

CALIDAD

Pensando en el cliente

Ferrovial trabaja para alcanzar una gestión más eficaz y eficiente basada en la digitalización, uso de nuevas tecnologías y proyectos de innovación.

La compañía aplica soluciones innovadoras a sus infraestructuras para ofrecer a clientes y usuarios unos servicios que garantizan una experiencia única. Además, la compañía promueve la mejora continua mediante la certificación de sus actividades conforme a los estándares más relevantes.

SISTEMAS DE CALIDAD Y CERTIFICACIONES

Ferrovial tiene implantado en todos los contratos gestionados sistemas de calidad y medio ambiente certificados, en su mayoría conforme a las normas ISO 9001 y 14001, aunque en función de los requerimientos locales pueden estar certificados bajo otros estándares. En 2021, la actividad certificada por la compañía en base a ISO 9001 y 14001 ascendió al 87%.

Para la compañía constituye una prioridad avanzar en la certificación de sus contratos según la norma ISO 50001, de gestión de la energía. En 2021 Ferrovial Construcción (en España y UK), Cadagua, Budimex en Polonia y Ferrovial Servicios en España han certificado su actividad bajo este estándar.

Como parte de la gestión de la calidad se recogen las reclamaciones y se realizan auditorías internas en el 100% de los contratos. Durante 2021 se han recibido 363 reclamaciones, de las que el 95% se ha cerrado satisfactoriamente durante el año.

Para garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa técnica en todas las fases del ciclo de vida de los contratos se dispone de plataformas digitales, que abarcan los ámbitos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud. Gracias a ello, se da respuesta 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. En este sentido, se ha puesto en marcha docSite, herramienta corporativa que permite la gestión digital de la documentación y los procesos asociados a los proyectos durante la obra y una vez finalizada. Gracias a ella los procesos de gestión serán más ágiles y se podrá facilitar la difusión y la accesibilidad de la información.

Cabe destacar que 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 pone en valor las acciones de la compañía en materia ambiental, social y de gobernanza, reforzando su sólido compromiso con los ODS.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

Las unidades de negocio llevan a cabo encuestas periódicas sobre las expectativas y grado de **satisfacción de clientes**. El análisis

de los resultados obtenidos sirve para identificar los puntos fuertes y debilidades del comportamiento de Ferrovial para establecer acciones de mejora. La metodología permite analizar 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. El objetivo mínimo establecido de satisfacción de clientes es de 4 sobre 5.

Además, la compañía continúa trabajando en la medición del nivel de **satisfacción de los usuarios** de sus infraestructuras mediante la recogida de indicadores de las divisiones de Infraestructuras, Aeropuertos y Movilidad, lo que permite tener una visión global de la percepción de los servicios prestados.

DIGITALIZACIÓN

Desde hace más de una década Ferrovial utiliza la metodología BIM (*Building Information Modeling*) para la gestión integral de proyectos de construcción. Las simulaciones de uso del espacio y las visualizaciones en 3D permiten mejorar la fase de diseño, minimizando costes de mano de obra y materiales, aumentar la eficiencia energética, disminuir el desperdicio y evitar riesgos físicos al visualizar y planificar la logística del sitio con anticipación.

En materia de movilidad sostenible Ferrovial ha lanzado, en colaboración con importantes socios, la iniciativa AIVIA para desarrollar carreteras inteligentes 5G con tecnología avanzada de supervisión, sensorización y simulación. Este modelo de movilidad permitirá mejorar la fluidez en el tráfico de carreteras sin necesidad de obras adicionales, contribuyendo a reducir emisiones derivadas de las retenciones de tráfico, así como a evitar los impactos derivados de obras que no será necesario ejecutar.

El *Digital HUB* de Ferrovial trabaja para encontrar diferentes formas de utilizar el

ACTIVIDAD CERTIFICADA

87%

ISO 9001
ISO 14001

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4,3

SOBRE 5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4,0

SOBRE 5

EXPERIENCIA PASAJEROS HEATHROW

4,23

SOBRE 5

SATISFACCIÓN USUARIOS ZITY

4,3

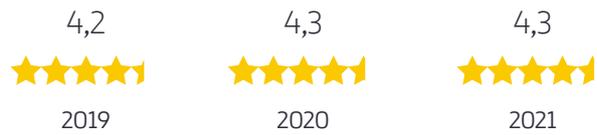


Autopista North Tarrant Express, Texas, Estados Unidos.

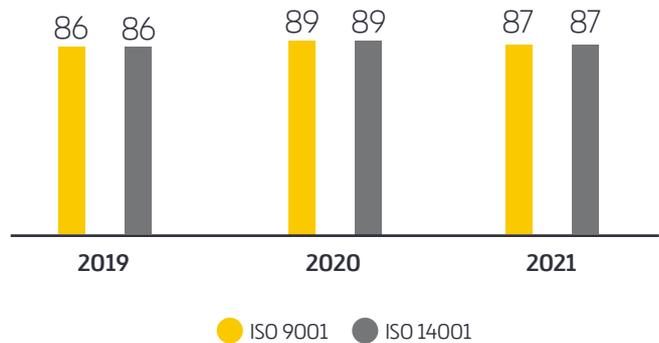
Machine Learning, como la creación de modelos capaces de aprender y predecir comportamientos futuros; el análisis de patrones y la agrupación automática de los mismos. Esto permite, por ejemplo, programar el funcionamiento de acceso a una carretera para reducir la congestión.

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; ISO 44001; ISO 45001; 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-EN ISO 13485:2018; SGE 21; Certificado de los protocolos COVID según Reglamento para la certificación de protocolos frente a la COVID-19, por AENOR; y Madrid Excelente.

NOTA GLOBAL SATISFACCIÓN CLIENTE



ACTIVIDAD CERTIFICADA (%)



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SOBRE 5)

