

CALIDAD

Sistemas de gestión

Calidad y Medio Ambiente

Ferrovial mantiene su compromiso con la calidad y el medio ambiente. Así, todas las áreas de negocio tienen implantados en sus contratos sistemas de calidad y medio ambiente.

En la gran mayoría de las ocasiones estos sistemas se encuentran certificados conforme a la norma ISO 9001 y 14001 y por las principales empresas de certificación acreditadas, tales como AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), SGS, BVQI (Bureau Veritas Quality International), BSI Group y DNV.

Para calcular el alcance de certificación de los sistemas en cada empresa y en el total del grupo, se calcula desde el 2008 el Porcentaje de Actividad Certificada. El método de cálculo se basa en contabilizar las actividades que están certificadas bajo un sistema de calidad o medio ambiente, considerando para ello el Importe Neto de la Cifra de Negocio (INCN) de cada actividad.

En el 2013, la media del porcentaje de la actividad certificada en calidad ha subido un 11,1% respecto al año anterior, alcanzando el 90%.

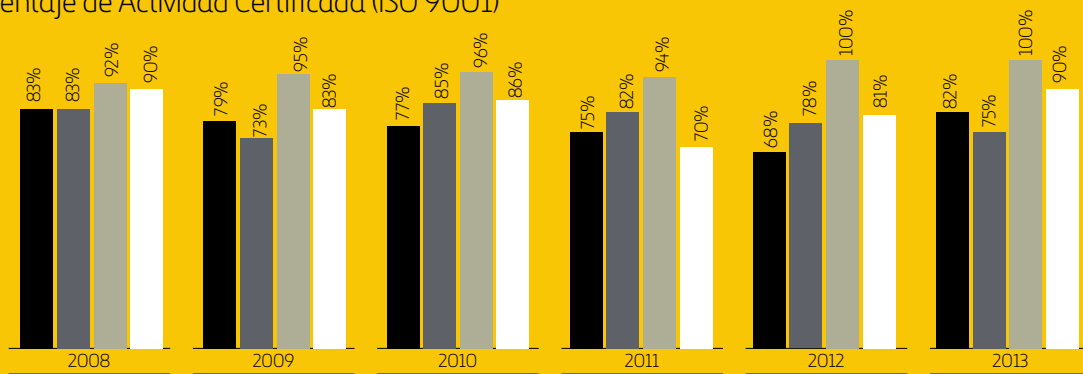
Este aumento es el resultado del esfuerzo que ha realizado el área de construcción en certificar su actividad en países en los que ha abierto negocio como Colombia, Canadá, Australia, Reino Unido, Irlanda, Chile y Estados Unidos. Por ello, el porcentaje de actividad certificada en calidad ha aumentado 14 puntos porcentuales.

En el área de servicios, el 100% de la actividad se encuentra certificada.

El área de autopistas ha mantenido el mismo alcance de las certificaciones del último año en calidad. Por eso el porcentaje de actividad certificada se mantiene alineado con los resultados del año anterior con una pequeña diferencia debido a variaciones de facturación que es una de las variables que se tienen en cuenta para el cálculo.

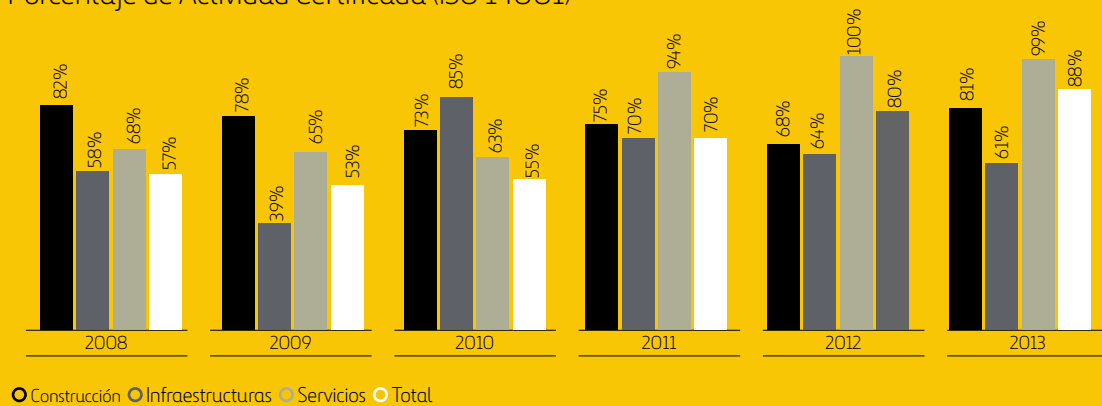
En cuanto a los contratos que no están bajo sistemas certificados, es importante destacar que todos disponen de sistemas de calidad y medio ambiente implantados.

Porcentaje de Actividad Certificada (ISO 9001)



● Construcción ● Autopistas ● Servicios ● Total

Porcentaje de Actividad Certificada (ISO 14001)



En el 2013, la media del porcentaje de la actividad certificada en medio ambiente ha subido un 9% respecto al año anterior, siendo su valor de 88%.

El área de construcción ha ampliado el alcance de la certificación a los países de Colombia, Canadá, Australia, India, Reino Unido, Chile y Estados Unidos. Razón por la que aumenta hasta el 81% el porcentaje de actividad certificada en Medio Ambiente. Esta cifra representa 13 puntos porcentuales más que el año anterior.

El porcentaje de certificación en servicios es del 99%, un punto inferior al de medio ambiente como consecuencia de que la empresa de reciente adquisición Steel Ingeniería que pertenece a Ferrovial Servicios no tiene su sistema de medio ambiente certificado.

El área de autopistas ha mantenido el mismo alcance de las certificaciones del último año en medio ambiente. Por eso el porcentaje de actividad certificada se mantiene alineado con los resultados del año anterior con una pequeña diferencia debido a variaciones de facturación que es una de las variables que se tienen en cuenta para el cálculo. Este porcentaje es ligeramente inferior al de calidad debido a que la autopista Chicago Skyway no está certificada en medio ambiente.

En cuanto a los contratos que no están bajo sistemas certificados, es importante destacar que todos disponen de sistemas de calidad y medio ambiente implantados.

Todos los sistemas son auditados internamente por equipos cualificados, independientes del área auditada. Se continúa realizando un gran esfuerzo en la realización de auditorías internas, sumando 1.582 de calidad y medio ambiente, un 22% más que en el ejercicio anterior. En esta fase se han auditado un total de 1.445 centros de producción, un 27,3% más que en el año anterior.

Para asesorar y mantener los sistemas de calidad y medio ambiente en los centros de producción, los técnicos han realizado un total de 2.129 visitas.

Otros certificados

En el 2013, Ferrovial ha llevado a cabo la realización de un trabajo de verificación externa de sus emisiones de gases de efecto invernadero de acuerdo con la Norma ISAE 3000. Esta verificación incluye todas sus divisiones y tanto las emisiones directas como indirectas correspondientes a los alcances 1, 2 y 3. Igualmente verificaron que el procedimiento interno

“Cálculo y Reporte de la Huella de Carbono” cumple con lo señalado en el estándar internacional ISO 14064-1.

Amey-Cespa además de las certificaciones en calidad y medio ambiente está certificado en “Integrated Management System PAS 99” y “Specification PAS for composted materials and Quality Compost”.

Ferrovial Servicios dispone de la certificación la UNE 166001 “Gestión de la I+D+i: Requisitos de un proyecto de I+D+i.” y de producto según la UNE-EN 12899-1:2009 y UNE 135332:2005.

Cadagua y Ferrovial Servicios disponen de la certificación UNE 166002 “Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i”.

Ferrovial Servicios dispone de su Sistema de Gestión Energética certificado según ISO 50001:2011.

Cadagua y Ferrovial Servicios poseen certificados EMAS en algunos de sus contratos.

La Comunidad de Madrid ha renovado el sello Madrid Excelente a Ferrovial, Cintra Infraestructuras, Cadagua,

Ferrovial Servicios, Ferrovial-Agroman, Ferrovial Conservación y Autopista Madrid Sur Concesionaria Española. Madrid Excelente, basado en el modelo EFQM, es la marca de garantía del Gobierno de la Comunidad de Madrid que reconoce y certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas con el fin de fomentar la competitividad del tejido empresarial.

Indicadores

Cuadro de mando corporativo

En 2013, se han incluido dentro del cuadro de mando corporativo, indicadores específicos para cada área de negocio relacionados con el cambio climático. El seguimiento de estos indicadores facilita la supervisión del funcionamiento de los proyectos llevados a cabo y la toma de decisiones.



Instituto de Matemáticas y Física de la Universidad Autónoma de Madrid, España.

Área	Principales aspectos y procesos medidos por los indicadores
Ferrovial	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Seguimiento de los objetivos de reducción ○ Eficiencia energética en edificios ○ Consumos energéticos y eléctricos
Construcción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Consumos energéticos y eléctricos ○ Consumos por tipo de maquinaria ○ Eficacia de los planes de calidad en las obras ○ Incidencias comunicadas en obras de edificación ○ Cierre de las reclamaciones recibidas al final del año
Autopistas	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Consumos energéticos y eléctricos ○ Accidentalidad en las autopistas ○ Saturación en las líneas de peaje de las concesionarias ○ Satisfacción de usuarios (a través de encuestas)
Mantenimiento, limpieza y conservación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Consumos energéticos y eléctricos ○ Indefiniciones en los contratos ○ Índice de reclamaciones e incidencias en el servicio ○ Satisfacción de los clientes (a través de encuestas) ○ Tiempo de respuesta a accidentes e incidentes en infraestructuras viarias ○ Tiempo de respuesta a reparaciones en infraestructuras viarias
Tratamiento agua, secado térmico de biosólidos y residuos sólidos urbanos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Consumos energéticos y eléctricos ○ Emisiones GEI por agua tratada ○ Electricidad y energía generada ○ Caudales tratados sin incidencias ○ Incidencias de vertidos ○ Tiempo de respuesta para ejecutar órdenes de trabajo correctivo ○ Satisfacción de cliente (a través de encuestas)
Servicios urbanos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Consumos energéticos y eléctricos ○ Electricidad y energía generada ○ Satisfacción de los clientes y usuarios (a través de encuestas)
Amey	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cálculo de la huella de carbono (Scope 1, 2 y 3) ○ Consumos energéticos y eléctricos ○ Electricidad y energía generada ○ Satisfacción de los clientes

Mediante el seguimiento de la evolución de los indicadores se establecen objetivos de mejora a conseguir a partir del desarrollo de acciones concretas.

Reclamaciones de calidad

Todos los negocios disponen de procedimientos internos donde establecen la metodología para detectar, identificar, registrar y controlar las reclamaciones realizadas por los clientes sobre los productos o servicios. Cuando se recibe una queja a través de hojas de reclamaciones, carta, correo electrónico, verbalmente, etc., se abre un informe de la reclamación donde se recoge los datos del reclamante, el motivo de la queja y las acciones necesarias para la resolución. Posteriormente se analizan las mismas y se establecen acciones de mejora.

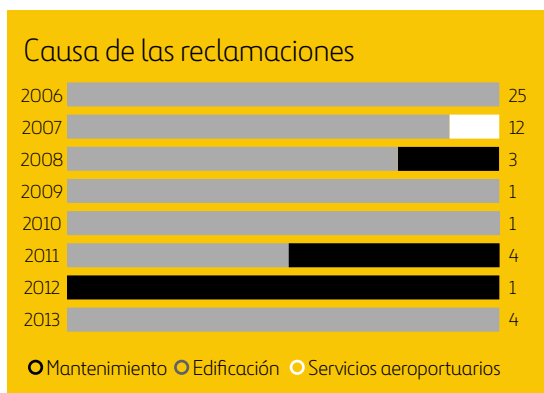
Desde la Dirección de Calidad y Medio Ambiente de Ferrovial se gestionan las reclamaciones que no han sido atendidas satisfactoriamente en las áreas de negocio y que el cliente canaliza a través de Ferrovial solicitando una solución.

En el 2013, se han recibido cuatro reclamaciones relacionadas con incidencias surgidas en viviendas (Edificación). Estas cuatro reclamaciones están cerradas y se resolvieron en un plazo medio de dos semanas. A lo largo de los años las reclamaciones han ido disminuyendo como consecuencia de que las reclamaciones son solucionadas en los negocios y al no tener la actividad de promoción inmobiliaria que era el principal foco de las quejas.

En el 2013, el conjunto de las empresas de Ferrovial ha recibido un total de 1.618 reclamaciones emitidas por clientes y usuarios. De estas el 69,4% de las reclamaciones se han cerrado en el año en curso.

En total se han recibido un 81,9% menos de reclamaciones que el ejercicio anterior debido principalmente a la disminución de reclamaciones en las autopistas de peaje.

En el área de construcción las reclamaciones aparecen en un 88% en edificación residencial, 6% edificación no residencial y un 6% en obra civil.



Satisfacción del cliente

Según se establece en la Política de Calidad y Medio Ambiente de Ferrovial:

“uno de los objetivos es alcanzar la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y usuarios. Nuestros clientes y usuarios son el centro de todo lo que hacemos. Nuestro afán es procurarles la mejor experiencia en la utilización de nuestras infraestructuras y servicios”.

Las distintas áreas de negocio llevan a cabo encuestas periódicas sobre las expectativas y grado de satisfacción de los clientes. El análisis de los resultados obtenidos sirve para identificar los puntos fuertes y las debilidades del comportamiento de la empresa para establecer acciones de mejora.

Los clientes tienen un nivel de satisfacción muy bueno en las distintas actividades de Ferrovial, con una media de 4,1 puntos sobre 5 a nivel corporativo. Se puede confirmar que el nivel de satisfacción se mantiene constante respecto a los dos años anteriores.

La Dirección de Calidad y Medio Ambiente de Ferrovial tiene habilitado una dirección de correo electrónico donde se reciben reclamaciones, sugerencias y comentarios (dca@ferrovial.com).

Gestión de residuos

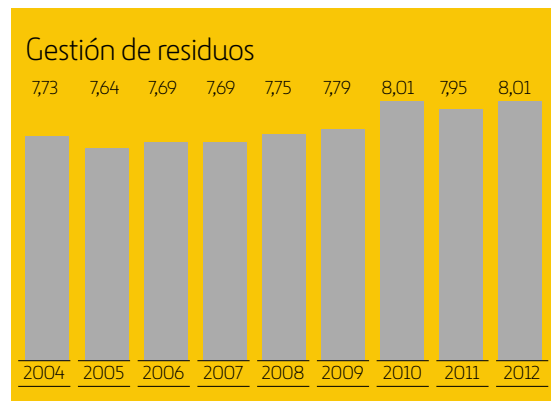
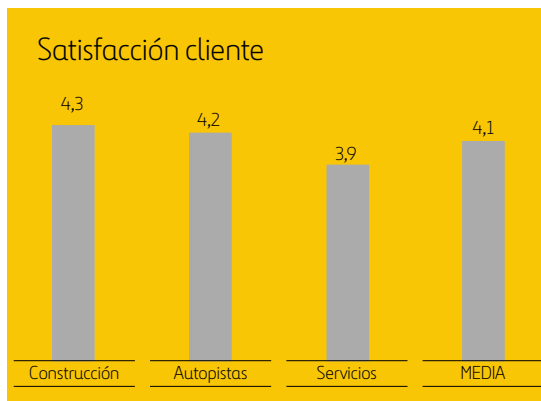
Derivado de la Política de Calidad y Medio Ambiente, se mantiene desde hace años el objetivo global de “Mejorar de forma continuada el grado de satisfacción de los clientes”. Para conseguir este objetivo, se han establecido las siguientes metas:

- Invertir en la mejora de equipos e instalaciones que afecten a la calidad del servicio.
- Mejorar el nivel de información y asesoramiento sobre los servicios prestados y las tecnologías utilizadas.
- Mejorar el resultado de la medición de la satisfacción del cliente.

Y para conseguir estas metas cada año se establecen acciones concretas, tanto de alcance global como particulares de un centro de trabajo a actividad.

Desde el año 2004, se ha llevado a cabo una Campaña de Medición de Satisfacción del Cliente, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados y cumplir con uno de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

La última campaña se realizó en el último trimestre del año 2012. En 2013, a lo largo del último cuatrimestre, se han acometido las gestiones necesarias para la realización de esta campaña a nivel de Ferrovial Servicios España (determinación de la metodología de la campaña, establecimiento del alcance y universo de clientes, petición de ofertas y aceptación de la más adecuada, etc.). El inicio de la campaña se realizará a lo largo del 2014.



Amey

Amey realiza encuestas de satisfacción entre sus clientes para recibir su percepción respecto al servicio ofrecido con la idea de desarrollar planes de acción específicos para mejorar el servicio y satisfacción del cliente.

Dos veces al año se pregunta a los directores y gestores de Amey para que identifiquen a los clientes más representativos. Las encuestas son específicas para cada una de las cuatro divisiones: "Built Environment, Consulting, Rail & Strategic Highways, Government and Utilities & Defence". Los aspectos que se puntúan en cada división son la colaboración, innovación, creatividad, capacidad para resolver problemas y el servicio en general. Los clientes pueden optar por contestar anónimamente o no. Las encuestas recibidas se analizan y envían a los directores implicados para informarles de la calidad de servicio que están ofreciendo.

La escala de puntuación es de 1-10. Si un cliente responde por debajo de 7 se contacta con él para preguntarle la forma de mejorar la puntuación.

En esta campaña, el porcentaje de respuesta ha sido del 50%. Esto representa una considerable mejora en el ratio de respuesta respecto a 2012, siendo un 22% superior. La razón se debe a que se ha cambiado el método de llevar a cabo la encuesta, de *email/on-line* a teléfono. Este formato de realizar las encuestas es más rápido y se ajusta más a los clientes de Amey.

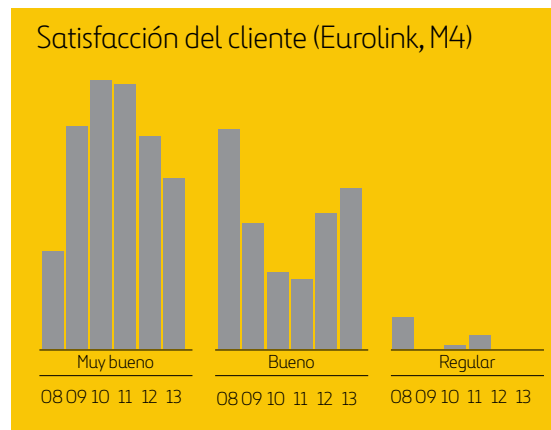
En esta campaña la valoración media es de 7,7 sobre 10, considerada de "Muy buena". El 13,3% de los encuestados puntuaron con la máxima nota el servicio ofrecido por la empresa. La conclusión de este resultado es que la empresa tiene la capacidad de ofrecer un servicio excelente y que los esfuerzos deben estar dirigidos a replicar estas buenas prácticas a la totalidad de los contratos.

Las áreas mejor valoradas son seguridad, sostenibilidad y capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y las áreas de mejora serían la comunicación con los clientes, gestión de los proveedores y demostrar una mejora continua año a año.

Para mejorar la valoración media, en 2014 se quiere poner en marcha una plataforma *on-line* "Amey Ideas" que va a permitir recoger sugerencias de mejora del personal, clientes y proveedores. Esto va a permitir acelerar los cambios y transferir buenas prácticas a lo largo de los contratos y divisiones.

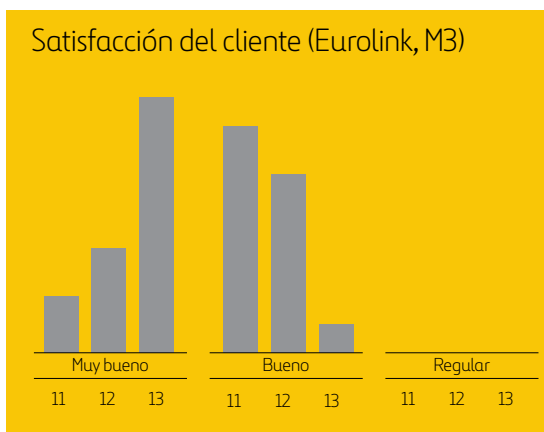
Cintra

Para conocer la satisfacción de los usuarios de la autopistas irlandesas M4 y M3 se han llevado a cabo unas encuestas para conocer la opinión general con la autopista y el servicio recibido. Los cuestionarios constan de cinco breves preguntas (frecuencia de uso, motivo del uso de la autopista, modo de pago y una opinión general de la autopista y el servicio recibido).



En la M4 un 49% de usuarios opinan que el servicio es muy bueno y un 46% opinan que es bueno.

Satisfacción del cliente (Eurolink, M3)



En la M3 un 90% de usuarios opina que el servicio es muy bueno y un 10% opina que es bueno.

En lo que se refiere a las autopistas españolas destacan las encuestas realizadas en las autopistas Radial 4, donde el 44% de los encuestados piensa que la calidad de la autopista es “buena”, y Ausol donde el nivel de satisfacción alcanza el 75%.

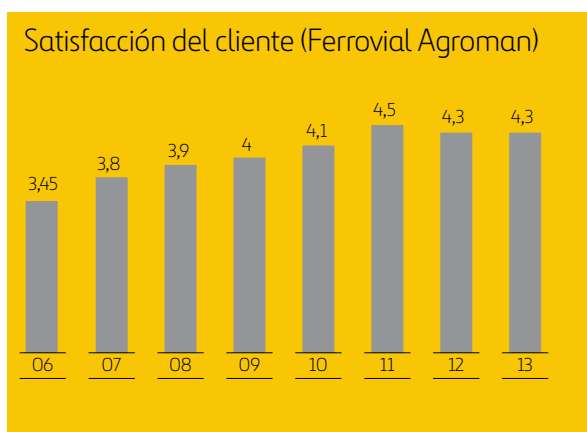
Construcción

Ferrovial Agroman anualmente envía las encuestas de satisfacción a sus clientes. En 2013 ha tenido un 32% de respuestas. Los cuestionarios constan de dos partes, una con preguntas con valoración concreta sobre aspectos importantes y concretos de la relación cliente-empresa y otra con preguntas sin valoración concreta, abiertas a opiniones y comentarios. El cuestionario analiza la percepción del cliente en cuatro aspectos: comercial, oferta, ejecución y posventa. Siendo la puntuación de estos aspectos la siguiente (sobre 5):

- Comercial: 4,6
- Oferta: 4,1
- Ejecución: 4,3
- Posventa: 4,2

Igualmente Edytesa, Ditecpesa y Tecpresa han realizado sus encuestas con un resultado de 8,57; 8,9 y 7,89 respectivamente sobre 10.

Satisfacción del cliente (Ferrovial Agroman)



Otros

Cadagua realiza encuestas con carácter trienal. Durante el ejercicio 2014 se realizará la siguiente campaña.

Ferrovial Servicios está realizando en el 2014 la campaña de satisfacción de clientes correspondiente al 2013. En el próximo ejercicio se comunicarán los resultados.

Atención al cliente

Hay áreas que disponen de cauces formales de comunicación que se integran en los departamentos de posventa o de atención al cliente. Un ejemplo es el área de residuos cuyo servicio de atención al cliente se estructura de forma independiente en cada instalación. Para contratos públicos, los requisitos de estos servicios suelen estar marcados por el pliego de condiciones del cliente y para contratos privados, cada centro de trabajo dispone de una centralita telefónica que dirige las consultas hacia el personal más adecuado para su solución.

Las mayores concesiones de autopistas disponen de servicios de atención al cliente propios. Por ejemplo, Chicago Skyway, Autema, Ausol, Radial 4, Madrid-Levante y Eurolink disponen de respectivas páginas web y números de atención al cliente.

Ferrovial Servicios a través de su *call center* receptiona y gestiona los avisos de averías de los clientes.

Estos departamentos son canales para conocer las opiniones, dudas y/o reclamaciones de los clientes o usuarios.

En los casos en los que exista una relación estrecha con el cliente, como es el caso de construcción o tratamiento de aguas, el cliente contacta directamente con la persona responsable del contrato.

La Dirección de Calidad y Medio Ambiente de Ferrovial dispone de una dirección de correo electrónico dónde los clientes pueden enviar sus reclamaciones, comentarios y dudas (dca@ferrovial.com).

Proyectos

Normateca y Ambienteca

Ferrovial a través de las aplicaciones Normateca y Ambienteca y de sus procedimientos internos garantizan el cumplimiento con la normativa, legislación vigente y los acuerdos suscritos con los clientes, dando cumplimiento a uno de los principios de su política:

“El valor del compromiso: Somos una organización que cumple aquello a lo que se compromete. Respetamos la legislación vigente y satisfacemos los acuerdos suscritos con nuestros clientes y usuarios asegurando la calidad y seguridad, así como el comportamiento medioambiental, de nuestros productos y servicios”.

Esto permite que todas las áreas de negocio de Ferrovial garanticen en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios los impactos sobre la seguridad de los usuarios.

Por la característica intrínseca de cada actividad el área de autopistas lo considera en el diseño, construcción, mantenimiento y gestión de sus infraestructuras; el área de construcción en la fase de construcción de infraestructuras; el área de servicios en el mantenimiento y gestión de infraestructuras; el área de tratamiento del agua en la fase de diseño, construcción y explotación de las plantas y el área de gestión de residuos a lo largo de todo su proceso.

Actualmente Normateca dispone de 20.428 normas. En este ejercicio se han incorporado 824 normas nuevas, de las cuales 10 han sido normas internacionales y 814 normas pertenecientes a la normativa española (UNE u otras disposiciones).

Ambienteca cuenta con un total de 1.882 disposiciones, de las cuales 16 se han incorporado en el último año.

Coffee & TIC

En 2013, se ha puesto en marcha el canal interno de comunicación para compartir conocimiento llamado TIC (Ferrovial. thinkinggreen), dentro de la herramienta Coffee (Collaboration for Ferrovial Employees) que se ha concebido como una red social interna que sirve como espacio para compartir información y responder a las preguntas de los usuarios en temas de medioambiente, sostenibilidad y calidad.

Desde su lanzamiento en abril 2013, la comunidad ha tenido 12.620 visitas de usuarios, se colgaron 398 noticias, se hicieron 482 comentarios y se compartieron 88 documentos.

El edificio “Plaza Mayor” de la Universidad Autónoma de Madrid recibe el premio COAM

El edificio “Plaza Mayor” de la Universidad Autónoma de Madrid ha recibido del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid, en el marco de la X Semana de Arquitectura de Madrid, el Primer Premio 2013 de la Oficina de Concursos de Arquitectura de Madrid (COAM) por su relevancia y calidad arquitectónica.

La obra del edificio “Plaza Mayor” ha sido desarrollada por Ferrovial Agroman y es un ejemplo de máxima calidad en el campo de la arquitectura y la ingeniería a nivel nacional, no sólo por integrar el edificio en un entorno natural, sino también por la accesibilidad a las distintas dependencias que evita cualquier barrera de comunicación. Asimismo se ha dotado a la construcción de la máxima funcionalidad y eficiencia energética, con 26 paneles térmicos y 92 fotovoltaicos.