

CUSTOMER SUCCESS STORY

GRUPO RENFE

Actualización y adaptación de GlobalSuite® a la gestión integral de Riesgos de Grupo Renfe

Grupo RENFE es el principal operador ferroviario de España. Es la principal compañía del sector ferroviario encargada de prestar el servicio de transporte de viajeros y mercancías. Con 5.000 trenes que circulan cada día en España, más de 500 millones de viajeros al año, más de 14.000 empleados comprometidos con su trabajo y los más destacados índices de puntualidad, calidad y satisfacción.

En cuanto a sus certificaciones, Grupo Renfe cuenta con una serie de certificaciones y reconocimientos que ponen de manifiesto su compromiso con la calidad y la eficiencia en la prestación del servicio. Destaca un Sistema de Gestión Integrado, basado en las normas internacionales **ISO 9001** e **ISO 14001**, así como la voluntad de dar cumplimiento a los valores que demanda la sociedad en relación a la ética, la transparencia y la observancia estricta de la legalidad con la aprobación en el año 2018 de una "Política de Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Normativo Penal (Compliance)"

y un Modelo Organizativo y de Gestión para la Prevención de los Delitos Penales de las Personas Jurídicas (Compliance).

Estos trabajos se enmarcan en el ámbito del **Buen Gobierno Corporativo del Grupo Renfe**, del cumplimiento de diversa normativa y requisitos de certificaciones, y en la búsqueda de la mejora continua.

"Debido a la implantación por procesos de la gestión de riesgos y compliance, y dado el gran tamaño de la compañía y diversidad de actividades, se hacía necesario incorporar un software que aumentara la eficacia y eficiencia en la gestión de riesgos."

Diego Molero Alonso

DIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA, COMPLIANCE Y RIESGOS EMPRESARIALES.

Industria: Transporte ferroviario

Tamaño: +14000 empleados

Zona: España

Productos: GlobalSuite® Risk Management, Formación y parametrización

Regulaciones principales: Gestión de Riesgos Empresariales-Generales y Compliance



renfe

EL ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto de implantación de GlobalSuite® se ha llevado a cabo con el área de Gestión de Riesgos Empresariales de Grupo Renfe.

Los objetivos del proyecto radicaban en la actualización y adaptación de GlobalSuite® a la gestión integral de riesgos en Grupo RENFE, para estar alineados con el “Sistema de Gestión de Riesgos” por proceso que se ha venido acometiendo desde la organización en los últimos tiempos.

El “Sistema de Gestión de Riesgos” del Grupo Renfe establece el marco general de actuación para llevar a cabo el control y la gestión de riesgos empresariales. Busca lograr un entorno donde exista la capacidad de trabajar con riesgos de manera controlada, gestionándolos de una manera activa y aprovechando nuevas oportunidades.

A continuación, repasamos los puntos más importantes que se consiguieron:

- **Mejora en el seguimiento de las actuaciones y monitorización** de los diferentes procesos de Grupo Renfe, permitiendo la identificación, evaluación, valoración y mitigación de los diferentes riesgos.
- **Centralización de la información** facilitando las auditorías y la revisión sistemática.
- **Información actualizada** de la situación de los riesgos en Grupo Renfe, con información desglosada de los riesgos de los procesos y los planes de acción acometidos.
- **Elaboración de informes diferenciados** tanto para la gestión del riesgo por proceso, como la gestión de riesgo a nivel global.
- **Distribución de responsabilidades** entre los responsables de los procesos, a través de las Encuestas y los accesos segregados a la plataforma.

PUNTOS CLAVE

El equipo de GlobalSuite Solutions ayudó a cumplir los requerimientos clave del proyecto:

- **Apoyo en la parametrización y configuración** para estructurar la adecuada metodología de Análisis de Riesgos, Gestión de Controles y planes de acción.
- **Modelado de Encuestas** para los diferentes responsables de los procesos, con el fin de distribuir la responsabilidad de la actualización de datos.
- **Formación para la transferencia de conocimiento** al equipo de Grupo Renfe, con el objetivo de poder implementar su sistema de Gestión de Riesgos orientados a Procesos en GlobalSUITE®.
- **Formación específica a todas las áreas**, mediante sesiones con pocos asistentes para fomentar la cercanía y la facilidad de aprendizaje, destacando además la validez del modelo para el Grupo Renfe.

Para cumplir los objetivos del proyecto, se realizaron las diferentes sesiones de formación y transferencia de conocimiento adaptadas a las necesidades particulares de Grupo Renfe (tanto de manera remota como presencial), de tal forma que su **implementación y recorrido hacía la implantación del software fuera más fácil a la vez que ágil**, pudiendo así reducir los tiempos invertidos en determinadas acciones, gracias a las facilidades ofrecidas por GlobalSuite®.

Por último, como culminación del proyecto, Grupo Renfe activó los mecanismos para que los responsables de Procesos actualizaran la información directamente sobre GlobalSuite® mediante las **Encuestas**, apoyándose en la herramienta para la gestión diaria de sus actividades con un resultado satisfactorio.