, un grupo de profesionales sin ánimo de lucro comprometidos con el servicio público mediante el desarrollo, promoción, e implementación de políticas contra el exceso de ruido, para contribuir a que los residentes del área de la autopista disfruten de una calidad de vida óptima.

## Impacto según el perfil del beneficiario

La población local y los niños han sido los principales destinatarios de la contribución económica que Cintra ha efectuado en el año 2007.

La orientación estratégica de los proyectos se ha dirigido, en un 64%, a donaciones aunque los proyectos estratégicos a largo plazo se han llevado el 78% de la inversión en acción social.

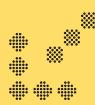


Chicago Skyway.

## Voluntariado

Por último, Cintra ha promovido iniciativas de voluntariado en sus oficinas centrales en España y en la 407 ETR. En España se celebró la Jornada Solidaria organizada con Plan España, que congregó a 25 voluntarios que tradujeron al español la correspondencia entre apadrinados y padrinos de esta ONG. Esta acción agilizó sensiblemente la comunicación entre las dos partes y permitió que Plan España destinara su tiempo a su objetivo principal.

En Canadá, los empleados de la 407 ETR colaboraron con la organización United Way York Region en la recaudación de fondos destinados a diferentes actividades benéficas de la comunidad. También Cintra promueve la participación directa de sus empleados en iniciativas de carácter social. Un buen ejemplo es la campaña "Juntos, Sumamos" por la que la empresa duplica las aportaciones que los empleados hagan de sus nóminas. Durante este año ha participado una media de 55 personas y se han recaudado más de 5.000 euros destinados, en esta ocasión, a la construcción de pozos para abastecer de agua potable a 14 pueblos del cantón Gadjibian en Chad, donde la falta de este recurso es una de las principales causas de inseguridad alimentaria y que genera numerosas crisis humanitarias.



## Asociacionismo

Cintra es miembro de las asociaciones profesionales siguientes:

### En España:

- Asociación para el Progreso.
- ADEPI (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas).
- ASETA (Asociación de Sociedades Españolas Concesionarias de Autopistas).
- SEOPAN (Asociación Española de Carreteras).
- AERI (Asociación Española de Relaciones con Inversores).
- ASEPARC (Asociación Española de Aparcamientos).
- ANERE (Asociación Nacional de Empresas de Regulación de Estacionamiento).
- AMEGA (Asociación Madrileña de Empresas de Garajes).
- FEDETO (Federación de Empresarios de Toledo).
- FEDESA (Federación Española de Asociaciones del Sector de Aparcamientos).
- Agrupación provincial de Empresarios de Garajes Aparcamientos y Estaciones de Lavado y Engrase de Cantabria.
- Asociación Española de Empresas de Regulación del Estacionamiento.

### En Irlanda:

- I.B.E.C (*Irish Business and Employers Confederation*).
- *Irish Toll Industry Association*.

### En Portugal:

- A.S.E.C.A.P (Centro Rodoviário Portugués Cámara de Comercio e Industria Luso-española).

Perfil de beneficiario	Número de proyectos	Inversión
Población Local	4	1.200.000 €
Niños	10	264.987 €
Enfermos	5	190.700 €
Otros	10	130.009 €
Discapacitados	1	7.336 €
Personas en riesgo de exclusión	1	4.736 €
Personas mayores	1	2.786 €

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2007

A la Dirección de Cintra, Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A.  
(en adelante Cintra):

### Alcance del trabajo

Hemos sido requeridos por Cintra para realizar la revisión de los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en las páginas 194 y 195 del Informe Anual 2007 de Cintra, referentes al capítulo de Responsabilidad Corporativa para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2007. Dichos indicadores son los que la Dirección de Cintra ha considerado como de mayor relevancia para sus grupos de interés.

La Dirección de Cintra es responsable de la preparación de la información de Responsabilidad Corporativa 2007 incluida en el correspondiente capítulo del Informe Anual 2007 de Cintra, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información, y de los procesos y de las bases y criterios para su elaboración que se indican en las páginas 196 y 197 del mencionado Informe Anual. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el International Standards on Assurance Engagements (ISAE) 3000 "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", ("Limited Assurance Engagements") emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Cintra que han participado en la elaboración de los indicadores de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Desarrollo de entrevistas con el personal de Cintra responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la documentación de soporte utilizada, así como el funcionamiento de los sistemas y procedimientos establecidos para recopilar, calcular y agregar la información por parte de Cintra.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el capítulo de Responsabilidad Corporativa 2007 objeto de nuestra revisión y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Cintra.

PricewaterhouseCoopers  
Asesores de Negocios, S.L.  
Paseo de la Castellana, 43  
28046 Madrid  
España  
Tel.: +34 915 684 400  
+34 902 021 111  
Fax: +34 913 083 566  
[www.pwc.com/es](http://www.pwc.com/es)

El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado ("Limited Assurance Engagements") es inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable ("Reasonable Assurance Engagements"), y por tanto la seguridad proporcionada es también menor.

### **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

### **Conclusión**

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores de Responsabilidad Corporativa incluidos en las páginas 194 y 195 del Informe Anual 2007 de Cintra, referentes al capítulo de Responsabilidad Corporativa, no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con las bases y criterios de preparación expresados en las páginas 196 y 197 de dicho Informe, o contienen errores significativos.

### **Recomendaciones**

Adicionalmente, del proceso de revisión realizado surgen algunas observaciones y recomendaciones de mejora. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- a) En el ejercicio 2007, hemos observado un avance en la mejora de los sistemas y procesos de recopilación de la información e indicadores en materia medioambiental. Es recomendable que Cintra continúe consolidando los actuales sistemas y procesos de recopilación de la información e indicadores en materia medioambiental y la inclusión progresiva de todo el perímetro del grupo.
- b) En relación con el resto de los indicadores, es recomendable un avance en dichos sistemas y procesos así como la inclusión progresiva de todo el perímetro del grupo.
- c) Es recomendable avanzar en la involucración de los grupos de interés en el proceso de identificación de temas e indicadores relevantes, en los sistemas de diálogo y consulta con las partes interesadas y en los criterios de selección de los indicadores relevantes.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.



Ignacio Fernández  
Socio

10 de marzo de 2008

# Tabla de Indicadores de Responsabilidad Corporativa

	2007	Perímetro de la información <sup>1</sup>	% Volumen de negocio correspondiente <sup>2</sup>	
<b>Desempeño económico</b>				
Ventas netas (millones de €)	1.025		100%	
Otros ingresos de explotación (millones de €)	1		100%	
Ingresos financieros (millones de €)	51		100%	
Gastos de explotación (millones de €)	517		100%	
Gastos de personal (millones de €)	119	Completo	100%	
Sueldos y salarios (millones de €)	100		100%	
Seguridad Social (millones de €)	17		100%	
Pagos abonados en entrega de opciones sobre acciones (millones de €)	0		100%	
Otros gastos sociales (millones de €)	2		100%	
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad dominante (millones de €)	-26		100%	
<b>Impactos económicos indirectos</b>				
<b>Patrocinios y bonificaciones</b>				
Conservación y restauración Iglesia Mayor de Casares (€)	108.687		<50%	
Centro Interpretación de la Necrópolis Megalítica de Corominas (€)	456.129		<50%	
Recuperación del Frons Pulpiti y Tarima Teatro Romano de Málaga (€)	10.787		<50%	
Investigación en Yacimiento de Casa Montero (€)	715.982	España	<50%	
Escuela Superior de Música Reina Sofía (€)	450.000		<50%	
Abadía de Montserrat (€)	6.000		<50%	
Colaboración de la Entidad Ampans (€)	85.310		<50%	
<b>Inversión en proyectos I+D de medio ambiente (euros)</b>	<b>36.129,76</b>	<b>España y Portugal</b>	<b>&lt;50%</b>	
<b>Desempeño Ambiental</b>				
<b>Consumo de recursos</b>				
Energía				
Electricidad (en GJ)	147.415		<50%	
Combustible líquido (miles de litros)	977	España y Portugal	<50%	
Consumo de Agua (m3)	80.424		<50%	
Consumo de papel (Kg)	6.690		<50%	
Consumo de papel (Kg/ empleado)	40,55		<50%	
<b>Emisiones CO2 (tn)</b>	<b>18.334</b>			
Emisiones indirectas (tn)	15.683		<50%	
Emisiones directas móviles (tn)	2.498	España y Portugal	<50%	
Emisiones directas fijas (tn)	152		<50%	
<b>Porcentaje de negocio bajo sistemas de gestión certificado ISO 9000, ISO 14000 (%)</b>				
ISO 9 001	55%	Completo	100%	
ISO 14 001	38%		100%	
<b>Biodiversidad (ha)</b>	<b>489,74</b>	<b>España y Portugal</b>	<b>&lt;50%</b>	

	2007	Perímetro de la información <sup>1</sup>	% Volumen de negocio correspondiente <sup>2</sup>
<b>Desempeño Social</b>			
<b>Empleo</b>			
Plantilla media (nº personas)	2.692		<50%
Edad media de la Plantilla (años)	38,7		<50%
Promedio de años de antigüedad (años)	6,1		<50%
Porcentaje de hombres y mujeres (%)	55%/ 45%	España	<50%
Índice de rotación (%)	7,65%		<50%
Número medio de discapacitados en plantilla	93		<50%
Porcentaje de discapacitados en plantilla (%)	3,4		<50%
<b>Relación empresas/trabajador</b>			
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo (%)	87,82%	España	<50%
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>			
Número de horas de formación en prevención de riesgos laborales	8.223,5		<50%
Índice de Incidencia	45,08		<50%
Índice de Gravedad	0,75	España	<50%
Índice de Frecuencia	27,93		<50%
<b>Formación y educación</b>			
Número total de horas de formación	38.010		<50%
Inversión total realizada en formación (€)	523.641	España	<50%
Número total de participantes en formación	2.846		<50%
<b>Satisfacción clientes institucional en aparcamientos</b>			
Nivel de satisfacción de los clientes de vía pública			<50%
Satisfacción total	58%		<50%
Insatisfacción total	31%		<50%
Ni satisfecho ni insatisfecho	10%	España	<50%
Existencia de estudio cualitativo sobre satisfacción del cliente y posicionamiento	Gráfico		<50%
<b>Relaciones con la comunidad financiera</b>			
Número de reuniones con inversores	255		100%
Número de reuniones con analistas	10	Completo	100%
Número de roadshows	15		100%

<sup>1</sup> España: Se refiere a las sociedades dependientes y asociadas en España de Cintra Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A.  
 Portugal: Se refiere a las sociedades dependientes y asociadas en Portugal de Cintra Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A.  
 Completo: Se refiere a Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A. y sus sociedades dependientes y asociadas en todos los países en los que opera. (Grupo consolidado).

<sup>2</sup> Esta información ha sido aportada por Concesiones de Infraestructuras de Transporte para clarificar el perímetro de cobertura de los indicadores verificados, según su volumen de negocio aplicable para cada indicador y no forma parte del alcance de la revisión efectuada por PricewaterhouseCoopers. El 100% corresponde a una cobertura del indicador equivalente al 100% de volumen de negocio de Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A. y sus sociedades dependientes y asociadas. El símbolo <50% significa una cobertura del indicador menor de 50% del volumen total de negocio de Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A. y sus sociedades dependientes y asociadas.

# Bases y criterios para la elaboración de los indicadores de Responsabilidad Corporativa

## Desempeño económico

Ventas Netas	Ventas netas en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Concesiones Infraestructuras y Transportes, S.A.(Cintra)
Otros Ingresos de Explotación	Otros ingresos de explotación en 2007, según Cuentas Anuales Consolidadas de Cintra
Ingresos Financieros	Ingresos financieros en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra
Gastos de explotación	Gastos de explotación en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra
Gastos de personal	Gastos de personal en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra
Sueldos y salarios	Sueldos y salarios en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra
Seguridad Social	Seguridad social en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra
Otros gastos sociales	Otros gastos sociales en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra
Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad dominante	Resultado del ejercicio atribuido a la Sociedad dominante en 2007, según información contenida en las Cuentas Anuales de Cintra

## Impactos económicos indirectos

Patrocinios y bonificaciones	Cantidades satisfechas por Concesiones Infraestructuras y Transportes, S.A cuya iniciativa reviste del ordenamiento jurídico del mercado donde opera. Engloba contribuciones obligatorias relativas a trabajos de conservación del Patrimonio Histórico Español con el 1% del presupuesto total de obra pública (presupuesto de ejecución material, sin IVA) ligada a concesiones de infraestructura de acuerdo con la Ley 16/1985 de 25 de junio de Regulación del Patrocinio Histórico Nacional.
Inversión en proyectos I+D de medio ambiente (euros)	Inversiones realizadas en proyectos de I+D de medio ambiente en España y Portugal en 2007.

## Desempeño Medioambiental

### Consumo de recursos

Electricidad	Consumo de electricidad (en GJ) en sus oficinas centrales, aparcamientos y autopistas en España y Portugal durante 2007.
Combustible líquido	Consumo en miles de litros de combustible líquido (gasolina/gasoil) de vehículos en sus aparcamientos y autopistas en España y Portugal durante 2007.
Aqua	Consumo de agua en metros cúbicos en los aparcamientos y autopistas de Cintra en España y Portugal durante 2007.
Papel	Consumo de papel comprado, suministrado por el proveedor, en las oficinas centrales durante 2007, expresado en kg y kg/empleado (plantilla media 2007 en oficinas centrales).

### Emisiones CO2

Emisiones indirectas (tn)	Toneladas de CO2 equivalentes emitidas indirectamente por el consumo de electricidad en las oficinas centrales, aparcamientos y autopistas en España y Portugal durante 2007.
Emisiones directas móviles (tn)	Toneladas de CO2 equivalentes emitidas directamente por el consumo de combustibles líquidos en fuentes móviles en los aparcamientos y autopistas en España y Portugal durante 2007.
Emisiones directas fijas (tn)	Toneladas de CO2 equivalentes emitidas directamente por el consumo de combustibles líquidos en fuentes fijas en los aparcamientos y autopistas en España y Portugal durante 2007.

### Porcentaje de actividad certificada

Porcentaje de negocio bajo sistemas de gestión certificados ISO 9001, ISO 14001	Porcentaje de actividad certificada bajo ISO 9001 e ISO 14001 durante el 2007 respecto a su facturación consolidada de acuerdo con las Cuentas Anuales Consolidadas de Cintra.
Biodiversidad	Número de hectáreas gestionadas en relación a la conservación de la biodiversidad en España y Portugal en 2007.

\* Se refiere a Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A. y sus sociedades dependientes y asociadas de acuerdo con las cuentas anuales consolidadas de Cintra Concesiones de Infraestructuras de Transporte S.A. y su grupo de sociedades.

## Desempeño Social

### Empleo

Plantilla media (nº personas)	Media del número de empleados dados de alta en España durante 2007.
Edad media de la Plantilla (años)	Edad media del personal en plantilla en España a 31 de diciembre de 2007.
Promedio de años de antigüedad (años)	Antigüedad de la plantilla en España a 31 de diciembre de 2007.
Porcentaje de hombres y mujeres (%)	Porcentaje de hombres y mujeres sobre el total de la plantilla en España a cierre a 31 de diciembre de 2007.
Índice de rotación (%)	Total de bajas voluntarias producidas sobre la media anual de plantilla en España durante 2007.
Número medio de discapacitados en plantilla	Número medio de trabajadores discapacitados en plantilla en España a lo largo de 2007.
Porcentaje de discapacitados en plantilla (%)	Número de discapacitados con respecto a la plantilla media en España a 31 de diciembre de 2007.

### Relación empresas/trabajador

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Porcentaje de empleados con contrato en explotación (no estructura) y empleados con salario garantizado (otro personal) negociados en los convenios correspondientes a 31 de diciembre de 2007.
---	---

### Salud y Seguridad en el trabajo

Número de horas de formación en prevención de riesgos laborales	Horas en formación en materia de prevención de riesgos laborales que se han impartido en cada una de las empresas de Cintra en España en 2007.
Índice de Incidencia	Número de accidentes producidos durante la jornada laboral por cada mil personas expuestas en Cintra en España durante 2007. Se calcula aplicando la fórmula $II = N^o$ de accidentes con baja acaecidos en la jornada laboral $\times 1000 / N^o$ medio de trabajadores.
Índice de Gravedad	Este sistema de elaboración se basa en la Recomendación 16 de la Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo de la OIT. El método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se adapta a criterios de la OIT y EUROSTAT. Número de jornadas perdidas por accidente producido durante la jornada laboral de cada 1000 horas trabajadas en Cintra en España durante 2007. Se calcula aplicando la fórmula $IG = N^o$ de jornadas perdidas en el año $\times 1000 / N^o$ de horas reales trabajadas. El $N^o$ de horas totales trabajadas se calcula multiplicando las horas establecidas en el Convenio Colectivo correspondiente por la FTE (Full Time Equivalent) media de cada sociedad. $FTE = N^o$ Empleados de alta durante el mes * $N^o$ de días de alta durante el mes * coeficiente de reducción de jornada) / $N^o$ de días naturales.
Índice de Frecuencia	Este sistema de elaboración se basa en la Recomendación 16 de la Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo de la OIT. El método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se adapta a criterios de la OIT y EUROSTAT. Número de accidentes ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas en Cintra en España durante 2007. Se calcula aplicando la fórmula $IF = N^o$ total de accidentes con baja producidos durante la jornada laboral $\times 1.000.000 / N^o$ de horas trabajadas. El $N^o$ de horas totales trabajadas se calcula multiplicando las horas establecidas en el Convenio Colectivo correspondiente por la FTE (Full Time Equivalent) media de cada sociedad. $FTE = N^o$ Empleados de alta durante el mes * $N^o$ de días de alta durante el mes * coeficiente de reducción de jornada) / $N^o$ de días naturales.
	Este sistema de elaboración se basa en la Recomendación 16 de la Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo de la OIT. El método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se adapta a criterios de la OIT y EUROSTAT.

### Formación y educación

Número total de horas de formación	Número de horas de formación recibidas por los trabajadores de Cintra en España durante 2007.
Número de participantes en formación	Número de asistentes a los cursos de formación ofrecidos en Cintra en España durante 2007.
Inversión total realizada en formación (€)	Gastos incurridos en la realización de los cursos de formación ofrecidos en Cintra en España durante 2007.

### Satisfacción clientes institucional en aparcamientos

Nivel de satisfacción de los clientes de vía pública	Porcentaje de clientes de vía pública satisfechos con el servicio de estacionamiento regulado, basado en una encuesta telefónica a 1.123 personas en 16 Municipios de España.
Estudio cualitativo sobre satisfacción del cliente y posicionamiento	Resultados obtenidos a partir de la realización de 3 focus group (30 personas en total) para identificar los aspectos clave para los usuarios de aparcamientos. Determinación del posicionamiento de Cintra en relación a dichos aspectos clave identificados (seguridad, rapidez, respuesta al cliente e imagen) y comparación respecto a con la competencia.

### Relaciones con la comunidad financiera

Número de reuniones con inversores	Número de reuniones con inversores realizadas por las sociedades que cotizan en el mercado de valores en 2007
Número de reuniones con analistas	Número de reuniones con analistas realizadas por las sociedades que cotizan en el mercado de valores en 2007
Número de roadshows	Número de roadshows llevados a cabo por las sociedades que cotizan en el mercado de valores en 2007

Edita: **Cintra**

Diseño, ilustración de portada y maquetación: **Pierre Comunica**

Diseño de producción: **Pierre Comunica**