

## DE LA CALIDAD AL DESARROLLO SOSTENIBLE EN RENFE



A primeros de este año y para dar cumplimiento a los requerimientos de la Unión Europea de medidas sobre liberación del ferrocarril, Renfe se ha dividido en dos empresas públicas, el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias ADIF y Renfe Operadora.

Ambas empresas, partiendo de una misma historia ferroviaria común desde los años 40 del siglo pasado y una sólida e idéntica estrategia con relación a la calidad y al mercado, evolucionarán lógicamente a partir de ahora, de acuerdo con nuevos parámetros dado el diferente enfoque de sus respectivos negocios.

Si hablamos de la pasada historia común, y del cambio de cultura experimentado por Renfe en los últimos doce años, me gustaría señalar que las estrategias de empresa han permitido consolidar y dar orientación al trabajo diario de toda la organización hacia la satisfacción de los clientes, a través de una apuesta decidida por la calidad total que ha creado una cultura empresarial eficaz, eficiente y orientada al mercado.

Sin duda el hecho significativo de esta historia reciente, ha sido el protagonizado durante los años 90 con ocasión de la implantación de un nuevo modelo de gestión basado en la creación de Unidades de Negocio específicas e independientes y las relaciones con el Estado a través de Contratos Programa.

La progresiva implantación de dicho modelo, se ha basado en el ejercicio constante de crear una nueva cultura empresarial a través de diferentes estrategias y enfocada decididamente hacia la calidad y el cliente.

Esta visión de empresa se apoyó en todo momento en una política de gestión de la calidad consecuente con los objetivos estratégicos de empresa marcados por la organización y en la creación de nuevos productos y servicios que dieran satisfacción al mercado y a los clientes.

En dicho y fructífero periodo, la dirección Corporativa de Calidad, creada en 1988, ha marcado el ritmo y el desarrollo del proyecto global de calidad con resultados espectaculares con relación a la satisfacción de los clientes que se conocen a través de encuestas periódicas de percepción de la calidad y el reconocimiento de la sociedad como empresa innovadora y bien gestionada.

Las **Unidades de Negocio** creadas, con el apoyo y asesoramiento de la Dirección Corporativa de Calidad, lideraron e impulsaron fuertemente el proyecto de mejora de la calidad de los productos y servicios con el objetivo añadido de involucrar a todo el personal en el proyecto y la creación de una conciencia de mejora continua de los procesos de trabajo.

Unos ejemplos claros marcan el papel que la estrategia de gestión de la calidad ha tenido en estos pasados años en Renfe.

En el capítulo de las certificaciones de los sistemas de calidad ISO 9000 y medioambientales ISO 14000, los primeros certificados se obtuvieron en 1966 y a partir de los años siguientes tuvieron un fuerte crecimiento, consiguiendo llegar a 94 certificados a finales de 2004.



