

## La experiencia del usuario

**GARANTIZAR LA MÁXIMA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PRESTADOS ES UNA DE LAS PRIORIDADES DE FERROVIAL. LA COMPAÑÍA APLICA EL PRINCIPIO DE MEJORA CONTINUA A TODAS SUS ACTIVIDADES.**

**O** frecer a los clientes y usuarios servicios con el máximo nivel de calidad es una de las prioridades de Ferrovial. La compañía trabaja en un sistema que pretende una gestión más eficaz y eficiente. El modelo *EFQM* (*European Foundation for Quality Management*) de mejora continua permite identificar los puntos fuertes y débiles aplicados a distintos ámbitos de la organización, estableciendo un nivel de excelencia en la gestión en cada uno de los aspectos clave, y marcando las prioridades sobre las que trabajar.

### SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

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

En 2018 se ha trabajado en dos proyectos paralelos referentes a la medición de la satisfacción de clientes (Construcción y Servicios) y usuarios de infraestructuras (Autopistas y Aeropuertos). Se trata de un trabajo innovador donde, además de las encuestas, se miden otros indicadores representativos de los servicios, que permiten tener una visión más completa de la experiencia del usuario acerca de los servicios ofertados.

Todos los negocios de Ferrovial disponen de procedimientos internos en los que se establece la metodología para detectar, registrar y controlar las reclamaciones realizadas por clientes y usuarios. 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 aten-

### ACTIVIDAD CERTIFICADA

**88%**

ISO 9001  
ISO 14001

...

### SATISFACCIÓN USUARIOS MANAGED LANES

**+80%**

declaran una experiencia positiva

...

### EXPERIENCIA PASAJEROS HEATHROW

**4,15**

sobre 5

...



**VIDEO: FERROVIAL AGROMAN Y BIM**  
Ventajas en la calidad de los proyectos con metodología BIM

didadas satisfactoriamente por las áreas de negocio y que el cliente canaliza a través de Ferrovial solicitando una solución. En 2018, el conjunto de las empresas de la compañía ha recibido 2.312 reclamaciones emitidas por clientes y usuarios, de las cuales el 99% se cerraron en el año.

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE

Cintra ha desarrollado en 2018 una serie de medidas encaminadas a consolidar al cliente y usuario de la autopista como uno de los pilares estratégicos del negocio concesional, implementando iniciativas para conocer mejor su opinión acerca de las infraestructuras (pago del peaje, asistencia, etc.). En todo caso, la compañía continúa trabajando para homogeneizar las metodologías de medición de la satisfacción y las métricas empleadas para disponer de indicadores estándar en todas las concesiones.

En las autopistas de Norteamérica se han mantenido las campañas de encuestas *online* a usuarios en la 407 ETR, con más de 65.000 encuestados en 2018, y en las *Managed Lanes* (LBJ y NTE), con 1.200.

En las autopistas europeas, destaca el estudio realizado en Autema sobre la experiencia del usuario y las posteriores medidas para mejorar dicha experiencia, como ha sido la reorganización de la asistencia al cliente en la concesionaria, la mejora del CRM, la nueva web y su área de cliente, así como la campaña de medición de satisfacción de usuarios en las áreas de servicio, con más de 500 entrevistas. En Ausol también se han realizado 1.200 encuestas en las áreas de servicio durante el mes de agosto, que se suman a las más de 1.300 encuestas cumplimentadas por usuarios en la página web de la concesionaria.

Heathrow también realiza encuestas de experiencia del pasajero como parte de su proceso de mejora continua del servicio. El 82% de los pasajeros encuestados calificaron su experiencia en el aeropuerto como "Excelente" o "Muy buena". Asimismo, el equipo operativo de Heathrow ha trabajado especialmente en la mejora de la puntualidad de los vuelos, aspecto clave en la satisfacción de los usuarios, alcanzando en 2018 una tasa del 80,2% de vuelos que salen a menos de 15 minutos de su horario programado.

El aeropuerto de Heathrow recibió en 2018 numerosos galardones en los premios Skytrax. La Terminal 2 de Heathrow fue reconocido por primera vez con el premio Mejor Terminal del Aeropuerto del Mundo, y Heathrow fue designado como el Mejor Aeropuerto

de Europa Occidental y como Mejor Aeropuerto para ir de compras, por cuarto y noveno año consecutivo, respectivamente.


En Servicios, donde el *carsharing* Zity ha cumplido ya el año de actividad, se realizan encuestas a los usuarios tras la finalización de cada uso, y se les permite incluir comentarios específicos con el objetivo de identificar aspectos a mejorar del servicio prestado.

### SISTEMAS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Ferrovial tiene implantados 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 2018, el porcentaje de actividad certificada en calidad y medio ambiente bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001 fue del 88 % en ambos casos.

Ferrovial dispone de dos aplicaciones corporativas que sirven de repositorio de legislación y normativa técnica: Normateca, para garantizar el cumplimiento legal a lo largo de todas las fases del ciclo de vida de los contratos, y una plataforma digital donde se recogen todos los requisitos legales ambientales aplicables a ferrovial en todos los países en los que la compañía opera. Ambas plataformas abarcan normas en los ámbitos de seguridad y salud, calidad y medio ambiente. Gracias a ello se da cumplimiento 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.

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

- Norma ISAE 3410 "Assurance Engagements on GHG Statements".
- ISO 50001, ISO 22000:2005, ISO 18001, ISO 11000, ISO 27000, UNE179002:2011, UNE-EN 18295-1:2018, UNE 158401:2007, UNE 216701, UNE 1176-7:2009, UNE 179002, UNE 158101, UNE 158301, UNE 158401, UNE18295-1, EMAS, SGE21, Madrid Excelente. 



### FERROVIAL AGROMAN OBTIENE LA BIM VERIFICATION EN ESPAÑA, PORTUGAL, REINO UNIDO Y AUSTRALIA

Ferrovial Agroman cuenta en España, Portugal, Reino Unido y Australia con la *BIM Verification* que otorga el *British Standards Institution*, que certifica su capacidad para gestionar proyectos en la fase de construcción con la metodología *Building Information Modelling (BIM)*, de acuerdo con la normativa PAS 1192 – 2 (recientemente convertida en ISO 19650).

La metodología BIM supone la incorporación de la digitalización a los procesos y procedimientos constructivos proporcionando una mayor eficiencia en la gestión de la información (planos, modificaciones, partes de trabajo, aseguramiento de calidad, etc.) durante la fase de construcción de una infraestructura. Mediante el uso de modelos virtuales y una metodología de trabajo colaborativa entre todos los agentes involucrados en el proyecto, el uso de BIM otorga múltiples beneficios frente a los procesos de construcción tradicional, tales como mejoras en la planificación, control de mediciones y certificaciones, optimización de recursos, eficiencia de los procesos y gestión de *stakeholders*, entre otros.

Cabe resaltar que, durante el proceso de certificación, ha sido destacada la calidad y consistencia del plan de formación establecido por la compañía para implementar esta metodología de trabajo, como muestra del compromiso de Ferrovial con la innovación en procesos y procedimientos.

#### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



#### ACTIVIDAD CERTIFICADA (% facturación)

