

Calidad

Apuesta por la excelencia

Ferrovial aplica la innovación para alcanzar mejoras en procesos y hacerlos más eficientes y competitivos, y ofrecer a clientes y usuarios productos y servicios de máxima calidad.

A

lcanzar la máxima satisfacción de los usuarios de las infraestructuras y la excelencia en la calidad de los servicios prestados constituyen dos prioridades para Ferrovial. Para alcanzar estas

metas, la compañía desarrolla proyectos de innovación específicos destinados a mejorar la percepción de clientes y usuarios acerca de los servicios prestados. La digitalización, inteligencia artificial, uso de nuevas tecnologías como drones o *big data* son algunos ejemplos de proyectos de innovación aplicados a los proyectos.

DIGITALIZACIÓN

En 2019, Ferrovial junto con otras compañías crearon una plataforma para la gestión de identidad digital de los principales proveedores en formato *blockchain*. Los principales beneficios obtenidos han sido la agilización del proceso de certificación y validación de proveedores, haciendo el proceso más eficiente y seguro, y la reducción de tareas burocráticas y administrativas.

Asimismo, la división de Construcción continúa expandiendo el uso de la metodología *Building Information Modelling (BIM)*, siendo la primera gran constructora en obtener en España, Portugal Reino Unido, Australia la certificación BIM Level 2 del BSI®. 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.

DRONES

Ferrovial se apoya en el uso de drones para el mantenimiento del alumbrado público, la conservación de

carreteras, la inspección de infraestructuras, la gestión de edificios, o para el seguimiento y control de obras. Gracias a los drones se reducen los tiempos de actuación, se incrementa la eficiencia y automatización en las operaciones, se mejora la calidad de los procesos, disminuye el impacto ambiental, se incrementan las condiciones de seguridad para los trabajadores y, en definitiva, mejora la calidad de los servicios prestados.

BIG DATA Y EXPERIENCIA DE USUARIOS

En 2019 se llevó a cabo un proyecto para analizar la opinión de los usuarios que hacen uso de los productos y servicios ofrecidos por Ferrovial. Para el análisis, se emplea información disponible en las redes sociales, CRM e indicadores de gestión. Los resultados han permitido obtener, además de una calificación global de satisfacción, detalles de las fortalezas y debilidades en el desempeño de la empresa y así establecer nuevas acciones de mejora.

Otro ejemplo de uso de *big data* aplicado a la mejora de la calidad es el proyecto Sentinel. Liderado por Ferrovial Agroman, consiste en la integración de un dispositivo de captura de datos que se integra en vehículos de mantenimiento de las líneas de ferrocarril y alimenta una base de datos relacionada con un sistema de información geográfica, de forma que se consigue realizar un inventario automático o semiautomático de los activos ferroviarios, al mismo tiempo que se interpretan y caracterizan los elementos de la vía, optimizando las operaciones de mantenimiento. Gracias a este proyecto, aún en fase de prueba del prototipo, el gestor ferroviario podrá contar con datos reales de la infraestructura para un sistema de gestión que permita analizar, predecir y actuar sobre los activos de una forma eficiente.

SATISFACCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE

En 2019, el aeropuerto de Heathrow mantuvo su puesto como “Mejor Aeropuerto de Europa Occidental” y “Mejor

ACTIVIDAD
CERTIFICADA

86%

ISO 9001
ISO 14001

EXPERIENCIA
PASAJEROS
HEATHROW

4,17

sobre 5

SATISFACCIÓN
USUARIOS
MANAGED LANES

77%

declara una
experiencia positiva

SATISFACCIÓN
USUARIOS
407 ETR

87%



Aeropuerto para las Compras” por quinta y décima vez consecutiva, respectivamente, en los *Skytrax World Airport Awards*. La clave del éxito va más allá de operar terminales eficientes e intentar ofrecer al pasajero una experiencia singular.

Por su parte, en Cintra se han desarrollado una serie de medidas encaminadas a reforzar el conocimiento del usuario, incluyendo dichas iniciativas en los planes estratégicos de las concesionarias.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En 2019 se ha evaluado la satisfacción de los clientes de una forma innovadora siguiendo un nuevo procedimiento. El objetivo es establecer una metodología que homogenice 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. Los resultados obtenidos en 2019 fueron los siguientes:



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 86% en ambos casos. Cabe también destacar que Budimex, Ferrovial Agroman (en España y UK), Cadagua y Ferrovial Servicios España están actualmente certificadas según la norma ISO 50001, de gestión de la energía.

Asimismo, la compañía dispone de plataformas digitales para garantizar el cumplimiento con la legislación y normativa técnica a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de los contratos. Gracias a ello, se da cumplimiento a todos los requisitos ambientales, incluyendo aquellos referidos a la contaminación acústica, atmosférica o lumínica. Además, existen otros sistemas certificados conformes a normativas distintas, entre los que cabe destacar: Madrid Excelente, ISO 3834-2:2017, ISO 10001:2019, ISO27001:2019, ISO 20.000-1:2018, NP EN 206-1:2007:2010, BSI BIM Certificate, PAS 2080, ISO 39001:2012, SGE 21, UNE 22320, UNE 216701, UNE 1176-7:2009, ISO 22000:2005, UNE 179002:2011, UNE 158101:2015, UNE 158301:2015, UNE 154401:2007, UNE 18295-1:2018, UNE 22320:2013, UNE 13485:2016, OHSAS 18001, AS-NZS 4801:2001, PAS 99:2012 e ISO 44001:2017.

