

CALIDAD

MEJORA CONTINUA

La innovación aplicada a productos y servicios permite a Ferrovial ofrecer a clientes y usuarios productos y servicios que garantizan una experiencia única.

Ofrer a los clientes y usuarios servicios el máximo nivel de calidad es una de las prioridades de Ferrovial. La compañía trabaja en un sistema que pretende una gestión más eficaz y eficiente basándose en la digitalización, uso de nuevas tecnologías y proyectos de innovación aplicados en los distintos ámbitos.

DIGITALIZACIÓN

Entre diciembre de 2019 y julio de 2020, se llevó a cabo con éxito una prueba de concepto con el objetivo de probar la tecnología *blockchain*, tratando de determinar su potencial en el marco de la transformación digital de la industria de la construcción y la viabilidad de su uso a la hora de la puesta en marcha de instalaciones. Se estima que gracias a esta herramienta se podrán reducir hasta un 15% el volumen de reclamaciones.

Asimismo, la división de Construcción continúa expandiendo la utilización y difusión del uso de la metodología *Building Information Modeling (BIM)*. La aplicación de BIM supone la incorporación de la digitalización a los procesos y procedimientos constructivos, proporcionando una mayor eficiencia en la gestión de la información. La metodología se está implantando progresivamente en muchos de los proyectos de la compañía. En 2020, Ferrovial Construcción ha aplicado la metodología BIM en varios proyectos ferroviarios como el acceso ferroviario a la terminal del Aeropuerto de El Prat o el proyecto de construcción de los soterramientos de la estación de Murcia-El Carmen, Barriomar y Nonduermas en el AVE Madrid-Murcia.

EMPLEO DE *BIG DATA*

Con buenas mediciones de variables y una sensorización óptima previa, cualquier proceso puede ser analizado y genera grandes cantidades de datos. Por ejemplo, en el ámbito de la movilidad, Ferrovial trabaja activamente para optimizar su modelo de negocio *Managed Lanes*, donde está comenzando el nacimiento de sistemas de datos abiertos por parte de las administraciones, que fomentan el uso de datos masivos e inteligencia artificial para atraer la innovación de empresas privadas, capaces de integrar sus sistemas y generar nuevos modelos de negocio.

En el caso de Construcción, el *big data* está adquiriendo un papel clave gracias a la creación de herramientas tecnológicas que han contribuido a modernizar las condiciones de seguridad o la manera en la que se construye una obra, y así mejorar los resultados de la industria. Con el tiempo, las construcciones serán más baratas y se entregarán en un plazo de tiempo inferior.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En 2020 se ha continuado con la evaluación de la medición de la satisfacción de los clientes. La metodología homogeneiza todas las encuestas que hay en las distintas áreas de negocio para conocer de una forma global la percepción de los clientes sobre la sostenibilidad, excelencia operacional, innovación, capacidad de respuesta, fiabilidad y confianza, proceso de supervisión y gestión de agentes involucrados en cada proyecto. En este sentido, cabe destacar que no existen reclamaciones en materia de seguridad de usuarios superiores a un millón de euros no cubiertas por pólizas de seguro.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Durante 2020 se ha puesto en marcha el programa de medición de satisfacción de usuarios, trabajo innovador donde se miden indicadores de las áreas de negocios de Infraestructuras, Aeropuertos y Movilidad que permiten tener una visión más completa de la experiencia del usuario acerca de los servicios ofertados.

SISTEMAS DE CALIDAD Y CERTIFICACIONES

Ferrovial tiene implantados en sus centros sistemas de calidad y medio ambiente certificados conforme a las normas ISO 9001 y 14001 en un 89%. Cabe también destacar que Budimex, Ferrovial Construcción (en España y UK), Cadagua y Ferrovial Servicios España están actualmente certificadas según la norma ISO 50001, de gestión de la energía.

Para dar soporte a todas sus líneas de negocio y garantizar el cumplimiento legal a lo largo de todas las fases del ciclo de vida del proyecto, Ferrovial dispone de aplicaciones corporativas que sirven de repositorio de legislación y normativa técnica donde se recogen requisitos legales ambientales aplicables a Ferrovial en todos los países en los que la compañía opera. Ambas plataformas

ACTIVIDAD CERTIFICADA

89%

ISO 9001
ISO 14001

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4,3

Sobre 5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4,0

Sobre 5

SATISFACCIÓN USUARIOS *MANAGED LANES*

70-80%

SATISFACCIÓN USUARIOS 407 ETR

88%

EXPERIENCIA PASAJEROS HEATHROW

4,24

Sobre 5

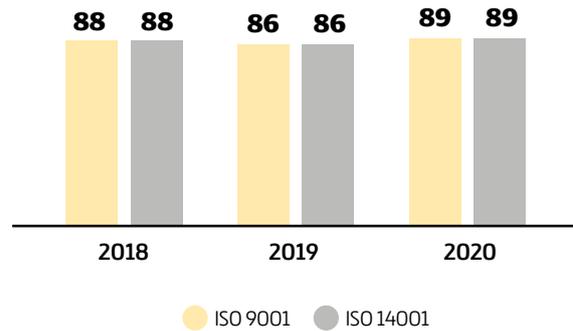


abarcan normas en los ámbitos de seguridad y salud, calidad y medio ambiente. Gracias a ello, se da cumplimiento a todos los requisitos ambientales, incluyendo aquellos referidos a la contaminación atmosférica, acústica y lumínica, y todos los empleados que desempeñan labores de producción son conocedores de los procedimientos operativos, de forma que se previenen y minimizan los riesgos ambientales.

Ferrovial ha sido reconocida por AENOR como la primera compañía en certificar su estrategia de Sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por las Naciones Unidas. Esta certificación reconoce las acciones de la compañía en materia de cambio climático, uno de los mayores retos ambientales a los que se enfrenta la sociedad y en el que las empresas tienen un papel determinante. Además refuerza el sólido compromiso con los ODS.

En el marco de las auditorías energéticas, para dar cumplimiento al

ACTIVIDAD CERTIFICADA (%)



RD56/2016 y continuar el trabajo realizado en 2016, durante 2020 se ha llevado a cabo una auditoría energética de todos aquellos activos de la compañía con actividad en España.

Además, existen otros sistemas certificados conformes a normativas distintas, entre los que cabe destacar: UNE 19601; UNE-ISO 37001; UNE-EN ISO 50001; UNE 166002; Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS) según Reglamento (CE) nº1221/2009; BIM ISO 19650; PAS2080:2016; PAS2080:2016 EKFB; ISO44001; ISO45001; EMAS III; IATF 16949; UNE 216701; UNE 1176-1:2009; UNE-EN ISO 22000:2005; UNE-EN ISO 18295-1:2018; UNE 158101:2015; UNE 158301:2015; UNE 158401:2007; UNE 179002:2011; UNE-ISO 22320: 2013; UNE 15343:2008; UNE-ISO 55001:2015; UNE-EN ISO 13485:2018; SGE 21; Certificado de los protocolos COVID según Reglamento para la certificación de protocolos frente la COVID 19, por AENOR; y Madrid Excelente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

