

CALIDAD

OFRECER A CLIENTES Y USUARIOS SERVICIOS CON EL MÁXIMO NIVEL DE CALIDAD ES UNA DE LAS PRIORIDADES DE FERROVIAL. LA COMPAÑÍA TIENE IMPLANTADOS MECANISMOS ESPECÍFICOS PARA CONOCER SU NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DISPONE DE PLANES ASOCIADOS DESTINADOS A INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

Todas las áreas de negocio de Ferrovial realizan encuestas periódicas de las expectativas y satisfacción de clientes y usuarios, entendiendo como estos últimos todos aquellos individuos que interactúan directa o indirectamente con los servicios e infraestructuras que Ferrovial ofrece, pero con quienes no le vincula un acuerdo contractual.

En 2017, Ferrovial ha iniciado un proyecto en colaboración con el *Digital Hub* para focalizarse en los usuarios, con el objeto de inferir su percepción respecto de los servicios e infraestructuras proporcionados por la compañía a escala global, identificando las fortalezas y debilidades en el desempeño de la compañía con el fin de establecer acciones de mejora.

El proyecto, que está previsto finalizar en 2018, proporcionará una nueva herramienta para capturar de forma sistemática toda aquella información externa que sea relevante para medir la percepción de los usuarios, incorporar dicha información a la ya existente en distintas áreas de negocio, y establecer un modelo sencillo de *reporting* destinado a la toma de decisiones.

Todos los negocios de Ferrovial disponen de procedimientos internos para detectar, registrar y controlar las reclamaciones realizadas por clientes y usuarios de los productos o servicios proporcionados por la compañía. Las demandas registradas se procesan y analizan, tanto para ofrecer la respuesta más adecuada como para definir acciones de mejora.

Desde la Dirección de Calidad, Prevención y Medio Ambiente se gestionan las reclamaciones no atendidas satisfactoriamente por las áreas de negocio y que el cliente canaliza a través de Ferrovial solicitando una solución. En 2017, el conjunto de las empresas de Ferrovial ha recibido 2.047 reclamaciones emitidas por clientes y usuarios, de las cuales, el 99,31% se cerraron en el año.

USUARIOS DE INFRAESTRUCTURAS

En **autopistas**, Cintra ofrece a sus usuarios soluciones innovadoras que mejoran la fluidez del tráfico y la movilidad en trazados muy congestionados, reduciendo los tiempos de desplazamiento y emisiones de gases de efecto invernadero.

La compañía apuesta por las alianzas público privadas (APP) como modelo para la mejora de las infraestructuras de transporte de un país. En una era de recursos públicos limitados, las APP aportan innovación, eficiencia y el capital necesario para satisfacer la creciente demanda de infraestructuras de transporte en EE.UU.

Las encuestas reflejan la aceptación de la ciudadanía del modelo *Managed Lanes* adoptado por Ferrovial. Así, el viajero

ACTIVIDAD CERTIFICADA

89%

ISO 9001
E ISO 14001

EXPERIENCIA PASAJEROS HEATHROW*

4,2

SOBRE 5

AUDITORÍAS INTERNAS

1.751

DE CALIDAD
Y MEDIO AMBIENTE

MANAGED LANES

+75%

USUARIOS
DECLARAN QUE
REDUCE LA
CONGESTIÓN

obtiene un 75% de mejora en los tiempos de viaje y un 26% de reducción en el consumo de combustible.

La calidad del servicio se mide a través de encuestas a los usuarios. En las consultas realizadas durante 2017, cabe destacar la opinión favorable de los usuarios sobre las autopistas en Texas, NTE y LBJ. Un 85% de los encuestados declaró tener una opinión favorable sobre la *Managed Lane* NTE y un 90% sobre la LBJ.

Asimismo, con el objetivo de analizar el comportamiento de los usuarios de las autopistas NTE y LBJ (origen-destino, preferencias declaradas, etc.) se han diseñado unas encuestas telefónicas por los equipos de tráfico, realizándose más de 1.200 al año. Cabe también mencionar los *focus groups* realizados en estas autopistas, en los que se invita a un grupo de usuarios a compartir sus experiencias y expectativas con el personal de la compañía.

También se da solución y respuesta a cualquier comunicación por mail, teléfono o escrita recibida.

Ferrovial Aeropuertos apuesta por la calidad en el servicio y la mejora continua de las operaciones, dando pie a mayores niveles de satisfacción de los pasajeros.

Las nuevas tecnologías permiten tener aeropuertos cada vez más eficientes, más seguros y más cómodos para los pasajeros.

En los últimos años se ha invertido mucho en la automatización de procesos al alcance del pasajero, como tarjeta de embarque, facturación de equipaje, control de acceso, seguridad, control de pasaportes y otros procesos fuera de su alcance, como el sistema de equipajes, sistemas de guía desde que el avión toca tierra hasta que el avión llega al *stand*.

Un ejemplo sobre la mejora en la calidad del servicio al pasajero es el desarrollo de la *app* de Heathrow. Esta aplicación da información sobre los vuelos, pero también permite comprar, alquilar un coche, reservar una plaza de aparcamiento, pedir un taxi o comprar un billete del Heathrow Express.

Los avances llevados a cabo por la compañía cambian la forma de comportarse y aumentan las expectativas de los pasajeros.

En esta línea, en 2017, Ferrovial Aeropuertos firmó un acuerdo de colaboración con *Airports Centre of Excellence* para el desarrollo y despliegue de las mejores prácticas en el desempeño operacional y de servicios, mejorando la experiencia de los pasajeros basados en la metodología Six Sigma.

La última edición de los premios *Air Transport Awards* reconocen a Ferrovial Aeropuertos como *Best Airport Portfolio Manager* de Europa.

* Airport Service Quality survey (ASQ): encuesta independiente, realizada el último trimestre de 2016, a cargo de Airports Council International que puntúa de 0 a 5 el nivel de satisfacción global de los pasajeros de un aeropuerto.

En 2017, Heathrow obtuvo el premio de *ACI Europe* al “Mejor aeropuerto europeo del año” en la categoría de más de 40 millones de pasajeros; los premios *SkyTrax* por “Mejor aeropuerto de Europa occidental” y “Mejor aeropuerto para ir de compras”. Por su parte, Aberdeen recibió los premios al mejor proyecto empresarial B2C (*Big Chip Awards*) y al mejor servicio de autobús (*Scottish Transport Awards*).

TODAS LAS ÁREAS DE NEGOCIO DE FERROVIAL REALIZAN ENCUESTAS DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y CLIENTES

En el área de Servicios, la encuesta líder nacional “National Highways & Transport Survey (NHT) Public Satisfaction Survey” realizada a 112 autoridades locales de Reino Unido refleja que la población de Sheffield está más contenta con las carreteras y el transporte de la ciudad que hace una década. Se ha logrado duplicar los resultados de satisfacción desde 2010 gracias al estado de los pavimentos y senderos, al alumbrado público y al mantenimiento de las autopistas.

Esta encuesta proporciona información relevante para mejorar el desempeño en el contrato recabando opiniones y satisfacción del público sobre los servicios ofrecidos.

Sistemas de Calidad y Medio Ambiente. Ferrovial tiene implantado en los contratos gestionados por sus áreas de negocio sistemas de calidad y medio ambiente. Mayoritariamente, estos sistemas se encuentran certificados conforme a las normas ISO 9001 y 14001, aunque en función de los requerimientos locales pueden estar certificados bajo otros estándares. En 2017, el porcentaje de actividad certificada en calidad y medio ambiente bajos las normas ISO 9001 e ISO 14001 fue del 89% en ambos casos.

Todos los sistemas son auditados internamente por equipos cualificados. Se han realizado 1.751 auditorías internas de calidad y medio ambiente, en línea con años anteriores. Además se han auditado 1.800 centros de producción. Las visitas de asesoramiento para la implantación de los sistemas de gestión y consultas técnicas han ascendido a 3.092.

SISTEMAS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LEGISLATIVO

Ferrovial 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.

Normateca abarca un total de 17.373 normas técnicas en los ámbitos de seguridad, calidad y medio ambiente.

En 2017, se ha actualizado y mejorado la herramienta corporativa para el acceso a requisitos legales ambientales, así como de Seguridad y Salud laboral. En la actualidad ese instrumento proporciona 3.395 disposiciones legales, cubriendo la mayor parte de los países donde opera Ferrovial.

Además, existen otros sistemas certificados conformes a normativas distintas, entre los que cabe destacar:

- Norma ISAE 3410 “Assurance Engagements on GHG Statements”.
- “Integrated Management System PAS 99” y “Specification PAS for composted materials and Quality Compost”.
- UNE-EN 12899-1:2009; UNE 135332:2005; UNE 166002; UNE 179002; ISO 50001:2011; ISO 22000, ISO 39001, BS 1100, AQAP 2110:2009, ISO 27001:2013, EMAS y Madrid Excelente. 

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

...



ACTIVIDAD CERTIFICADA (%DE FACTURACIÓN)

...

