

CALIDAD

Excelencia en el servicio

Ferrovial implementa una gestión eficiente basada en la innovación y uso de nuevas tecnologías, garantizando una experiencia única a clientes y usuarios.

La Política de Calidad y Medio Ambiente articula los principios que rigen las actuaciones de la compañía para lograr los más altos niveles de excelencia operativa e innovadora en el desarrollo de infraestructuras y operación de servicios sostenibles. Estos principios ponen el foco en el sistema de gestión integrado, los requisitos regulatorios, la satisfacción de clientes y usuarios y la capacitación. Así, esta política actúa como palanca para impulsar la mejora continua, las capacidades técnicas y la eficiencia de los procesos.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La compañía tiene implantado un sistema de gestión integrado conforme a criterios de calidad, medio ambiente y energía en todos sus contratos, que funciona como herramienta para cumplir con los principios definidos en su política. La actividad certificada alcanza en 2022 el 80% según el estándar ISO 9001, 80% según ISO 14001 y 69% según ISO 50001. Además, en algunos casos, los servicios están certificados bajo otras normas por motivos de requerimientos locales.

Como parte de la gestión del sistema se realizan auditorías internas y se registran las reclamaciones en el 100% de los contratos. En 2022 se han recibido 416 reclamaciones/comunicaciones externas, de las cuales el 83% han sido cerradas satisfactoriamente.

OTRAS CERTIFICACIONES

En 2020, con renovación anual, AENOR otorgó a Ferrovial la certificación sobre sostenibilidad y contribución empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Con ella se pone en valor la Estrategia de Sostenibilidad y las acciones de la compañía en materia ESG, reforzando su sólido compromiso con los ODS.

La compañía cuenta desde 2010 con la marca de garantía Madrid Excelente, que reconoce y certifica la calidad y la excelencia en la gestión de las empresas, destacando especialmente la innovación, la sostenibilidad ambiental y social y la satisfacción del cliente.

Además, existen otros sistemas certificados conformes a normativas relacionadas con la seguridad vial, medio ambiente, responsabilidad social o negocios colaborativos, entre los que cabe destacar: UNE 19601; UNE-ISO 37001; UNE 166002; Sistema Comunitario de

Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS) según Reglamento (CE) nº1221/2009; BIM ISO 19650; PAS2080:2016; PAS2080:2016 EKFB; ISO 44001; ISO 45001; EMAS III; IATF 16949; UNE 216701; UNE 1176-1:2009; UNE-EN ISO 22000:2005; UNE-EN ISO 18295-1:2018; UNE 158401:2007; UNE 179002:2011; UNE-ISO 22320: 2013; UNE 15343:2008; UNE-EN ISO 13485:2018.

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVA TÉCNICA

La actividad de Ferrovial requiere del cumplimiento regulatorio estricto en relación con las disposiciones legales de calidad, medio ambiente y energía, tanto de ámbito regional como sectorial. Por ello, la compañía tiene implementadas soluciones digitales externas (i2i y WorldLex) e internas (DocSite) que permiten garantizar y facilitar el seguimiento de la legislación y normativa técnica de aplicación (entre otros, aquellos referidos a la contaminación atmosférica, acústica y lumínica).

Todo ello contribuye a lograr una garantía de calidad, así como una gestión eficiente centrada en el cumplimiento legislativo, la mitigación de los impactos negativos y el control de riesgos del negocio.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

Bajo la premisa de la mejora continua, Ferrovial busca cumplir con las expectativas de clientes y usuarios, así como aumentar su grado de satisfacción con los servicios prestados y productos ofrecidos. Para ello pone en marcha un programa anual de encuestas que permite identificar los puntos fuertes y débiles de la calidad ofrecida y establecer así acciones de mejora.

- Los **clientes**, entre los que se encuentran las administraciones públicas y los promotores privados, valoran el desempeño de la actividad en relación con la fiabilidad, confianza excelencia operacional, capacidad de respuesta, innovación y sostenibilidad.
- Los **usuarios** de las infraestructuras y servicios evalúan la calidad del servicio ofrecido. Adicionalmente, se está trabajando en el desarrollo de un innovador programa de medición de satisfacción de usuarios para la recogida de indicadores de las divisiones de Aeropuertos e Infraestructuras Energéticas y Movilidad que permiten tener una visión más completa de la experiencia del usuario acerca de los servicios ofertados.





DIGITALIZACIÓN

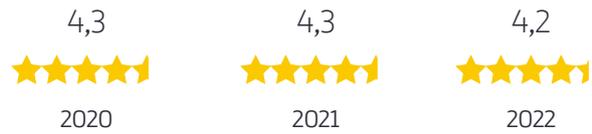
La digitalización impulsa a Ferrovial a liderar la transformación en los sectores de infraestructuras y movilidad, ofreciendo respuestas eficientes y sostenibles a las necesidades de la sociedad. Ferrovial apuesta por la innovación para maximizar el valor de los activos, lograr ventajas competitivas y mejorar la experiencia de clientes y usuarios.

A través del uso de tecnologías digitales, se están mejorando procesos, implementando nuevas metodologías y modernizando los productos. Entre otras, destacan las iniciativas *Building Information Modeling (BIM)*, *metaverso*, *Digital Twins* o *AIVIA*.

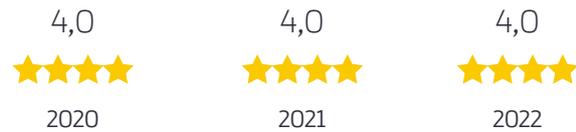
FORMACION EN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y ENERGÍA

Ferrovial promueve la sensibilización y formación en materia de calidad, medio ambiente y energía entre sus empleados y colaboradores, con el objetivo de mejorar su desempeño y capacidades, las acciones se llevan a cabo con carácter anual. Especialmente se pone el foco en la gestión de residuos, cambio climático, huella hídrica, contaminación y biodiversidad. En 2022 se impartieron más de 1.000 horas de formación a personal interno, a las que asistieron más de 4.000 empleados. En relación con el personal externo, se han impartido más de 1.800 horas.

NOTA GLOBAL SATISFACCIÓN CLIENTE



NOTA GLOBAL SATISFACCIÓN USUARIO



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SOBRE 5)

