

SERVICIOS

FERROVIAL SERVICIOS ES UN REFERENTE INTERNACIONAL EN EL DISEÑO Y LA PRESTACIÓN DE SOLUCIONES QUE MEJORAN LA EFICIENCIA, LA FUNCIONALIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURAS Y CIUDADES.

ENTORNO

El entorno operativo en el que Ferrovial Servicios lleva a cabo sus actividades muestra sus particularidades según la geografía en que se desarrolla.

Reino Unido redujo en 2017 su ritmo de crecimiento, aun cuando el mercado laboral presenta registros cercanos al pleno empleo. En este contexto, con restricciones presupuestarias que afectan a las Administraciones Públicas, principalmente las entidades locales, se mantiene la presión sobre los márgenes y el número limitado de oportunidades accesibles en el mercado.

En el caso de **Australia y Nueva Zelanda**, su favorable situación económica sigue impulsando el crecimiento del mercado de servicios relacionados con las infraestructuras, cuyo atractivo explica la reciente consolidación del sector. Australia ha anunciado planes para potenciar la inversión en infraestructuras de transporte, administración/defensa y energías renovables. Las perspectivas de los sectores del petróleo, gas y minería son positivas por la tendencia alcista de los precios de los recursos naturales.

España ha confirmado su mejora macroeconómica, si bien la continuación de las políticas de consolidación fiscal y la incertidumbre política han conducido a una menor actividad licitadora en el sector público. Ferrovial Servicios España ha seguido afianzando su desarrollo rentable por medio de programas de mejora continua de sus operaciones, optimizando procesos e integrando tecnología. En lo relativo al crecimiento, la compañía espera capturar el mayor dinamismo de nuevos perfiles de clientes como son el industrial (por ejemplo, con servicios logísticos de alto valor añadido) y la oferta de servicios a los ciudadanos (por ejemplo, con servicios de *carsharing* vehículos compartidos).

Los **restantes países** en los que opera Ferrovial Servicios a través de la unidad de negocio Internacional (Estados Unidos, Canadá, Polonia, Chile y Catar) han tenido una evolución favorable de sus actividades. Este es el caso de Estados Unidos y Canadá, mercados en los que entró Ferrovial Servicios con la adquisición de Broadpectrum y en los que se ha consolidado la nueva organización.

CREACIÓN DE VALOR

La diferenciación de Ferrovial Servicios se basa en un diseño de soluciones innovadoras financieramente atractivas, así como en la excelencia operativa en su prestación. Esto se consigue por medio de la colaboración con los clientes, la visión integral del ciclo de vida de las infraestructuras, la aplicación inteligente de tecnología y la transferencia de conocimiento desarrollado en



VIDEO: FERROVIAL SERVICIOS
Consiga más información pinchando en este link

VENTAS (M€)

7.069

73% INTERNACIONAL

CARTERA (M€)

20.918

75% INTERNACIONAL

FLUJO DE OPERACIONES (M€)

396

40% DEL TOTAL EX- PROYECTOS ANTES DE IMPUESTOS

sus geografías y sectores de actividad. Esta propuesta de valor encaja con la creciente demanda de infraestructuras y ciudades más eficientes y sostenibles.

Ferrovial Servicios articula su estrategia en los siguientes ejes:

- **Mejora continua de la rentabilidad y la generación de caja** para aportar retornos atractivos a los accionistas y apoyar la financiación de los negocios intensivos en capital. Las principales palancas para conseguir este objetivo, dada la situación del entorno operativo en algunos de los mercados en que Ferrovial Servicios desarrolla sus actividades, son la reestructuración o salida de contratos no rentables, la excelencia operativa y el foco en las licitaciones más atractivas en términos de rentabilidad y riesgo.

Así, en 2017 se ha culminado la primera fase del programa de reducción de costes *Fit 4 the Future* en Amey incluyendo la reducción de plantilla de más de 850 personas y la racionalización de la cartera de contratos, saliendo de contratos como en el caso de *Liverpool City Council* o *Affinity Water*, con el propósito de alcanzar los márgenes objetivo.

También Broadpectrum, que en octubre de 2017 vio finalizados los contratos en los centros de inmigración conforme a



OPTIMIZACIÓN DE LAS RUTAS DE RECOGIDA DE RESIDUOS

...

Durante 2017 Ferrovial Servicios ha intensificado la integración de nuevas tecnologías en sus operaciones para optimizar su contribución económica, medioambiental y social en beneficio de los clientes, los empleados y la sociedad en general. Un buen ejemplo es la aplicación de la analítica de datos a los servicios urbanos puesta en práctica en el servicio de recogida de materiales reciclables en Granada en colaboración con el Ayuntamiento y Cisco. A través de una infraestructura basada en el Internet de las cosas (*IoT*) con sensores instalados en más de 400 contenedores, una plataforma analítica optimiza el coste y la huella ambiental de la flota mediante el diseño dinámico de las rutas en función de variables como el llenado de contenedores o las condiciones climatológicas.

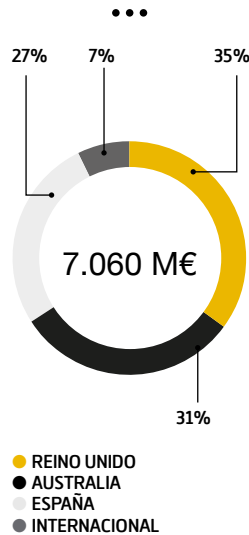
los planes anunciados en el momento de su adquisición, ha optimizado su estructura de costes incluyendo una reducción de personal, ha emprendido la reestructuración de los contratos con baja rentabilidad y se está posicionando para aprovechar las oportunidades en sus mercados prioritarios: transporte, administración/defensa, infraestructuras urbanas y recursos naturales.

- **Concentración en las geografías actuales** para conseguir y consolidar posiciones de liderazgo en los servicios y sectores de actividad con mayores oportunidades de diferenciación. Los mercados en los que actualmente opera Ferrovial Servicios, descritos anteriormente, constituyen una plataforma óptima para ofrecer soluciones de última generación y adquirir nuevas capacidades.

Un ejemplo de crecimiento en un país estratégico capitalizando capacidades diferenciales, como el conocimiento local y la experiencia en la gestión del ciclo de vida de los activos, es el contrato *OSARs West*, adjudicado en 2017, para el mantenimiento durante 20 años de la red de carreteras en la zona oeste de Melbourne, Australia, fruto de la colaboración entre Cintra y Ferrovial Servicios, que incluye una importante cartera de servicios para Broadspectrum y para Amey.

- **Innovación:** A través de la innovación, se persigue el desarrollo de modelos de servicios que mejoran la eficiencia y la calidad de vida de los ciudadanos. Con el objetivo de poner en práctica su modelo de negocio en consonancia con una nueva escala global tras la adquisición de Broadspectrum, Ferrovial Servicios ha creado una nueva Dirección de Innovación y Cambio, responsable de la estrategia de innovación,

VENTAS POR UNIDAD DE NEGOCIO



la coordinación de las actividades de los Centros de Competencia y la identificación y gestión de iniciativas transversales para la mejora operativa y la transferencia de capacidades. Un ejemplo de programa de innovación iniciado en 2017 es el desarrollo en Oxfordshire, Reino Unido, de un prototipo de vehículo autónomo con sensores diseñado para apoyar actividades en el ámbito urbano como las inspecciones de activos, la recogida de residuos o la limpieza viaria.

- **Replicar mejores prácticas** para ofrecer la mejor oferta de servicios al cliente. Para avanzar en este objetivo, Ferrovial Servicios ha identificado sus capacidades diferenciales, ha habilitado la movilidad geográfica de más de 100 gestores y expertos internos y ha potenciado el desarrollo de los cinco Centros de Competencia de la compañía (*Asset Management*, *Ciudades*, *Energía* y *Facility Management*, *Medioambiente* y *Recursos Naturales*). Esta aportación de capacidades es especialmente relevante en nuevas geografías como Norteamérica, donde se han transferido recursos y conocimientos especializados en el mantenimiento de carreteras.
- **Cero accidentes** en las operaciones para garantizar la seguridad y el bienestar de los empleados y de las comunidades en las que desarrolla sus actividad. Para ello, se han implantado programas de concienciación e intercambio de mejores prácticas y aplicado nuevas tecnologías en las operaciones. Por ejemplo, en 2017, trabajadores de los servicios medioambientales de Amey en Wolverhampton participaron en un programa para medir parámetros fisiológicos con dispositivos integrados en chalecos inteligentes. La conclusiones permitieron identificar actuaciones para reducir el estrés y hacer más saludable el desarrollo del trabajo. 🧠



LANZAMIENTO DEL SERVICIO DE CARSHARING ZITY (MADRID)

...

La transformación de la movilidad urbana abre oportunidades a Ferrovial Servicios para impulsar nuevos modelos de negocio, intensivos en tecnología e interacción con el ciudadano, que mejoran la eficiencia y la sostenibilidad de las ciudades. Ferrovial Servicios está desarrollando estas nuevas capacidades a través de metodologías prácticas de experimentación, del conocimiento de otras divisiones de Ferrovial y de alianzas con agentes externos con capacidades complementarias. Un buen ejemplo del compromiso de Ferrovial Servicios con la movilidad urbana es Zity, servicio de carsharing que opera en Madrid en colaboración con Renault. Zity se lanzó en diciembre de 2017 con una flota inicial de 500 vehículos eléctricos recargados en su totalidad con energía renovable y cero emisiones.