

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ACTIVIDAD CERTIFICADA

91%

ISO 9001
E ISO 14001

EXPERIENCIA PASAJEROS HEATHROW

4,2

SOBRE 5

AUDITORIAS INTERNAS

1.751

DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

HITOS

EL 91% DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ESTÁN CERTIFICADOS

DESARROLLO DE UN NUEVO MODELO PARA ACCEDER A LA LEGISLACIÓN AMBIENTAL Y DE RIESGOS LABORALES

INICIO ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y CLIENTES

Conocer con mayor fiabilidad la experiencia de los conductores que circulan por las autopistas, los pasajeros que transitan terminales aeroportuarias o de los ciudadanos a los que Ferrovial presta sus servicios será uno de los mayores retos a los que la compañía se enfrentará en los próximos años.

Adquirir este conocimiento requerirá creatividad e innovación disruptiva, incluso en el ámbito tecnológico. El uso de aplicaciones móviles y redes sociales podrían formar parte de una relación más fluida y mutuamente beneficiosa con los millones de usuarios a los que Ferrovial presta servicio.

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 2016, el porcentaje de actividad certificada en calidad y medio ambiente bajos las normas ISO 9001 e ISO 14001 fue del 91% 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 el año anteriores. Además se han auditado 1.484 centros de producción. Las visitas de asesoramiento para la implantación de los sistemas de gestión y consultas técnicas han ascendido a 3.101

SISTEMAS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LEGISLATIVO

Ferrovial dispone de plataformas digitales, Normateca y Ambienteca, que recogen la legislación medioambiental y la normativa técnica requerida para garantizar los servicios a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de los contratos. Normateca abarca un total de 16.844 normas técnicas en los ámbitos de seguridad, calidad y medio ambiente. Por otro lado, Ambienteca proporciona 1.945 disposiciones legales de carácter medioambiental.

En 2017 concluirá la implantación de una nueva plataforma que sustituirá a Ambienteca. Permitirá consultar la legislación

medioambiental en todos los países en los que Ferrovial opera, así como la legislación de prevención y riesgos laborales.

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; UNE179002; ISO 50001:2011; ISO 22000; ISO 39001, BS 1100, AQAP 2110:2009, ISO 27001:2013, EMAS y Madrid Excelente.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

Actualmente las áreas de negocio realizan encuestas para conocer las expectativas y grado de satisfacción de clientes y usuarios. Se realizan a través de impresos, páginas web, correos electrónicos o llamadas telefónicas, además de *focus groups* para cuestiones específicas. Con los resultados se identifican puntos fuertes y débiles y se implantan acciones de mejora.

Para los próximos años, Ferrovial se ha planteado el reto de analizar la percepción de los ciudadanos y usuarios sobre la calidad de los servicios que ofrece la compañía. Se pretende evaluar la experiencia de los conductores que circulan por las autopistas, los pasajeros que transitan por las terminales o los ciudadanos a los que se prestan servicios. Por esta razón, se ha iniciado un proyecto para analizar la viabilidad de acceder y cuantificar la opinión de los usuarios acerca de estos asuntos.

Todos los negocios de Ferrovial disponen de procedimientos internos donde se establece la metodología 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 que no han sido atendidas satisfactoriamente por las áreas de negocio y que el cliente canaliza a través de Ferrovial solicitando una solución. En 2016, el conjunto de las empresas de Ferrovial ha recibido 2.187 reclamaciones emitidas por clientes y usuarios, de las cuales, el 97% se cerraron en el año.

PLAN ESTRÁTEGICO DE RC 20.19

Alcanzar los mejores estándares de calidad, desarrollando una metodología que permita medir la satisfacción de los usuarios de las infraestructuras.

La dirección corporativa pone a disposición de los interesados una dirección específica para recibir reclamaciones comentarios y dudas: dca@ferrovial.com

SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LAS AUTOPISTAS

Cintra ofrece unas infraestructuras de transporte asequibles e innovadoras que benefician a sus usuarios cada día gracias a la mejora en la fluidez del tráfico y la movilidad en trazados muy congestionados.

La calidad del servicio prestado se mide a través de encuestas a los usuarios, que utilizan las carreteras que Ferrovial construye, gestiona y mantiene. En las consultas realizadas durante 2016, cabe destacar la opinión favorable de los usuarios sobre las autopistas en Texas, NTE y LBJ, y sobre la canadiense 407 ETR. Un 80% de los encuestados declaró tener una opinión favorable sobre la *Managed Lane* NTE, un 97% de los usuarios están satisfechos con el servicio de la 407 ETR, y un 91% declaró haber tenido una experiencia positiva tras el uso de 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. Para conocer el plan de seguridad vial consultar el capítulo de Seguridad y Salud.

SATISFACCIÓN DEL PASAJERO EN LOS AEROPUERTOS

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.

El aeropuerto de Heathrow mantiene sus estándares de calidad a través de controles en áreas como:

- *Border Force y Central security queues*: se calcula la longitud de las colas como medida del tiempo de espera en los controles de pasaporte y de seguridad en salidas.
- *Service quality scheme*: el aeropuerto de Heathrow tiene implantado un Sistema de Calidad conforme a lo exigido por *Civil Aviation Authority (CAA)* dando gran importancia a aspectos como la zona de control de seguridad, la percepción de los pasajeros respecto a la sala de espera, la calidad de los sistemas de información, limpieza y calidad de las instalaciones o acceso a wifi.

Todos los esfuerzos realizados por la compañía en materia de calidad, se reflejan en la calificación obtenida en las encuestas sobre satisfacción de los pasajeros de *Airport Council International (ACI)* y los numerosos premios que reconocen el enfoque para la mejora de la experiencia del pasajero.

Cabe destacar que Heathrow obtuvo el premio de *ACI Europe* al 'Mejor aeropuerto europeo del año' en la categoría de más de 40 millones de pasajeros y de nuevo en los premios *SkyTrax 2016* se le reconoció como 'Mejor aeropuerto de Europa occidental', 'Mejor aeropuerto para ir de compras' y 'Mejor terminal de aeropuerto del mundo' (Terminal 5).

Por su parte, Glasgow recibió el premio de *ACI Europe* al 'Mejor aeropuerto europeo del año' en la categoría de entre 5 a 10 millones de pasajeros y el de 'Mejor aeropuerto del año' en los *Scottish Transport Awards*. Además, recibió distinciones como 'Mejor empresa del año de más de 51 empleados' y 'Negocio del año' según el Banco de Escocia.

AUTOPISTA 407 ETR



97%
DE USUARIOS
SATISFECHOS

AUTOPISTA LBJ



91%
EXPERIENCIA POSITIVA
DE LOS USUARIOS

AUTOPISTA NTE



80%
OPINIÓN FAVORABLE

SATISFACCIÓN CLIENTE (Escala 1-5)

4,0
2014

4,0
2015

4,1
2016

ACTIVIDAD CERTIFICADA

ISO 9001

ISO 14001

