



Jesús Parralejo Agudo
Director

ASEPAM-Asociación Española del Pacto Mundial de
Naciones Unidas
Núñez de Balboa 116, 5ª Planta, Oficina 27
28006 Madrid

Madrid, 1 de noviembre de 2011

Las nuevas demandas y expectativas de la sociedad han configurado un escenario donde cada vez con más frecuencia, los grupos de interés prestan atención a las prácticas sociales, ambientales y de tipo ético de las compañías. Este escenario ha dado lugar a que los límites tradicionales de las empresas se hayan modificado. Las nuevas responsabilidades a las que se enfrentan las compañías se extienden a lo largo de su cadena de valor. Renfe no ha sido ajena a este fenómeno y desde su nacimiento ha tenido una vocación de diálogo con sus empleados, clientes, proveedores, reguladores y la sociedad en su conjunto, con el firme convencimiento de que la integración de sus expectativas en nuestro plan de negocio nos hará crecer y ser más sostenibles.

Es así como 2010 ha supuesto la puesta en marcha de un nuevo modelo de desarrollo profesional que permitirá a Renfe ganar en eficiencia y productividad, así como potenciar el desempeño de sus más de 13.000 empleados, gracias a un nuevo sistema retributivo simplificado y vinculado a objetivos.

En el marco de su compromiso con la sociedad, Renfe ha aprobado el Plan de Accesibilidad Universal que marca como objetivo global conseguir que todos los servicios de la compañía sean accesibles antes de 2020. Cabe destacar el servicio Atendo a personas con movilidad reducida o discapacidad, que en 2010 ha realizado 293.998 asistencias y con una valoración del servicio de 8,98 sobre 10. Atendo se ha convertido en el primer servicio de transporte que obtiene la certificación de Accesibilidad Universal.

Con relación a nuestro compromiso con el medio ambiente, durante 2010 Renfe ha conseguido reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero específicas a 20gr de CO₂/UT, lo que supone un adelanto de 10 años sobre las previsiones del sector para 2020. Este hecho es una muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que este año se ha visto refrendado con la aprobación del Plan de Sostenibilidad Energética.

Por último, a pesar del difícil contexto económico, hemos seguido ofreciendo nuestro apoyo a numerosas organizaciones de carácter social, cultural, deportivo y educativo, entre las que se encuentran instituciones que trabajan con colectivos desfavorecidos.

Estas y otras iniciativas se suscriben dentro de los diez principios del Pacto Mundial y hacen parte del Informe de Progreso adjunto. Desde su adhesión en 2005, nuestra Compañía ha profundizado en el desarrollo de prácticas conforme a dichos principios y lo ha hecho público en su página web renfe.com y en sus memorias anuales, estructurados de acuerdo con prestigiosos estándares internacionales y verificados por auditores externos.

Nuestro propósito es seguir avanzando en éstos y los demás aspectos que fomenta Pacto Mundial, como parte de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe y con la convicción de que compromisos como la adhesión al Pacto Mundial contribuyen a hacer del tren el medio de transporte más sostenible de personas y mercancías.

Afrontamos 2011 cargados de retos que debemos superar para competir con éxito, mirando hacia afuera con mentalidad abierta y hacia dentro con ojos críticos y constructivos. Esto nos va a permitir preparar el futuro de la compañía en un entorno de competencia, protegiendo y aumentando el valor de Renfe para sus accionistas, los ciudadanos, y donde contaremos con nuestros trabajadores como uno de los principales activos.

| informe anual 2010



renfe



| informe **anual** 2010

renfe

renfe



Índice

1 Carta del Presidente	6	7 Anexos	160
2 Principales indicadores económicos, sociales y ambientales	8	7.1. Acerca de este informe	160
3 El año 2020	12	7.2. Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI 3.1)	164
4 Logros en el año 2010	20	7.3. Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	183
5 Modelo de Gestión	28	7.4. Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) del UIC	184
5.1. Historia y origen de la compañía	28	7.5. Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe	187
5.2. Misión, visión, valores y objetivos	31	7.6. Nivel de aplicación de GRI	190
5.3. Áreas de Actividad	32	7.7. Informe de verificación externa	191
5.4. Valor económico generado y distribuido	37		
5.5. Renfe y la Ley de Economía Sostenible	39		
5.6. Nuevo marco de relaciones Estado-Renfe	40		
5.7. Plan de reputación, responsabilidad empresarial y de patrocinios	41		
5.8. Dialogo con los grupos de interés	44		
5.9. Buen gobierno y transparencia	50		
6 Compromisos	54		
6.1. Calidad y orientación al cliente	56		
6.2. Accesibilidad	69		
6.3. Innovación	76		
6.4. Gestión del talento y desarrollo de recursos humanos	83		
6.5. Sostenibilidad: cambio climático y movilidad sostenible	105		
6.6. Internacionalización	138		
6.7. Relación con los proveedores	147		
6.8. Generación de valor social	150		





1. Carta del Presidente

Durante la última década se ha producido un consenso creciente sobre la importancia de la “responsabilidad social empresarial” (RSE) y cómo este nuevo marco de gestión puede contribuir al éxito de las empresas. Para entender este fenómeno, tenemos que remontarnos varias décadas atrás, cuando tradicionalmente el valor generado por las empresas se medía a través de la consecución de beneficios económicos y el cumplimiento de la legislación. Las nuevas demandas y expectativas de la sociedad han configurado un escenario donde cada vez con más frecuencia, los grupos de interés prestan atención a las prácticas sociales, ambientales y de tipo ético de las compañías. Este escenario ha dado lugar a que los límites tradicionales de las empresas se hayan modificado. Las nuevas responsabilidades a las que se enfrentan las compañías se extienden a lo largo de su cadena de valor.

Renfe Operadora no ha sido ajena a este fenómeno y desde su nacimiento ha tenido una vocación de diálogo con sus empleados, clientes, proveedores, reguladores y la sociedad en su conjunto, con el firme convencimiento de que la integración de sus expectativas en nuestro plan de negocio nos hará crecer y ser más sostenibles.

El presente Informe Anual refleja, de forma integrada, el desempeño de Renfe durante el año 2010 en el ámbito económico, social y ambiental, tres ámbitos que la empresa considera deben ser tratados conjuntamente para afrontar con éxito los desafíos actuales y futuros a los que se enfrenta el sector ferroviario.

El año 2010 ha estado caracterizado por la incertidumbre económica que motivó la crisis de confianza surgida en los mercados financieros internacionales. En este difícil contexto, Renfe ha conseguido un resultado bruto de explotación durante el año 2010 de 211,1 millones de euros, lo que representa una mejora de 16,6 millones de euros sobre el año 2009. Por Áreas de Actividad, se observa que la mejora es generalizada en todas ellas, aunque destaca fundamentalmente el Área de Viajeros.

Asimismo, 2010 ha supuesto la puesta en marcha de un nuevo modelo de desarrollo profesional que permitirá a Renfe ganar en eficiencia y productividad, así como potenciar el desempeño de sus más de 13.000 empleados, gracias a un nuevo sistema retributivo simplificado y vinculado a objetivos.

Un hito a destacar durante este ejercicio ha sido el inicio de la prestación de los nuevos servicios AVE entre Madrid y Valencia, con 15 circulaciones por sentido y un tiempo de viaje de 1 hora y 35 minutos. Para la protección del medio ambiente, esta línea de alta velocidad evitará la emisión de 400.000 toneladas de CO₂ y el consumo de 1.650 GWh, en el periodo 2011-2016. En cuanto a impacto social, se reducirá la siniestralidad de la carretera en un 27% y se mejorará la cohesión social, generando 44.500 empleos indirectos y una riqueza de 2.700 millones de euros.

Respecto al Área de Mercancías, la apertura de túnel del Pertús que une Figueres con Perpiñán a través de los Pirineos, va a permitir a Renfe reducir el plazo de transporte entre España y Francia en unas 6 horas aproximadamente. También permitirá aumentar la longitud de nuestros trenes hasta los 750 metros y la capacidad de carga.

Durante el año 2010, el Área de Fabricación y Mantenimiento de Renfe, Integria, se ha reorganizado con el objetivo de favorecer la captación de clientes externos y abrirse a los mercados internacionales.

En 2010, Renfe ha aprobado el Plan de Accesibilidad Universal que marca como objetivo global conseguir que todos los servicios de la compañía sean accesibles antes de 2020. Este Plan tiene la innovación como seña de identidad y pretende ser el más moderno, avanzado y participativo de Europa. Cabe destacar el servicio "Atendo" a personas con movilidad reducida, que se presta de forma conjunta con Adif. En 2010 se han realizado 293.998 asistencias y los clientes han valorado el servicio con una nota de 8,98 sobre 10. Atendo se ha convertido en el primer servicio que obtiene la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR.

Con relación a nuestro compromiso con el medio ambiente, y de acuerdo con el último estudio de ahorro de costes externos de Renfe, quisiera destacar que nuestros servicios de transporte ahorraron 2.300 millones de euros en concepto de externalidades, permitieron evitar la emisión de 2,3 millones de toneladas de CO₂ y el consumo de 760.000 toneladas equivalentes de petróleo durante el año 2010. Durante este año, Renfe ha conseguido reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero específicas a 20gr de CO₂/UT, lo que supone un adelanto de 10 años sobre las previsiones del sector para 2020. Este hecho es una muestra de nuestro compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que este año se ha visto refrendado con la aprobación del Plan de Sostenibilidad Energética.

Por último, a pesar del difícil contexto económico, hemos seguido ofreciendo nuestro apoyo a organizaciones de carácter social, cultural, deportivo y educativo. Un claro ejemplo ha sido la presentación de la decimocuarta edición del "Catálogo de Actividades Escolares de Cercanías Madrid", cuyo fin es fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes, a través de actividades que vinculan el viaje en tren de Cercanías a excursiones lúdicas y formativas.

Afrontamos 2011 cargados de retos que debemos superar para competir con éxito, mirando hacia afuera con mentalidad abierta y hacia dentro con ojos críticos y constructivos. Esto nos va a permitir preparar el futuro de la compañía en un entorno de concurrencia, protegiendo y aumentando el valor de Renfe para sus accionistas, los ciudadanos, y donde contaremos con nuestros trabajadores como uno de los principales activos.

La orientación al cliente y la eficiencia, en sus vertientes económica, social y ambiental, serán los ejes centrales de la estrategia de Renfe para los próximos años, donde la expansión internacional y el impulso de la innovación nos permitirán situarnos en una buena posición para competir en otros países y mercados.


El establecimiento del nuevo modelo de explotación del Área de Mercancías de Renfe, es otro de los grandes retos de la compañía. A lo largo de 2011, este nuevo modelo, más flexible y competitivo, permitirá la creación de nuevas sociedades comercializadoras especializadas por mercados, para competir en el sector liberalizado del transporte de mercancías, y con vocación de participación privada con mayoría pública.

En definitiva, sea usted un empleado, un cliente o, simplemente, un ciudadano al que le interesa nuestra empresa, espero que este Informe le ayude a entender nuestra cultura, nuestros logros y los desafíos a los que nos enfrentamos.

Teófilo Serrano
Presidente de Renfe

renfe





2. Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Principales indicadores

	2010	2009
Dimensión económica		
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de Euros)	211,1	194,5
Total ingresos (millones de Euros)	2.512,8	2.501,4
Ingresos de tráfico (millones de Euros)	2.347,8	2.315,9
Ingresos varios (millones de Euros)	165,0	185,5
Total gastos al EBITDA (millones de Euros)	2.301,7	2.306,8
Cánones ferroviarios ADIF (millones de Euros)	316,4	317,6
Resultado de ejercicio (millones de Euros)	-19,8	-22,7
Número de proveedores adjudicatarios	2.339	1.949
Pagos a proveedores (millones de Euros)	1.511,9	1.491,4
Datos de la actividad de viajeros y mercancías		
Viajeros (miles)	453.747	466.658
Oferta PKO (millones de plazas - km)	51.033,1	52.170,1
Demanda PKD (millones de viajeros - km)	20.977,9	21.699,7
Aprovechamiento (%)	41,1	41,6
Índice de Calidad Percibida Servicio Público	7,23	7,07
Índice de Calidad Percibida Servicios Comerciales	7,65	7,57
Toneladas (millones)	16,1	16,6
Toneladas-km brutas (millones)	18.978,5	17.878,2
Toneladas-km netas (millones)	7.417,3	6.972,8
Aprovechamiento (%)	39,1	39,0
Dimensión social		
Número de empleados	13.830	14.080
Número de mujeres en plantilla	1.357	1.314
Antigüedad media de los empleados (hombres - años)	27,81	27,44
Antigüedad media de los empleados (mujeres - años)	22,00	22,43
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	1,88	0,85
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	5,90	6,89
Inversión en formación (€)	10.267.774	9.533.433
Horas totales de formación	630.139	646.635
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	1.073	1.342
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,53	94,34
Número de empleados promocionados	463	523
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,97	0,77
Jornadas perdidas por accidente laboral	32.754	34.929
Formación en prevención de riesgos (Horas)	15.307	20.325
Inversión en la comunidad (€)	35.602.749	28.758.277

Principales indicadores


	2010	2009
Dimensión ambiental		
Gwh tracción eléctrica	2.271,64	2.226,71
Millones de litros de diesel consumidos	76,92	81,26
Gwh L diesel	763,82	806,91
Gwh total	3.035,45	3.033,63
Intensidad Energética (Wh/UT)	106,90	105,77
Intensidad Energética de Producción Wh/UTO	43,36	43,31
Intensidad de Carbono (g CO ₂ /UT)	20,49	25,62
Intensidad de Carbono de Producción (g CO ₂ /UTO)	8,3	10,5
Gastos ambientales (€)	1.321.000	1.274.862
Consumo de agua (m ³)	829.828	908.035
Emisiones de SO ₂ (toneladas)	622,4	900,8
Emisión NO _x (toneladas)	3.539	3.914
Emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV's) (toneladas)	359,2	375,2
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	1.167,6	1.308,93
Generación de residuos no peligrosos (toneladas)	1.944,03	2.529,46
% Tráficos de viajeros con material rodante de baja emisión acústica	95%	95%
% Tráficos de mercancías con material rodante de baja emisión acústica	62%	61%
Ahorro de costes externos (millones de Euros)	2.297,9	2.240,4



renfe



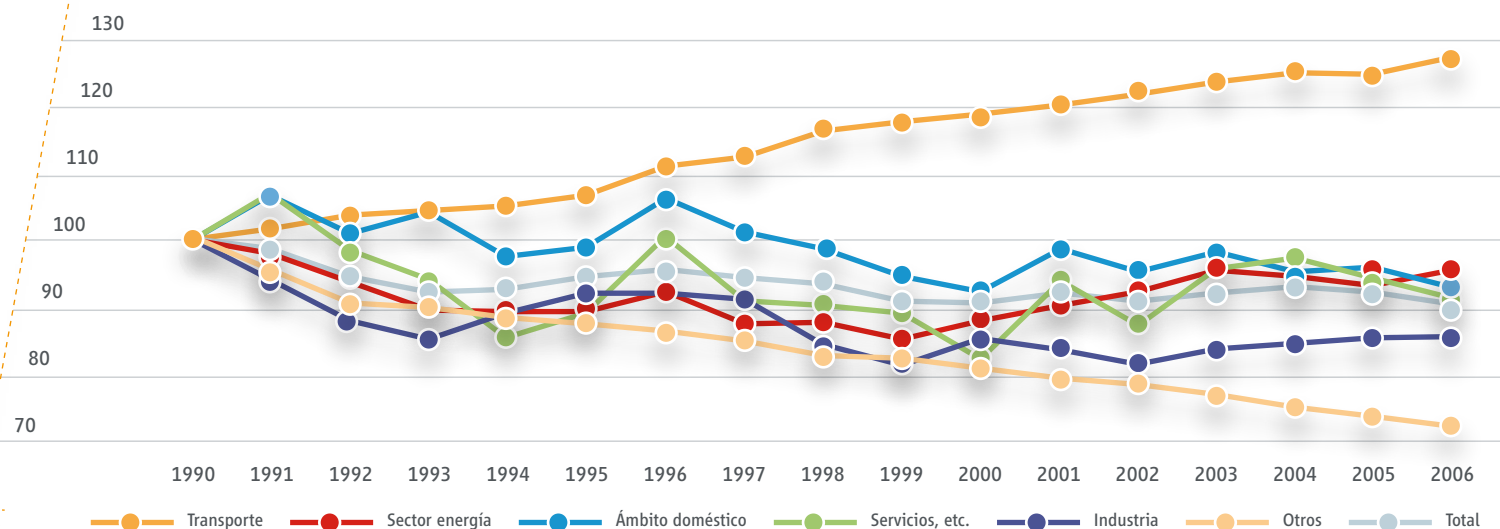
3. El año 2020



Actualmente, la sociedad vive un momento marcado por la incertidumbre y el continuo cambio en los mercados. En este contexto, cobra mayor importancia reflexionar sobre la evolución del sector ferroviario, con el fin de detectar las oportunidades de negocio que puedan surgir y mitigar aquellos aspectos que puedan convertirse en una amenaza para las compañías.

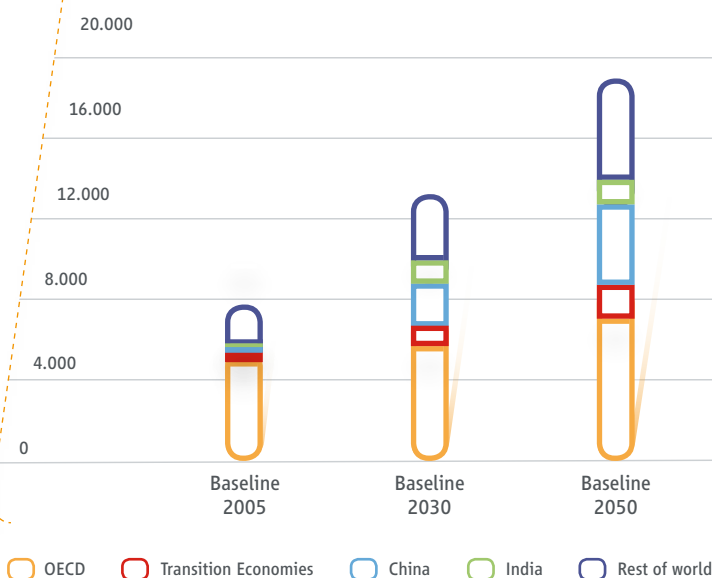
Asimismo, 2020 es una fecha con una importancia estratégica debido a los compromisos de reducción de emisiones de CO₂ asumidos a nivel mundial en el marco del protocolo de Kyoto. El sector de transportes tiene un papel clave en el escenario global del cambio climático y la emisión de gases de efecto invernadero. Recientes estudios señalan que en los últimos 20 años, las emisiones del sector de transportes han aumentado alrededor de un 40% en Europa, mientras en otros sectores se han conseguido reducciones o situaciones más estables.

Emisiones Gases Efecto Invernadero en el sector transporte Europeo



Fuente: EU energy and transport in figures - Statistical Pocketbook, 2009

Emisiones globales CO₂ en sector transporte (desglosado por región)



Fuente: Energy Technology Perspectives. 2008 IEA

En este sentido, la Comunidad Europea de Ferrocarriles estableció un compromiso para 2020 de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de un 30% respecto de los niveles de 1990, y adicionalmente a este compromiso Renfe se fijó como objetivo para el 2020 una cifra de emisiones específicas de 20 gramos de CO₂ por unidad transportada, habiendo conseguido en la actualidad adelantar este objetivo en 10 años al conseguir durante 2010 una cifra de emisiones de CO₂ unitarias de 20,49.

Además de la eficiencia del ferrocarril, otra de las causas de la reducción de emisiones es la utilización preferente de la electricidad que ha permitido duplicar el consumo procedente de fuentes renovables en Renfe en los últimos años, siendo el único modo de transporte en España que utiliza de forma significativa las energías renovables.

En un contexto global, recientes estudios señalan que las emisiones del sector de transportes continuarán aumentando en las próximas décadas, contraviniendo los acuerdos alcanzados en el Protocolo de Kyoto.

Dadas estas tendencias, el escenario del sector ferroviario de cara a 2020 presenta importantes oportunidades y va a estar condicionado por una serie de variables:



Marco regulatorio del ferrocarril

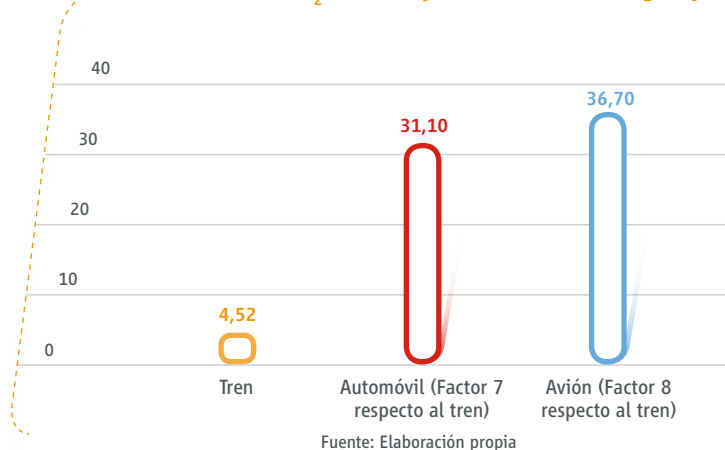
El papel de las administraciones públicas es fundamental a la hora de determinar el contexto ferroviario futuro, ya que el desarrollo del sector pasa por fuertes inversiones en infraestructuras. Actualmente, ya estamos presenciando cuantiosas inversiones que persiguen un cambio modal en el transporte. Por ejemplo, en Turquía y Corea durante 2009 se invirtieron 696 y 503 millones de € respectivamente (Estadísticas UIC 2009). De esta manera, el impulso del transporte ferroviario debe venir desde el mismo planeamiento de las conexiones de transporte.

En China, por ejemplo, el ferrocarril es una parte integral del desarrollo económico, existiendo planes para extender la longitud ferroviaria en 100.000 kilómetros para 2020 (un incremento de 27.000 kilómetros en comparación con 2003).

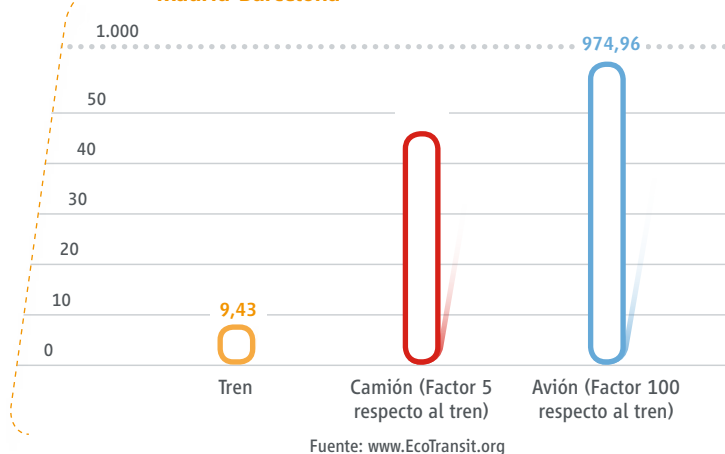
Sostenibilidad

El sector ferroviario representa una alternativa más sostenible y eficiente para el transporte de mercancías y viajeros. Además, un cambio gradual de transporte de mercancías y viajeros por carretera hacia medios ferroviarios (fomento de la intermodalidad) tendría una reducción inequívoca en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Emisiones de CO₂ de un viaje Madrid-Valencia (Kg viajero)



Emisiones en Kg de CO₂ del transporte de 1 tonelada entre Madrid-Barcelona



Adicionalmente, el sector ha establecido ambiciosos objetivos de reducción de CO₂:

- En el ámbito europeo, se ha fijado un 30% de reducción para 2020.
- “East Japan Railway” ha fijado asimismo un 30% de reducciones para 2017.

Otra de las soluciones que aporta el sector ferroviario es la descongestión. La congestión del tráfico es un problema creciente en los cada vez más numerosos núcleos urbanos provocada por el elevado tráfico terrestre. Los retrasos provocados por éste causan efectos negativos en términos monetarios y ambientales.

Estudios como el llevado a cabo por el Instituto de Transporte de Texas han concluido que el coste de congestión ha crecido desde 24 billones de dólares en 1982 a 115 billones de dólares en 2009 y 1.000 millones de litros de combustible malgastado.

De esta manera, el sector ferroviario ofrece soluciones prácticas con la premisa de inversiones iniciales en infraestructuras.

Tecnología e innovación

Tanto la innovación como la tecnología serán factores importantes en la configuración del sector ferroviario ya que tendrán un papel protagonista en:

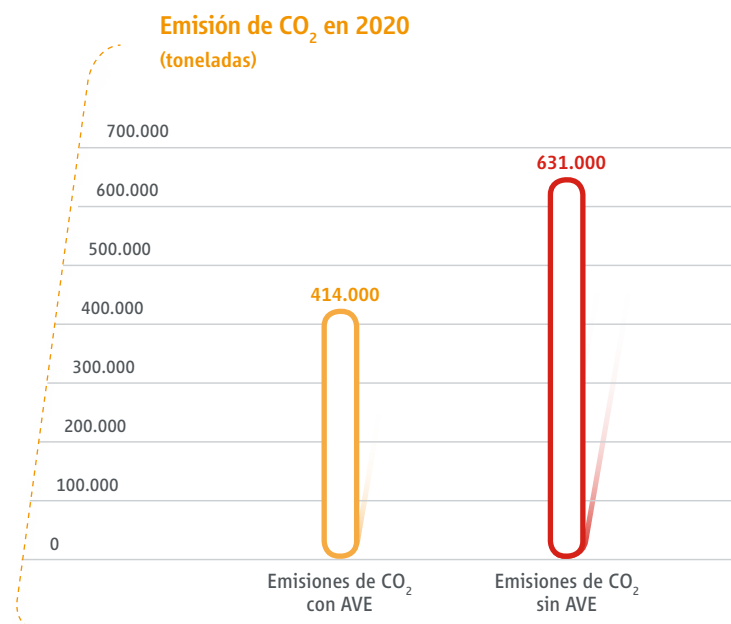
- **Alta velocidad:** el tren de alta velocidad no sólo implica un cambio en los modos de transporte, simultáneamente aumenta los contactos económicos y sociales reduciendo distancias en los núcleos urbanos conectados, creando así oportunidades de negocio y facilitando intercambio de visitantes y trabajadores.

La intermodalidad entre avión y trenes de alta velocidad/media distancia es una de las políticas de transporte que impulsa desde hace años la Comisión Europea. Una mayor cooperación entre modos puede originar un resultado socialmente positivo al ahorrar emisiones contaminantes y generar beneficios para los agentes participantes: aerolíneas (eliminación de costes operación de rutas cortas), compañías ferroviarias (acceso a otros segmentos

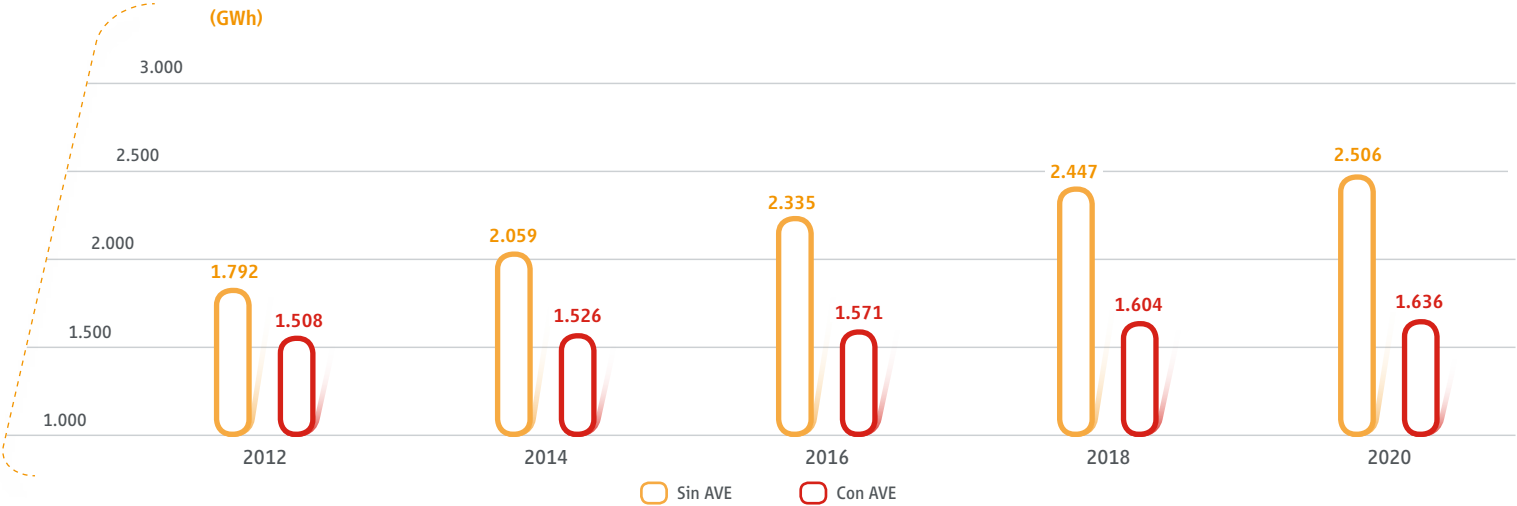
de mercado), pasajeros (comodidad y reducción de los tiempos de viaje) y sociedad en su conjunto (cuestiones medioambientales y uso eficiente de los modos de transporte).

Diversos estudios resaltan la capacidad vertebradora de la alta velocidad y la cohesión social y territorial que promueve. Más concretamente, Renfe se encuentra a la vanguardia de la alta velocidad a nivel mundial ya que a partir de 2012 prestará sus servicios de transporte por casi 2.900 kilómetros de línea de alta velocidad.

Las ventajas ambientales de este tipo de líneas quedan patentes en ejemplos como la línea de alta velocidad Madrid-Valencia (punto a punto), que se estima evitará la emisión de 400.000 toneladas de CO₂ entre 2011 y 2016, llegando a evitar la emisión del 34% del CO₂ que se liberaría de no existir dicha línea. Al mismo tiempo, se prevé que hacia 2016 se logrará un ahorro de energía del 29%, consiguiendo un mix de consumo de energía más limpio y menos dependiente del petróleo.



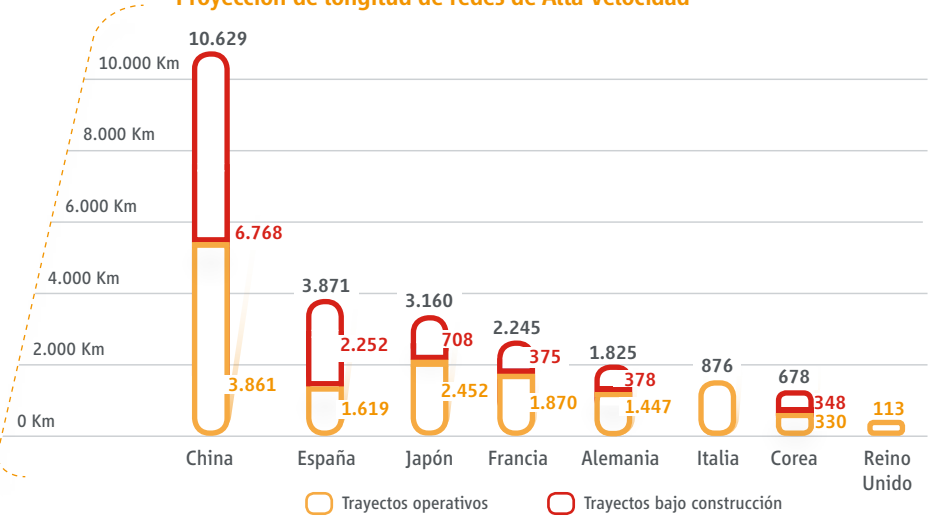
Evolución del consumo de energía (GWh)



Esta posición de referencia de Renfe le otorga una ventaja competitiva de cara a los escenarios futuros del ferrocarril. Las proyecciones del desarrollo de la alta velocidad a nivel mundial son extraordinarias

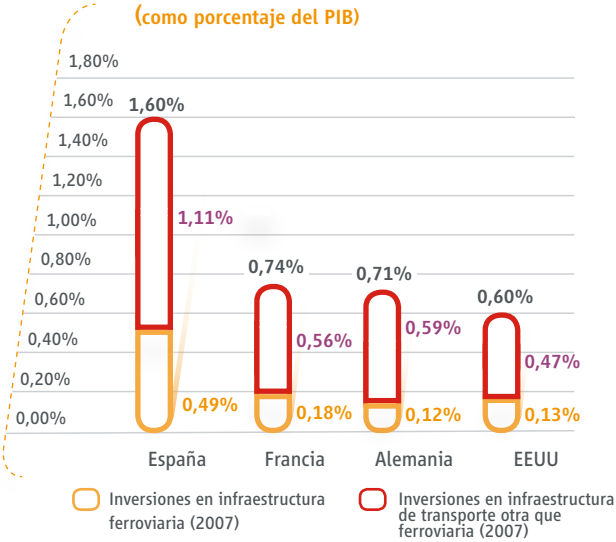
y ofrecerán oportunidades de asesoría y negocio a Renfe ya que actualmente España es un país objeto de estudio y referencia.

Proyección de longitud de redes de Alta Velocidad



Fuente: UIC, Análisis Accenture

Inversión Anual en infraestructura (como porcentaje del PIB)



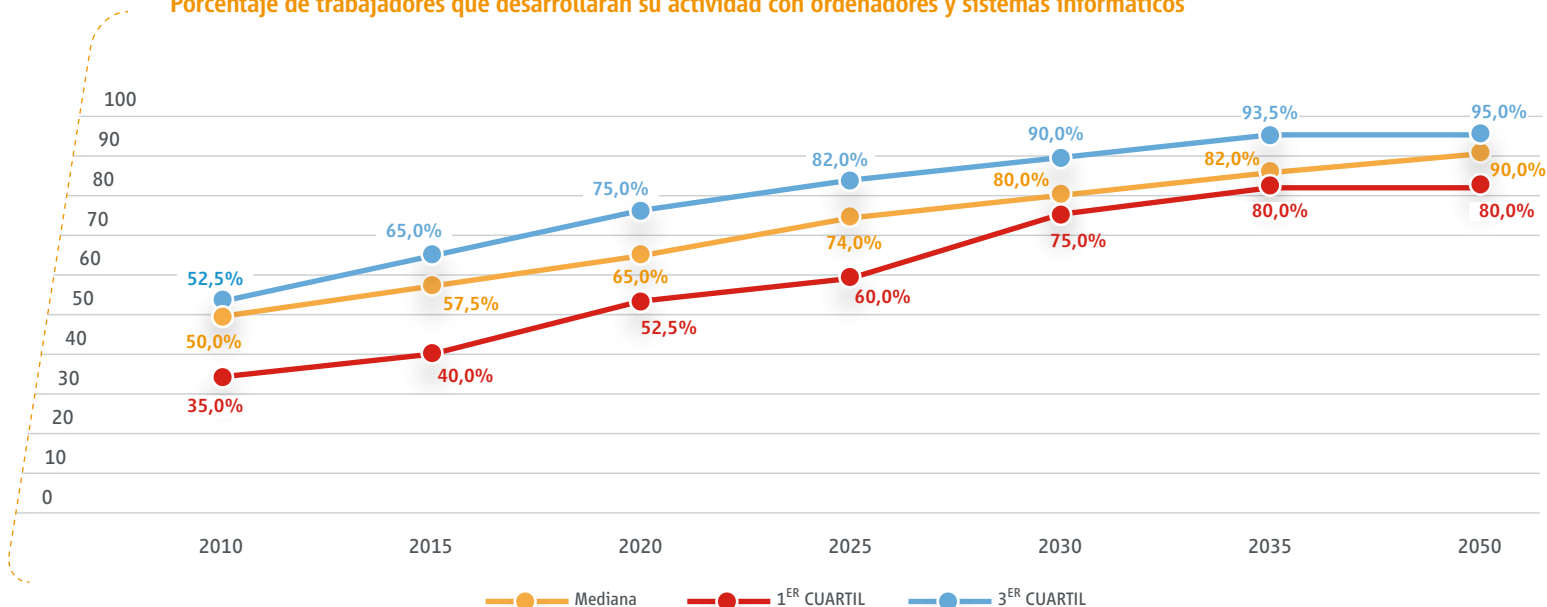
Fuente: OECD, PIT, Análisis Accenture



Cabe destacar que España es pionera en la colaboración público/privada en el desarrollo, construcción y operación de infraestructura ferroviaria de alta velocidad y se ve apoyada por el liderazgo mundial de nuestra industria en el sector de concesiones (gestión de infraestructuras, ingeniería, consultoría, financiación, tecnología, etc.)

- **TICs y recursos humanos:** debido a la creciente incorporación de tecnología e innovación al sector, hacia 2020 encontraremos una mayor heterogeneidad de los recursos humanos en el sector ferroviario. La incorporación progresiva de TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) llevará a su vez a una mayor diferenciación entre el personal dedicado a sistemas de conducción, gestión y documentación y los grupos profesionales que no los necesitan en su actividad diaria, como los servicios básicos de mantenimiento, limpieza.

Porcentaje de trabajadores que desarrollarán su actividad con ordenadores y sistemas informáticos



Fuente: Libro Blanco de Prevención del Sector Ferroviario (página 110)

- **Sostenibilidad energética:** dentro de este ámbito, encontramos ejemplos actuales que marcan las tendencias que veremos durante la próxima década.

- Europa: iniciativas relacionadas con conducción eficiente, resultando en reducciones del 5% en trenes eléctricos y diesel.
- Australia: minimización del consumo a través de sistemas tecnológicos en cabina que asisten al conductor, resultando en ahorros del 5-20% sin incremento del tiempo de viaje.
- Japón: a través de mejoras en el diseño se han conseguido reducciones del consumo cercanas al 40%.
- EEUU: el freno regenerativo, también utilizado en Europa y Japón, ha conseguido reducciones del consumo energético del 8%.

Limitaciones al desarrollo del transporte ferroviario

Aparte de las oportunidades y escenarios presentados en los anteriores epígrafes, existen una serie de factores que podrían limitar el desarrollo del transporte ferroviario.

- Los elevados costes de construcción de nuevas infraestructuras y compra de material ferroviario. Especialmente relevante en aquellas regiones que están atravesando procesos de liberalización del sector, donde es primordial un papel proactivo de las administraciones para mejorar la infraestructura existente y obtener rentabilidades.
- Competencia con otros medios de transporte.
- Falta de personal formado y cualificado para responder a la creciente demanda en el sector ferroviario.

renfe



4. Logros en el año 2010

Inauguración del Ave Madrid-Valencia

El 19 de diciembre se inauguró el nuevo servicio AVE entre Madrid-Cuenca-Albacete-Valencia con 30 trenes al día, 15 por sentido, con un tiempo de viaje de 1 hora 35 minutos, lo que acorta en casi dos horas el viaje y dispone de una oferta media diaria de 10.950 plazas.

Con la puesta en servicio de estos nuevos AVE se evitará la emisión de 400.000 toneladas de CO₂ y el consumo de 1.650 GWh en el periodo 2011-2016. En lo que se refiere al impacto social, se reducirá la siniestralidad de la carretera en un 27% por el trasvase modal de la carretera al ferrocarril y se mejorará la cohesión social, generando 44.500 empleos indirectos y una riqueza de 2.700 millones de euros.

Implantación de un nuevo modelo de espacios de atención al cliente

Coincidiendo con la inauguración del nuevo servicio AVE entre Madrid-Cuenca-Albacete-Valencia, Renfe ha puesto en funcionamiento centros de servicios en todas las estaciones y salas club en las de Valencia (Joaquín Sorolla) y Albacete (Los Llanos).

Los centros de servicios responden a un modelo basado en atributos como la accesibilidad, la ergonomía o la proximidad a los clientes; mientras que las salas club aúnan criterios de innovación, funcionalidad, imagen y servicio, con la vocación de satisfacer a clientes con distintos hábitos, necesidades o inquietudes; diferente interés o capacidad de interacción con el espacio que les rodea, o de comunicación con otros clientes y/o que demandan diferentes usos y funcionalidades.

Nueva Tarjeta Renfe Tempo

Renfe lanzó la tarjeta Tempo, el nuevo sistema de fidelización de viajeros, que sustituye a la tarjeta Club AVE y que aporta un valor añadido al cliente, con un trato personalizado y exclusivo. Este programa permite la acumulación de puntos según el consumo de productos realizado en Renfe y en otras compañías asociadas para ser canjeados por billetes de tren o por otros servicios relacionados con el turismo y el ocio.

El lanzamiento de este programa supone una mejora en la capacidad comercial de la compañía para competir con éxito. Con esta actuación, Renfe avanza en su reto de aumentar el valor para sus clientes, desarrollando la innovación en herramientas de gestión comercial (fidelización, *yield management*...).

Nuevo Sistema de Gestión de Seguridad

Renfe ha invertido 80 millones de euros para la instalación en toda su flota de equipos de ASFA Digital (Anuncio de Señales y Frenado Automático), un sistema de seguridad que reduce hasta en un 60% la posibilidad de fallo humano, mejora los controles de seguridad y hace más fiable la conducción.

Se han implementado 2.650 equipos de la versión digital del Sistema, con el objetivo de minimizar los posibles errores humanos.

En el marco de la mejora continua de los resultados en materia de seguridad, durante 2010 Renfe puso en marcha una Oficina Técnica para la Gestión de los Riesgos por Fallo Humano y reforzó las acciones formativas en materia de seguridad.

Construcción de Talleres de Integria

Entre las principales actuaciones ejecutadas en 2010 cabe destacar la construcción del nuevo Centro de Tratamiento Técnico para material de Alta Velocidad en Madrid (Santa Catalina 2); la ampliación del taller de material motor de Valencia Fuente de San Luis para el mantenimiento de Alta Velocidad (S/130); la ampliación del taller de material autopropulsado de Vilanova (Barcelona) para su adaptación al mantenimiento de trenes CIVIA; ampliación del taller de mantenimiento de trenes de Cercanías de Montcada (Barcelona); construcción del ramal de acceso ferroviario a la Base de Mantenimiento de Barcelona Casa Antúnez y construcción de los túneles de lavado en Valencia Nord y Valencia Fuente de San Luis.

Plan de Accesibilidad Universal

En 2010 el Comité de Dirección de Renfe aprobó el Plan de Accesibilidad Universal, que amplía y mejora el compromiso adquirido desde hace años. El objetivo global del Plan es conseguir que todos los servicios de Renfe sean útiles y accesibles para todos los usuarios antes del año 2020.

El nuevo Plan se posiciona como el más moderno, avanzado y participativo de Europa, ya que prevé la atención a todo tipo de discapacidad (física, sensorial, intelectual-cognitiva y mental), y es un modelo basado en la investigación e innovación y la colaboración de colectivos y entidades especializadas.

Atendo sigue creciendo

En 2010, el servicio Atendo, destinado a clientes con movilidad reducida o discapacidad, ha ampliado su cobertura a 124 estaciones accesibles en España, 26 más que en 2009.

Atendo amplía de este modo su eficacia y cobertura para prestar una asistencia lo más integral posible en cada caso, desde que el viajero llega a la estación de origen hasta que baja del tren y sale de la estación de destino.

El número de asistencias realizadas en 2010 ha crecido un 24,80% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 293.998 asistencias y la valoración del servicio alcanzó una nota de 8,98 sobre 10, dos décimas por encima del registro anterior.



Certificación UNE 170001-2 Servicio Atendo

El Servicio Atendo se ha convertido en el primer servicio que obtiene la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR. En la certificación, se reconoce que Renfe y Adif “disponen de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2: 2007 para el tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones”.

Renovación web Corporativa

La nueva página web de Renfe ofrece a los clientes un diseño más atractivo y fácil. Entre las nuevas características, destaca la simplificación del acceso a la información relacionada con los procesos de compra, el formato multilingüe y la adaptación de los contenidos a la normativa AA de accesibilidad, certificada por parte del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO).

La página web es una de las más consultadas del sector, con 68.990.779 visitas anuales. En este sentido, la nueva navegación responde a la estrategia de potenciar la venta de billetes a través de Internet, que continúa creciendo.

Cabe destacar que la nueva web de Renfe dispone de un asistente virtual, denominado Irene, que con lenguaje natural responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Desde que se activó este servicio en Junio de 2010, Irene ha recibido 155.638 preguntas y ha mantenido 65.131 conversaciones.

renfe.mobi

Renfe ha renovado su portal para terminales móviles renfe.mobi, con la incorporación de nuevas funcionalidades y su adaptación a los nuevos tipos de terminales que han ido apareciendo en el mercado.

El portal renfe.mobi se ha confeccionado para prestar una mayor y mejor atención a sus clientes, que podrán obtener en su terminal móvil y en tiempo real los principales contenidos informativos que aparecen en la Web de la Compañía.



Actualmente, renfe.mobi cuenta con aproximadamente 110.000 usuarios únicos al mes, lo que nos convierte en una de las empresas del sector transporte más consultadas por usuarios de móviles. En cifras, el número de accesos en junio de 2010 fue de 2,4 millones, un 60,9% más que el año anterior.

Blog Renfe

En 2010 Renfe lanzó un blog corporativo, www.renfeblog.com, que potencia la comunicación con sus distintos grupos de interés.

De esta manera, Renfe continúa incorporándose a la esfera actual de redes sociales, afianzando su apuesta por la comunicación con sus usuarios.

Gracias a esta herramienta bidireccional, usuarios y medios de comunicación pueden hacer llegar de forma instantánea sus preguntas o comentarios a Renfe, a los cuales la compañía puede responder de forma más fluida.



Impulso a la innovación

Renfe ha firmado diversos acuerdos marco de colaboración con universidades y fundaciones con el objetivo de mejorar la capacidad innovadora y competitiva de la empresa. En este sentido, se han suscrito nueve acuerdos de colaboración con estas entidades para impulsar la innovación y la investigación en el área del transporte ferroviario.

Las entidades con las que Renfe ha firmado estos convenios desarrollarán durante los próximos años trabajos, estudios, proyectos de investigación, análisis compartidos y proyectos de desarrollo en materias de eficiencia energética, telecomunicaciones, seguridad en la circulación, accesibilidad y diseño e innovación tecnológica, entre otros.

Nuevo acuerdo de Desarrollo Profesional

La aprobación del nuevo acuerdo de Desarrollo Profesional en Renfe contribuye a una mejor gestión de los recursos humanos, valorando más objetivamente el desempeño de los trabajadores, con el objetivo de potenciar la modernización y competitividad, además de seguir incidiendo en la productividad y en la adaptación a las necesidades operativas actuales de la empresa. Este nuevo acuerdo tiene un carácter universal y reduce a seis las categorías profesionales.

De esta manera, Renfe da un paso más para convertirse en un operador de referencia en el mercado liberalizado, fomentando la generación de empleo.

Renovación del Portal Interesa

Durante 2010 Renfe acometió la renovación de su intranet corporativa, Interesa, potenciándola como herramienta de comunicación, gestión, formación y participación de los trabajadores.

El objetivo de esta renovación ha sido la ampliación de las posibilidades de acceso a la información de Renfe, así como facilitar a los empleados el desarrollo de su trabajo y la interacción con la empresa.

Asimismo, Interesa posibilita el acceso a un mayor número de trabajadores gracias a la incorporación de herramientas web 2.0. Simultáneamente, a fin de facilitar el acceso a todos los grupos profesionales, se han instalado 65 equipos operativos en dependencias de maquinistas, interventores y talleres.

Aumento 7,7% inversión interna

La política de Recursos Humanos de Renfe promueve diferentes herramientas de gestión para potenciar el desarrollo de las personas y la gestión de la compañía.

Dentro de este contexto cobra especial importancia la política de formación de la empresa, que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades y sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos.

En 2010, Renfe aumentó en un 7,7% la inversión en programas de formación, que incluyen programas de formación comercial, seguridad, desarrollo de competencias, entre otros.

20 gramos de CO₂ en 2010

Las diversas acciones llevadas a cabo por Renfe en materia de sostenibilidad energética han posibilitado alcanzar en 2010 el compromiso de reducción de emisiones unitarias previsto para el año 2020, lo que supone una reducción acumulada del 53,18% respecto a 1990.



Dentro de estas medidas destaca la alta eficiencia del material rodante, así como la alta ocupación de los servicios de Renfe especialmente en Alta Velocidad y Media Distancia, llegando a duplicar la media europea.

Esta reducción demuestra que es posible disociar el crecimiento de la actividad con el aumento de las emisiones de CO₂ si se usa el ferrocarril como eje central del sistema de transporte, aumentando la ventaja competitiva del ferrocarril como modo más sostenible frente a sus competidores directos.

Plan de Sostenibilidad Energética

Renfe ha trabajado durante 2010 en la elaboración de un Plan de Sostenibilidad Energética integrando las opiniones de los grupos de interés internos implicados en la gestión energética.

El objetivo del Plan es la optimización de la gestión integral de la energía consumida por la empresa, desde los procesos de adquisición hasta la utilización eficiente de la energía con la meta de reducir los consumos, las emisiones y los costes energéticos en la compañía.

Este plan ha identificado más de 80 áreas de mejora como la implantación de medidas de conducción eficiente, la introducción de energías renovables en instalaciones o la instalación de iluminación eficiente en trenes y en instalaciones.

35% de la energía consumida procede de fuentes renovables

El consumo de energía eléctrica permite a Renfe utilizar energías renovables de forma significativa a diferencia de otros modos de transporte.



De esta manera, durante el año 2010 un 35% de la energía utilizada por Renfe procedió de fuentes renovables, duplicando su consumo en los últimos 6 años y superando ampliamente los objetivos europeos de utilización de este tipo de energías para 2020. Con el aumento de la cuota de energías renovables en la generación eléctrica peninsular se reducirán progresivamente las emisiones de CO₂ debidas al ferrocarril.

Descenso de los incendios gracias al Plan de Prevención de Incendios Forestales

Dentro del compromiso ambiental de la empresa, durante 2010 Renfe elaboró el Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales. Estas actuaciones han hecho posible un descenso significativo, cercano al 60%, de los incendios debidos a la operación ferroviaria en el periodo 2006-2010.

Entre otras acciones, este Plan conlleva la realización de inspecciones a vehículos, la colaboración en los trabajos de extinción y la realización de campañas internas de sensibilización.

Venta de material a Argentina

Renfe suscribió en 2010 un acuerdo marco con la Secretaría de Transporte del Gobierno de Argentina para el suministro de trenes Talgo y locomotoras rehabilitadas, modernizadas y en condiciones de explotación comercial, para su uso en las líneas Buenos Aires-Mar del Plata y Buenos Aires-Mendoza.

Al mismo tiempo, Renfe podrá proveer al amparo de este acuerdo la asistencia técnica o el equipamiento que complemente el suministro del material operativo.

Línea de Alta Velocidad Medina-La Meca

El consorcio empresarial liderado por Renfe es una de las dos sociedades finalistas en el proyecto de la construcción y explotación de la línea de alta velocidad entre las ciudades saudíes de La Meca y Medina para el transporte de más de 74 millones de pasajeros al año.

El grupo adjudicatario deberá construir la superestructura, las instalaciones y los trenes, formar al personal y gestionar la operación. Por ello, la participación de Renfe en el proyecto es clave, ya que se encargará de la operación ferroviaria durante, al menos, los 12 años que dure la concesión, gestionando la sociedad y planificando la mayor parte de la operación, así como los talleres de mantenimiento.

Acuerdos con Comboios de Portugal (CP)

Renfe ha firmado un contrato para alquilar 17 trenes de media distancia a Comboios de Portugal (CP) por valor de 21 millones de euros. De esta manera, se contempla un alquiler, hasta 2014, de estos automotores diesel y su mantenimiento integral, que realizarán de forma conjunta las áreas industriales de ambas empresas, Integria y EMEF.

Asimismo, en 2010 Renfe firmó un protocolo de cooperación con CP con vistas a la explotación conjunta de la futura Red de Alta Velocidad Ibérica. El refuerzo de las comunicaciones entre España y Portugal hará posible la creación de un espacio único, con dimensiones y relevancia demográficas a escala europea, lo que contribuirá a la promoción de una mayor cohesión social, económica y territorial.

Nueva conexión entre España y Francia para viajeros y mercancías

La nueva infraestructura del túnel del Pertús que une Figueres con Perpiñán a través de los Pirineos, hace realidad una nueva conexión entre España y Francia con trenes de ancho internacional. Este hecho supone un nuevo modelo de explotación basado en la concesión, en el que Renfe va a operar por primera vez servicios transfronterizos de transporte de mercancías íntegramente en ancho europeo.

La entrada en servicio de la nueva conexión permite a Renfe iniciar sus tráficos internacionales de mercancías con cuatro trenes semanales que conectarán Barcelona con Lyon y Milán que transportarán un total de 544.000 toneladas durante 2011. El uso del ferrocarril supondrá un ahorro energético de 33,68 miles de toneladas de CO₂ y 8,56 miles de toneladas de petróleo.

La reputación de Renfe, entre las mejores de España y del mundo

Renfe se ha posicionado en 2010 como la 13ª empresa de transporte y logística a nivel mundial con mejor reputación, por delante de sus competidoras la francesa *SNCF* y la alemana *Deustch Bahn*, según se desprende de una encuesta elaborada por *Reputation Institute* en 34 países. La compañía, además, está a la cabeza del sector en España.

Asimismo, Renfe alcanzó el puesto 21º en el ranking de empresas con mejor reputación del Monitor Español de Reputación Corporativa-MERCO y el primer puesto en la categoría de Transporte de Viajeros. Asimismo, el Presidente de Renfe Teófilo Serrano Beltrán se situó en el puesto 65º en el ranking de líderes.

Renfe y el deporte

En 2010, la compañía ha llevado a cabo diversos patrocinios y colaboraciones con el mundo del deporte, especialmente en actividades vinculadas con el deporte en categorías inferiores, deporte adaptado y de integración.

Cabe destacar la apuesta de Renfe por el Rugby amateur y su promoción entre los niños. Renfe y la Federación Española de Rugby han desarrollado un programa denominado “Un tren de valores”, que ha permitido que cerca de 19.000 escolares de España se hayan acercado al rugby y conocido los valores de respeto y trabajo en equipo de este deporte en los últimos dos años.

Catálogo de actividades escolares 2010

Más de dos millones de jóvenes madrileños han participado en esta campaña que en 2003 fue reconocida por la Comisión Europea como “ejemplo de práctica social responsable”. El catálogo incluye 25 actividades distintas que vinculan el viaje en tren de Cercanías a excursiones culturales, de naturaleza o lúdicas.

El objetivo de Renfe Cercanías con esta iniciativa es fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes como un modo de transporte eficaz, respetuoso con el medio ambiente y capaz de acercar a un gran número de destinos culturales, de ocio y de entretenimiento en la Comunidad de Madrid.



renfe



5. Modelo de Gestión

5.1. Historia y origen de la compañía

La historia de R.E.N.F.E (Red Nacional de Ferrocarriles Españoles) comienza en 1941, a raíz de la unificación de todas las compañías ferroviarias existentes en una única empresa estatal. En el momento de su creación, RENFE agrupó el parque móvil de dichas empresas, así como 12.401 km de vía.

Posteriormente, en los años 50 se consolidaron avances y se iniciaron inversiones que se vieron detenidas debido a la crisis originada por la política autárquica. A partir de los años 60 se llegó progresivamente a un proceso de modernización y cambio de objetivos que se plasmaron en el Plan Decenal de Modernización de 1964 a 1973, a través del cual entran en servicio Ferrobuses y el Talgo III.

Así, a partir de 1975, y con el fin de la tracción a vapor, Renfe comenzó una época de amplias reformas con el objetivo de convertir la red ferroviaria española en una alternativa eficaz para el transporte de mercancías y pasajeros. En este contexto, se comienzan a implantar servicios de Cercanías en ciudades como Madrid, Barcelona o Málaga.

El Contrato Programa de 1984 promovió una gran renovación del material rodante, de manera que RENFE obtuvo los mejores resultados hasta la fecha en viajeros transportados en larga distancia, lo que instó al gobierno de la época a confeccionar planes para una profunda modernización del ferrocarril y de las instalaciones.

Durante la siguiente década, RENFE articuló su actividad a través de unas nuevas Unidades de Negocio que nacen en respuesta a la reorganización de los servicios ferroviarios.

Un hito en la historia de RENFE se produjo en 1992 con la inauguración de la línea de alta velocidad Madrid-Sevilla, coincidiendo con la inauguración de la Expo'92.

Debido al marco regulatorio europeo, el Estado dispuso una nueva legislación para el sector ferroviario español (LSF, Ley 39/2003 del Sector Ferroviario), abriendo la red ferroviaria a la competencia. Así pues, a partir del 1 de enero de 2005 finalizó el monopolio legal de RENFE y las dos empresas sucesoras quedaron conformadas finalmente como:

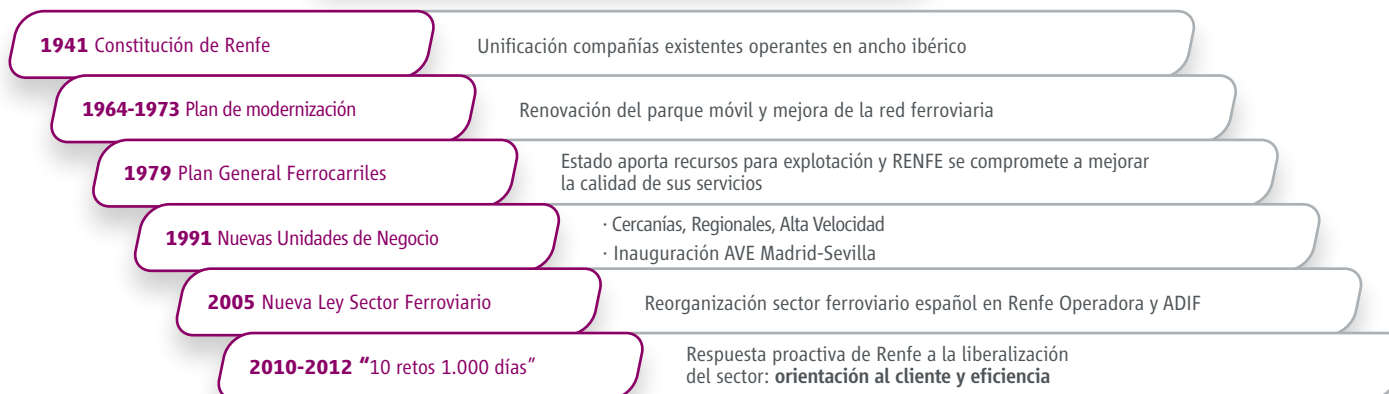
- **Renfe**, encargada del transporte de mercancías y pasajeros, en régimen de competencia con otras empresas.
- **Adif** (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias), que gestiona vías, estaciones, comunicaciones, etc., cobrando un canon a las empresas usuarias de la red, entre ellas a Renfe Operadora.

En respuesta a estos cambios sectoriales tan importantes, Renfe ha llevado a cabo una serie de acciones encaminadas a la anticipación al nuevo régimen de competencia. La primera de estas actuaciones

fue la renovación visual de la empresa. Asimismo, se ha llevado a cabo una importante renovación de la flota, lo cual ha permitido que Renfe en la actualidad sea un operador ferroviario de referencia a nivel mundial ya que cuenta con la flota de trenes más moderna de Europa en todos sus servicios y un modelo de alta velocidad en vías de exportación (más información en: www.renfe.com).

De esta manera, el futuro de Renfe comienza a plasmarse en el Plan Estratégico 2010-2012. A través de "10 retos 1.000 días" la compañía busca consolidar su posición como operador ferroviario de referencia ante la inminente liberalización del transporte de pasajeros y retos como la definición de la frontera entre los servicios comerciales y las obligaciones de servicio público. Para ello, la compañía seguirá trabajando activamente en mantener una posición aventajada en el marco ferroviario nacional y consolidar su expansión internacional.

Historia y evolución Renfe



5.2. Misión, visión, valores y objetivos

Renfe es una Entidad Publica Empresarial dependiente del Ministerio de Fomento, dedicada al transporte de viajeros y de mercancías que opera principalmente en España. La organización apuesta, por lo tanto, por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con el desarrollo de sus empleados, la sociedad y el entorno, a través de una estrategia que impulsa la sostenibilidad, la cultura y la ética, impregnando todos los niveles de la compañía y a todos sus ámbitos de actuación.

Misión

La misión de Renfe pasa por prestar servicios de mercancías y de viajeros, que en algunos casos, son susceptibles de ser considerados como obligación de servicio público por determinadas administraciones dadas su importancia económica, ambiental o social.

La prestación de servicios de viajeros y mercancías, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, persiguiendo el incremento de la cuota del mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

Visión

Renfe trabaja para ser considerado como el operador de transporte de referencia que ha sido, como sociedad pública y continuar al servicio de la sociedad en esta nueva etapa como organización, teniendo muy presentes las expectativas en cuanto a calidad y eficiencia que sus grupos de interés depositan en Renfe.

Valores

En relación con la misión:

- Seguridad.
- Orientación al cliente.
- Competitividad.
- Calidad.
- Eficiencia.
- Innovación-modernización.
- Orientación a resultados.

En relación con sus profesionales:

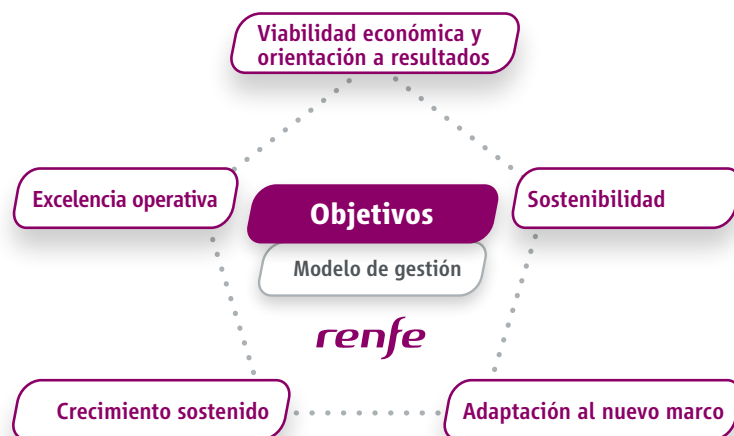
- Profesionalidad.
- Desarrollo de las personas.
- Comunicación activa.

En relación con la sociedad:

- Compromiso con las comunidades en las que opera.
- Respeto del medio ambiente.
- Compromiso social y ético.
- Transparencia y buen gobierno corporativo.



Objetivos



- **Crecimiento sostenido:** en términos de incremento de la cuota de mercado con respecto al resto de modos de transporte a través de la captación de nuevos mercados, el desarrollo de nuevos productos adaptados a las necesidades de movilidad de los viajeros y a los requerimientos de los cargadores, y la búsqueda de nuevos negocios asociados al ferrocarril.
- **Excelencia operativa:** mediante la puesta en servicio de un transporte enfocado a las necesidades del cliente, seguro, fiable y de calidad, mediante el desarrollo de una organización innovadora, ágil y competitiva, con la tecnología como catalizadora de la mejora continua y con una adecuada gestión del conocimiento.
- **Viabilidad económica y orientación a resultados** a partir de la utilización de criterios de rentabilidad, asignación eficiente de recursos, mejora de ingresos y reducción de los costes, y la extensión de dichos criterios como parte de la cultura de trabajo de Renfe.
- **Adaptación al nuevo marco regulatorio** en una transición ordenada al nuevo modelo, colaborando en la definición e implantación de las relaciones con Adif, la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, y aprovechando las oportunidades derivadas del nuevo marco institucional.
- **Sostenibilidad,** contribuyendo al desarrollo y movilidad sostenible, respetando el medio ambiente, favoreciendo el equilibrio entre modos de transporte y colaborando en la vertebración del territorio.

5.3. Áreas de Actividad

Las Áreas de Actividad en Renfe durante 2010 han experimentado un importante cambio estructural que persigue preparar a la compañía ante los retos que plantea el sector en el medio y largo plazo. La nueva reestructuración, además de dar respuesta a una política de austeridad en cuanto al número de cargos directivos, implica también un cambio profundo en la definición de competencias y el reparto de responsabilidades.

De esta manera, el modelo de gestión sobre el que Renfe desarrolla su actividad empresarial se articula en torno a tres Áreas de Actividad, en las que se agrupan negocios que actúan en mercados similares, se enfrentan a los mismos cambios y requieren capacidades equivalentes.

Áreas de Actividad

Servicios de Fabricación y Mantenimiento (Integria)

- Ingeniería de diseño y mantenimiento.
- Gestión integral del material excedentario.
- Mantenimiento parque de trenes.
- Servicios a terceros.
- Trabajos industriales.

Viajeros

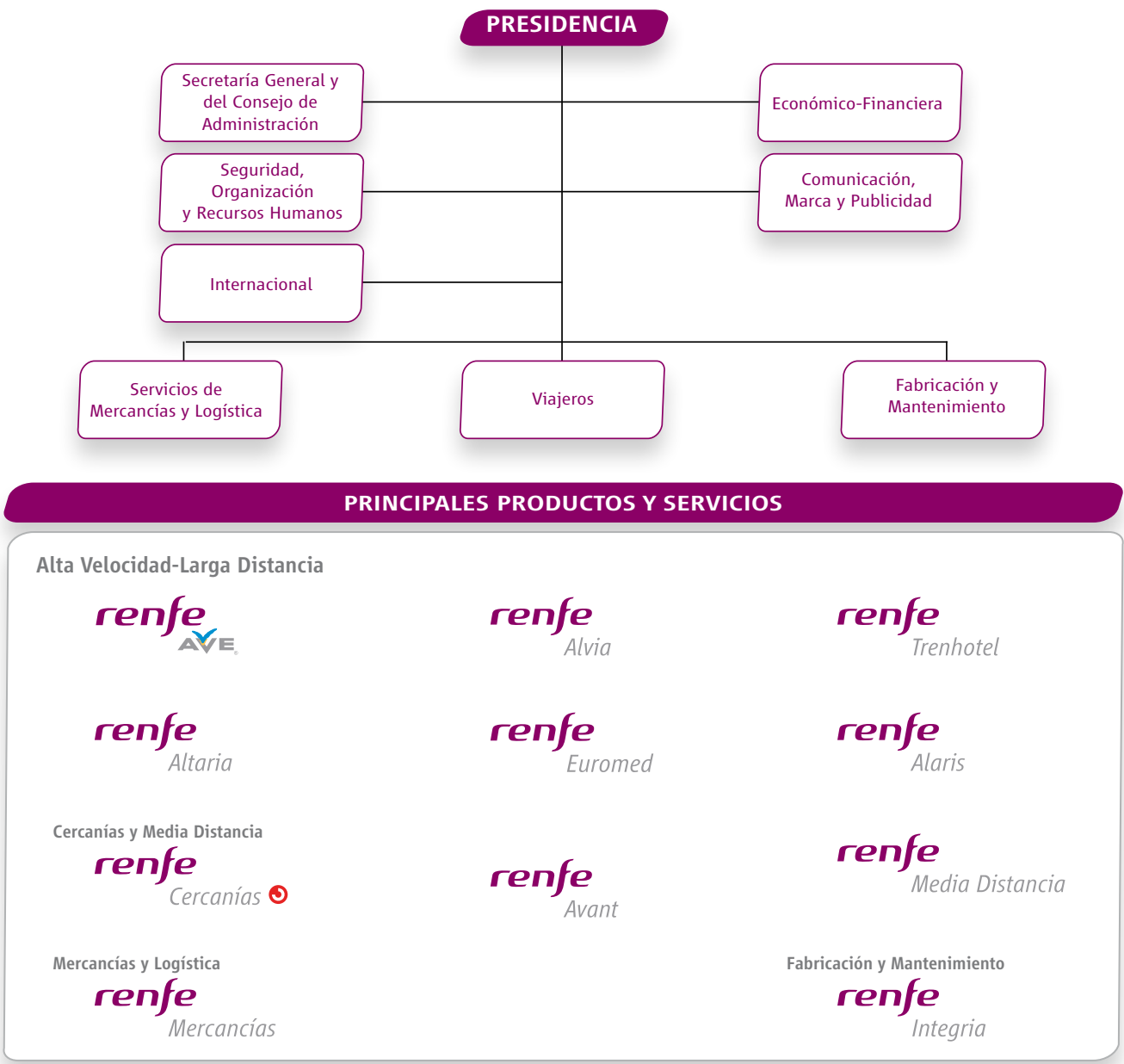
- Alta Velocidad-Larga Distancia.
- Media distancia.
- Cercanías de Madrid.
- Cercanías de Cataluña.

Transporte de Mercancías y Logística

- Automóviles.
- Transporte intermodal.
- Multiproducto: madera, químicos, transportes especiales, etc.
- Siderúrgicos.
- Graneles.

El modelo se complementa con Áreas Corporativas que tienen funciones transversales a toda la compañía:

- Presidencia.
- Secretaría General y del Consejo de Administración.
- Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad.
- Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos.
- Dirección General Económico-Financiera.
- Dirección Internacional.



5.3.1. Áreas de Actividad de Viajeros

Área de Viajeros

453.747 miles de viajeros transportados en 2010

Mejora del resultado bruto de explotación (EBITDA) de 2010 en un 5,0% (12,8 millones de euros)

La inversión total de 686.372,5 miles de €

La percepción media por viaje en 2010 aumentó un 5,5% respecto al año 2009

El Comité de Dirección del 9 de febrero acordó la creación de la nueva Dirección General de Viajeros como fusión de las direcciones generales de servicios de Alta Velocidad - Larga Distancia, servicios de Cercanías y Media Distancia, y Desarrollo Estratégico. La nueva conformación de la Dirección General de Viajeros dará respuesta a los siguientes retos en la gestión:

Dirección General de Viajeros

- Eficiencia.
- Orientación al cliente.
- Equilibrio en el reparto de responsabilidades.
- Flexibilidad.
- Control.

- **Eficiencia:** aumentará el aprovechamiento de sinergias y economías de escala, la utilización de recursos humanos y financieros, así como la explotación del material. Además, Renfe tiene en marcha un Plan de Sostenibilidad Energética a través del cual se han identificado áreas prioritarias de actuación.
- **Orientación al cliente:** Renfe ha implantado un modelo que garantiza una adecuada respuesta integral a las necesidades de movilidad del cliente, principalmente a través de la innovación y la optimización de la gestión comercial.

- **Equilibrio en el reparto de responsabilidades:** Renfe está trabajando para determinar los centros de decisión de acuerdo al alcance y la naturaleza de la misma y su nivel estratégico u operativo.
- **Flexibilidad:** Renfe está creando una estructura versátil a través de la incorporación de experiencias de éxito pasadas, pero preparada también para adaptarse en concordancia con los cambios que se producirán en el futuro.
- **Control:** se están implementando mecanismos de control que simultáneamente mejoran la operativa al tiempo que garanticen la rentabilidad y la sostenibilidad de la compañía a nivel global.

Además, para el diseño de la nueva organización se tienen en cuenta los siguientes condicionantes:

- Obligaciones de servicio público frente a los servicios comerciales.
- Territorialidad o ámbito de influencia: gestión por corredores, diferente desarrollo de los Estatutos de Autonomía y de la transferencia de competencias.
- Tipología de la infraestructura por la que discurren los trenes.
- Reestructuración del Área Industrial de la empresa, con el traslado de las funciones de ingeniería de material.



5.3.2. Área de Actividad de servicios de transporte de Mercancías y Logística

Área de Mercancías y Logística

Disminución de un 3% en volumen de toneladas transportadas

Mejora del resultado del ejercicio en 5,7 millones de euros (13,4%)

7.417,3 millones de toneladas-km. netas, lo que implica un 6,4% más respecto a 2009

Inversiones de 28.468,2 miles de euros

Renfe ofrece servicios de transporte de mercancías bajo un estricto principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente. Al mismo tiempo, incorpora calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación como palanca hacia el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril. Así, la Dirección General ha implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente, basado en las normas internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

A lo largo de 2010 se ha definido el Nuevo Modelo Empresarial para Mercancías y Logística, que contempla la transformación de las actuales Áreas de Negocio especializadas en Sociedades Mercantiles Estatales abiertas en el futuro a la participación de socios privados, con el objetivo de avanzar en un modelo logístico integral y rentable, potenciando la comercialización especializada en los diferentes sectores. Se trata de cuatro nuevas sociedades comercializadoras:



- **Área de Negocio de Automóviles:** Renfe desarrolla servicios de transporte ferroviario orientados a la logística de grandes volúmenes de tráfico planificados a cualquier distancia.
- **Área de Negocio de Intermodal:** Es la solución estándar de transporte ferroviario intermodal. Un servicio regular de trenes de contenedores, que cubren una oferta de 152 relaciones origen-destino en el ámbito nacional, con sus correspondientes enlaces para envíos al resto del continente.
- **Área de Negocio de Multiproducto, que agrupa a su vez los siguientes sectores:** Graneles sólidos (carbón, cemento, cereales, abonos, etc.), madera y papel, prefabricados de hormigón (vigas, traviesas, dobelas, etc.), productos químicos y combustibles, productos manufacturados y logística de distribución y transportes especiales (por dimensiones y pesos excepcionales).
- **Área de Negocio de Siderúrgicos:** La oferta de Renfe en el área de la siderurgia se dirige hacia empresas del sector productoras/cargadoras, a operadores logísticos especializados en el mismo y a proyectos empresariales en los que Renfe Mercancías participa.

El modelo diseñado mantiene el Área de Actividad de Mercancías y Logística que prestará y comercializará los servicios de tracción a estas empresas comercializadoras y a otros operadores privados, y será propietaria de los activos de tracción y del personal para realizarlos.

Entre las actuaciones más significativas durante 2010, cabe destacar la adquisición en línea con las tendencias que se han dado en Europa durante los últimos años, del 100% del capital de LTF (Logística de Transporte Ferroviario) y el 55% (con opción de compra de un 5% adicional) de PECOVASA (Sociedad Peninsular de Coches y Vagones S.A.), empresas ambas, que operan en el mercado de automoción.

De esta manera, se reforzará la posición estratégica de Renfe en este sector industrial, de gran importancia y peso en nuestro país.

5.3.3. Área de Actividad de Servicios de Fabricación y Mantenimiento (Integria)

Área de Fabricación y Mantenimiento (Integria)

Mejora del resultado en 28,4 millones de euros (49,5%)

Inversión total de 24.085,0 miles de €

Finalización de 80 locomotoras de la serie 253 en la BMI de Villaverde

567,6 millones de euros de ingresos

Integria es el área tecnológica e industrial de Renfe, situándose como líder en España en la gestión de material ferroviario. Dispone de una extensa y moderna red de instalaciones en todo el territorio español donde lleva a cabo toda su actividad, que se desglosa en las siguientes líneas:

- **Ingeniería de diseño y de mantenimiento**, así como realización de pruebas para la recepción de material nuevo, previas a su puesta en funcionamiento.
- **Mantenimiento del parque de trenes:** Sirviéndose para ello de recursos propios y sociedades participadas.
- **Trabajos industriales:** fabricación, grandes transformaciones de material y reparación de componentes.
- **Gestión integral del material excedentario**, que a su vez genera tres fuentes de carga de trabajo:
 1. Mantenimiento, que es la principal fuente.
 2. Renovación integral previa a la venta.
 3. Transformación.

Entre las principales operaciones de venta de material excedentario y alquiler cabe destacar las siguientes:

- La venta y mantenimiento de nueve locomotoras en el mercado nacional.
- Alquiler y mantenimiento de locomotoras de la serie 319 en el mercado nacional.

- **Servicios a terceros:** Renfe lleva a cabo el servicio integral de mantenimiento de tractores y de ayuda en accidentes, mantenimiento de material rodante e instalaciones y servicios de explotación en vía. Asimismo, ejecuta varios servicios para terceros como propietarios de vagones, Ministerio de Defensa, empresas constructoras (Guinovart & Osha, Tecsca, Vías) y operadores privados (Acciona, Continental Rail o Comsa).

En términos organizativos, esta estrategia requiere agrupar y concentrar los talleres en nuevas categorías. La nueva distribución por ámbitos geográficos permite la agrupación de los talleres y las bases de asistencia técnica manteniendo su nivel de especialización, con independencia de que el cliente sea interno o externo.

Se han creado cinco Gerencias de Mantenimiento Integral, que sustituyen a la anterior asignación de talleres y que se encargan de la gestión del mantenimiento dentro de su área geográfica de influencia.

Además, desarrolla, lidera y gestiona proyectos de transformación de material rodante, reparación de componentes, fabricación y servicios de consultoría de ingeniería de material y procesos tanto a nivel nacional como internacional.

Construcción de talleres

La optimización de los talleres y las bases de asistencia técnica es una de las palancas de reducción de costes para la mejora de la eficiencia y la productividad, permitiendo cumplir el Plan de Viabilidad de Integria.

Entre las principales actuaciones ejecutadas en 2010 cabe destacar las siguientes:

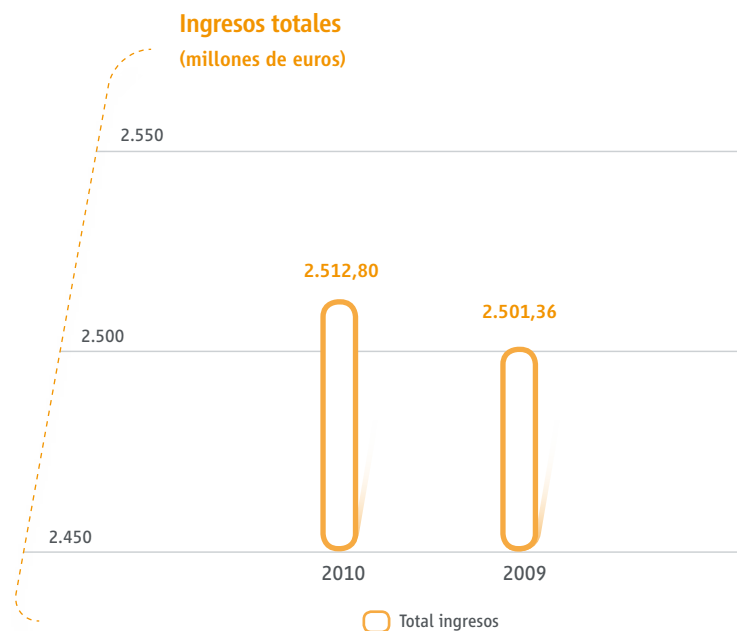
- Construcción de un nuevo Centro de Tratamiento Técnico para material de alta velocidad en Madrid (Santa Catalina 2).
- Ampliación del taller de material motor de Valencia Fuente de San Luis para el mantenimiento de alta velocidad (S/130).
- Ampliación del taller de material autopropulsado de Vilanova (Barcelona) para su adaptación al mantenimiento de trenes CIVIA.
- Ampliación del taller de mantenimiento de trenes de Cercanías de Montcada (Barcelona).

- Construcción del ramal de acceso ferroviario a la Base de Mantenimiento de Barcelona Casa Antúnez.
- Construcción de los túneles de lavado en Valencia Nord y Valencia Fuente de San Luis.

5.4. Valor económico generado y distribuido

5.4.1. Valor económico generado

La cifra total de ingresos obtenida por Renfe en 2010 se eleva a 2.512,8 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 0,5% (11,4 millones de euros) sobre el año anterior.



En este sentido destaca la partida de ingresos de tráfico (venta de títulos de transporte de viajeros y mercancías, convenios con Comunidades Autónomas y compensación por prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia), que representa el 93,4% del total de los ingresos de Renfe y ha alcanzado un volumen de 2.347,8 millones de euros, un 1,4% superior al del año 2009.

Aún así, el comportamiento de los ingresos de tráfico en el año 2010 resulta ser distinto según el área de actividad que se trate:

- En el área de Mercancías y Logística, a pesar de que ha habido una caída generalizada de la demanda de un 3% y de los conflictos laborales de Francia, sólo ha significado una reducción del 0,5% en la cifra de ingresos.
- En el área de Viajeros, por el contrario, pese a darse un descenso generalizado de la movilidad, se han obtenido crecimientos en el volumen de ingresos en todas las áreas de negocio de un 3,6% en los servicios públicos y de un 2,1% en los servicios comerciales respecto del año anterior.



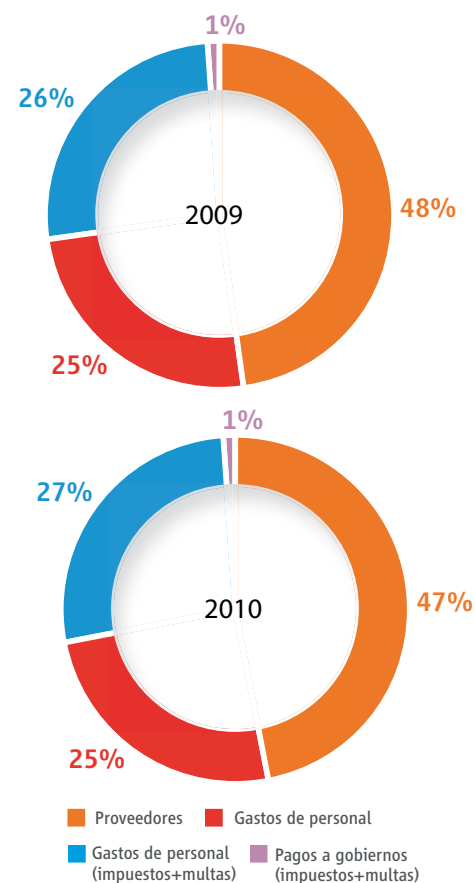
5.4.2. Valor económico distribuido

Para calcular el valor económico distribuido, se han sumado las partidas correspondientes a los consumos y otros aprovisionamientos, los gastos de personal y los pagos correspondientes a impuestos y multas.

Durante el año 2010, Renfe distribuyó valor por importe de 3.161 millones de euros, lo que supone un 1% más respecto al año 2009.

Valor añadido

(miles de euros)	2010	2009
Pagos a proveedores	1.511.949	1.491.369
Gastos de personal	781.675	793.557
Pagos a gobiernos (impuestos +multas)	831.900	842.135
Acciones de responsabilidad empresarial	35.531	28.758
Valor económico distribuido	3.161.055	3.155.819



5.5. Renfe y la Ley de Economía Sostenible

Recientemente ha sido publicada en el BOE la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Esta ley, en sus artículos 35 y 39, y en su disposición final 31ª, recoge una serie de prescripciones como impulso para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en España.

En relación con el artículo 35, aplicable a las sociedades mercantiles estatales y a las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado, destaca la exigencia de presentar anualmente informes de gobierno corporativo y memorias de sostenibilidad, además de una serie de prescripciones sobre aspectos concretos relacionados con esta materia, todo ello en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ley. Además, los Departamentos u Organismos a los que se adscriban los grupos empresariales públicos deberán elaborar un plan de sostenibilidad del grupo.

El artículo 35, concerniente a la Sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas, contiene puntos a los que Renfe presta especial atención:

1. Las sociedades mercantiles estatales y las entidades públicas empresariales adscritas a la Administración General del Estado adaptarán su gestión a los principios enunciados en esta Ley.
 2. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, adaptarán sus planes estratégicos para:
 - Presentar anualmente informes de gobierno corporativo, así como memorias de sostenibilidad de acuerdo con estándares comúnmente aceptados, con especial atención a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y a la plena integración de las personas con discapacidad.
 - Revisar sus procesos de producción de bienes y servicios aplicando criterios de gestión medioambiental orientados al cumplimiento de las normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.
 3. Elaborar un Plan de Sostenibilidad donde se establezcan medidas de apoyo, refuerzo y coordinación complementarias y se definan mecanismos para el seguimiento y control de los objetivos de sostenibilidad asumidos por la compañía.
- Favorecer la adopción de principios y prácticas de responsabilidad social empresarial por sus proveedores, en particular relativas a la promoción de la integración de la mujer, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y de la plena integración de las personas con discapacidad, con especial atención al cumplimiento de lo previsto en el artículo 38.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos.
 - Incluir en sus procesos de contratación, cuando la naturaleza de los contratos lo permita, y siempre que sean compatibles con el derecho comunitario y se indiquen en el anuncio de licitación y el pliego o en el contrato, condiciones de ejecución referentes al nivel de emisión de gases de efecto invernadero y de mantenimiento o mejora de los valores ambientales que pueden verse afectados por la ejecución del contrato. Asimismo en los criterios de adjudicación de los contratos, cuando su objeto lo permita, y estas condiciones estén directamente vinculadas al mismo, se valorará el ahorro y el uso eficiente del agua y de la energía y de los materiales, el coste ambiental del ciclo de la vida, los procedimientos y métodos de producción ecológicos, la generación y gestión de residuos o el uso de materiales reciclados y reutilizados o de materiales ecológicos.
 - Optimizar el consumo energético de sus sedes e instalaciones.
 - Identificar líneas de actuación asociadas a procesos de investigación, desarrollo e innovación relacionados con el negocio.
 - Proponer mecanismos que faciliten la movilidad de los trabajadores en el ámbito del sector público empresarial del Estado, así como establecer un sistema de formación orientado a la cualificación y adaptación de los trabajadores a las nuevas tecnologías y a la cultura de la sostenibilidad.

A lo largo del presente Informe, se describen algunas de las iniciativas puestas en marcha por Renfe para dar respuesta a cada uno de los puntos descritos anteriormente.



5.6. Nuevo marco de relaciones Estado-Renfe

Las relaciones Estado-Renfe Operadora se enmarcan en el Contrato-Programa, que fue aprobado por el Consejo de Ministros de 29 de diciembre de 2006 y cuyo periodo de vigencia se extiende desde el 1 de enero de 2006 hasta el 31 de diciembre de 2010.

El Contrato-Programa establece los objetivos, obligaciones y compromisos mutuos entre la Administración General del Estado y la Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora, en el marco de su objeto social, de la política económica en general y de la política de transportes en particular, en línea con la normativa comunitaria y de acuerdo con la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, y se enmarca dentro de la política general de transportes del Gobierno recogida en el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (en adelante PEIT), aprobado por el Consejo de Ministros de 15 de julio de 2005, que pretende establecer un marco racional, eficiente y sostenible para el sistema de transporte a medio y largo plazo.

El Contrato-Programa establece las aportaciones por transferencias corrientes y de capital para el periodo 2006 – 2010, con cargo a los Presupuestos Generales del Estado de cada ejercicio. La aportación devengada del Estado en 2010 fue de 799 millones de euros.

Debido a que el pasado 31 de diciembre de 2010 concluyó dicho contrato-programa, fue necesario adaptar el régimen de compensación existente al actual marco de política económica y de transportes, así como, al nuevo marco normativo europeo en materia de servicios de transporte ferroviario de pasajeros.

Por este motivo, el Consejo de Ministros aprobó, el 30 de diciembre, el acuerdo que establece las Obligaciones de Servicio Público de los servicios de transporte ferroviario de viajeros que actualmente presta Renfe en la Red Ferroviaria de Interés General.

De esta forma, por razones de eficiencia ambiental, social y económica frente a otros modos de transporte terrestre, el Gobierno ha decidido que los servicios de Cercanías de competencia de la Administración General del Estado sean considerados de interés general, garantizándose mediante obligaciones de servicio público.

Asimismo, el Gobierno garantizó hasta el 31 de diciembre de 2011 los servicios prestados por Renfe bajo la denominación de "Media distancia". Antes de la fecha señalada, el Ministerio de Fomento junto con las Comunidades Autónomas establecerá los servicios que se regirán por las obligaciones de interés público. El objetivo es consensuar junto con las administraciones autonómicas las decisiones pertinentes que garanticen el equilibrio económico de la explotación de los servicios. Si por motivos técnicos no se finalizara el acuerdo a tiempo de la fecha establecida, el plazo se podrá prorrogar una sola vez por un periodo que, en ningún caso, excederá del 31 de diciembre de 2012.

También se podrán declarar sujetos a obligaciones de servicio público los viajes recurrentes, realizados en trenes de media distancia que utilicen la Red Ferroviaria de Interés General, siempre que se lleven a cabo en trayectos de ida y vuelta en el día y se contraten al menos cinco días a la semana. Para imponer estas obligaciones de servicio público, se tendrán en cuenta criterios de distancia, tiempo de viaje, horario de utilización del servicio y de rentabilidad social, fijando un coeficiente mínimo de cobertura de los ingresos percibidos de los usuarios sobre los costes imputables.

El establecimiento de las obligaciones de “servicio público” de los servicios de transporte ferroviario de viajeros se realiza en cumplimiento del Reglamento (CE) 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007. Esta norma europea regula el régimen de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y tiene por objetivo establecer las reglas, en virtud de las cuales las Administraciones Públicas pueden intervenir en el sector del transporte público de viajeros para garantizar los servicios de interés general en unas condiciones de frecuencia, calidad y precio que el simple juego de mercado no hubiera permitido prestar.

Transferencia de servicios de transporte de viajeros de Cercanías a Comunidades Autónomas

Con fecha 21 de julio de 2009, la Comisión Bilateral Generalitat de Catalunya-Estado acordó la transferencia de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril de Cercanías de Barcelona a la Generalitat de Catalunya, materializando con este traspaso las competencias que establece el artículo 169 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Desde el 1 de enero de 2010 se hizo efectiva dicha transferencia y se promovió un Convenio entre la Generalitat de Catalunya, como nueva autoridad ferroviaria, y Renfe, en el que se establece y concreta la dirección y gestión de la prestación del servicio de Cercanías de Barcelona.

5.7. Plan de reputación, responsabilidad empresarial y de patrocinios

La gran mayoría de las compañías ferroviarias a nivel mundial, vienen incorporando a sus estrategias de negocio la gestión de lo que se han venido a denominar “nuevas responsabilidades corporativas”, capacidades distintivas que hoy en día podemos considerar como elementos clave de las empresas bien gestionadas en el sector, aquellas que son creíbles en su compromiso de la agenda de una sociedad cada vez más exigente. Entre estos nuevos asuntos podemos encontrar desde la integridad en los negocios, la eficiencia en la lucha contra el cambio climático hasta la igualdad de oportunidades.

Cuando la tecnología es cada vez en menor medida una ventaja distintiva, el capital máspreciado de las organizaciones es sin duda la confianza. Un activo que no se puede comprar ni vender, es difícilmente almacenable, es efímero y volátil. Muchas organizaciones han encontrado en la gestión de intangibles una de las herramientas más útiles para construir valor, dejando atrás a aquellos que circunscribían el concepto “devolver a la sociedad parte de los rendimientos”.

Ante la progresiva liberalización a la que se enfrenta el sector ferroviario a nivel nacional e internacional, Renfe ha diseñado un Plan Estratégico 2010-2012 que tiene como objetivos empresariales:

- Convertirse en una empresa de transporte ferroviario de dimensión internacional.
- Mantener el liderazgo en el mercado nacional de viajeros.
- Seguir siendo la opción preferida de transporte frente a otros medios (avión, autobús, coche).

Para ello, Renfe es consciente de la importancia de disponer de una herramienta complementaria que le permita mirar hacia fuera con mentalidad abierta y hacia dentro con ojos críticos y constructivos; en definitiva una herramienta para competir con éxito. En este sentido, a lo largo del año 2010 Renfe empezó a diseñar un Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios que permita a la compañía:

- Seguir siendo el transporte de referencia en España.
- Posicionarse como líder reputacional frente a sus grupos de interés, logrando ventajas competitivas no imitables por otros actores del mercado.
- Analizar aquellos asuntos, retos, tendencias y corrientes sociales que, de ser desatendidos podrían causar daño a la reputación y las perspectivas de negocio de la compañía.

- Identificar oportunidades para la mejora de los procesos, productos y servicios de modo que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de negocio y a mejorar su posicionamiento frente a sus grupos de interés.
- Situar a la compañía de un modo favorable ante los nuevos retos y corrientes sociales a las que se verán sometidas sus distintas líneas de actividad, fruto del proceso de liberalización en el que está inmerso el sector.

Para la elaboración de dicho plan se estructuró el proyecto en las siguientes fases:



Análisis interno y externo

Durante la fase de análisis interno y externo del plan se llevaron a cabo a cabo 19 entrevistas con la alta dirección de Renfe, así como 5 grupos de discusión con directivos de las direcciones corporativas y áreas de negocio de la compañía. Por otro lado, se lanzó una encuesta on-line entre prescriptores externos y empleados con el objeto de analizar la percepción de éstos sobre el desempeño de la compañía en diferentes ámbitos de actuación.

Identificación de asuntos relevantes

A continuación se llevó a cabo un estudio de materialidad con la finalidad de identificar los asuntos más relevantes para los grupos de interés de Renfe. Fruto de este estudio se identificaron 23 asuntos clave entre los que destacan la accesibilidad, la eficiencia energética, el desarrollo del capital humano, la ética/integridad o la gestión de riesgos, entre otros.

Dimensión Económica (10)

Sostenibilidad económica
Gobierno corporativo
Ética/integridad
Gestión de riesgos
Gestión operativa
Contribución a la economía local
Innovación
Relación con clientes
Relación con Administraciones Públicas/Lobby
Relaciones con proveedores

Dimensión Social (8)

Gestión de la RSE y relaciones con los grupos de interés
Seguridad de las operaciones
Prácticas laborales
Atracción y retención del talento
Desarrollo de capital humano
Salud y seguridad laboral
Accesibilidad
Acción social

Dimensión Ambiental (5)

Política y sistema de gestión ambiental
Indicadores clave ambientales
Cambio climático
Biodiversidad
Comunicación ambiental

Mapa de riesgos reputacionales

A partir de las conclusiones de la consulta con grupos de interés internos y externos, se identificaron un total de 22 riesgos reputacionales que fueron valorados por los directivos de la compañía en función de 2 variables: probabilidad e impacto. Asimismo, se agruparon los mismos en 4 grupos para poder realizar una mejor gestión por parte de la organización:

- Riesgos materializados: aquellos que los directivos de Renfe perciben como una realidad cotidiana en su gestión.
- Renfe ante la liberalización: refleja la situación empresarial ante el nuevo panorama competitivo. Se trata de riesgos altamente probables, con potencial de causar impactos graves si no se está preparado adecuadamente.
- Riesgos operativos que no presentan un impacto grave inmediato, pero si se descuidan pueden tener una repercusión en el negocio considerable.
- Responsabilidades clave: se gestionan adecuadamente en la actualidad, pero pueden ser foco de crisis reputacionales severas en el caso de que se dejen de supervisar y reportar sobre su desempeño.



5.8. Dialogo con los grupos de interés

Renfe lleva a cabo un diálogo continuo y eficiente con sus grupos de interés, con el objetivo de mejorar su gestión ajustándola a sus necesidades y expectativas. A los canales habituales de comunicación, la compañía añade interesantes e innovadoras fórmulas que propician un diálogo más efectivo y cercano como los Comités de Cercanías, Renfe en YouTube o renfe.mobi.

Principales canales de comunicación

Renfe pone a disposición de sus principales grupos de interés (clientes, empleados, sociedad, proveedores y administraciones públicas) una amplia variedad de canales de comunicación para dialogar con la compañía y satisfacer sus necesidades de información, realizar sugerencias y/o reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

Durante 2010, la página web de Renfe recibió 68.990.779 visitas. En dicha página, los clientes han contado con la presencia de un asistente virtual, denominado Irene, que ha atendido diariamente en torno a 6.000 visitantes que le han formulado unas 15.000 preguntas diarias. Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, disponibles en www.renfe.com, se encuentra también la Oficina Virtual de Atención al Cliente a través de la cual el cliente puede plantear las cuestiones que desee utilizando un formulario on-line.

En esa misma página se detallan los principales **números de atención telefónica** que la compañía pone a disposición de sus clientes:

- Información Integral al Cliente: 902 320 320. A través de este número, los viajeros pueden realizar las consultas y operaciones habituales (información de horarios y servicios, reserva y compra de billetes) y también pueden gestionar cambios o anulaciones de billetes para los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia.
- Información Venta Internet: 902 109 420.
- Ayuda a Viajeros con Discapacidad: 902 240 505.

Dentro de la página web de Renfe existe un acceso directo de Atención al Cliente Cercanías para que los usuarios puedan realizar gestiones relacionadas con Cercanías por núcleos.

En los servicios de Rodalies de Catalunya, prestados por Renfe, se han implantado dos nuevos servicios de información y atención al cliente: la nueva web www.rodaliesdecatalunya.cat, y un nuevo Contact Center. Se trata de dos nuevas plataformas específicas para canalizar todo tipo de información y gestiones relacionadas con el servicio de Rodalies de Catalunya: información sobre la oferta habitual de servicios, información detallada de afectaciones programadas o sobre el estado real del servicio (incidencias), reclamaciones y sugerencias.

Los clientes de servicios de trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia y Media Distancia, pueden comunicarse con la empresa a través del formulario general de la página web de Renfe, especificando el departamento al que se dirige. Además, los servicios de Media Distancia mantienen una comunicación con sus clientes también de forma descentralizada, a través de sus Gerencias Territoriales, las cuales poseen sus propias direcciones de correo electrónico, con la finalidad de acercar la gestión ferroviaria a las demandas de sus clientes.

Asimismo, los clientes del servicio de Alta Velocidad-Larga Distancia disponen también de una dirección de correo electrónico avldinfo@renfe.es a la que remitir sus peticiones de información.

El área de Alta Velocidad-Larga Distancia ofrece atención personalizada en los **Centros de Servicios al Cliente AVE** todos los días de la semana en las estaciones de Madrid-Puerta de Atocha, Sevilla-Santa Justa, Córdoba, Málaga, Zaragoza-Delicias, Lleida Pirineus, Camp de Tarragona y Barcelona Sants. Los horarios de apertura de los Centros son variables, dependiendo de las salidas de los primeros y últimos trenes.

Reclamaciones por 1.000 viajeros

	2010	2009
Alta Velocidad - Larga Distancia	2,5	2,45
Cercanías y Media Distancia	0,12	0,12

Reclamaciones

	2010	2009
Mercancías y Logística	128	65

Comité de Clientes de Cercanías

Durante el año 2010 se han celebrado dos Comités de Clientes en Barcelona. El primero contó con la presencia del Secretario de Movilidad de la Generalitat de Catalunya, y se informó del traspaso de los servicios de Cercanías a la Generalitat de Catalunya. El segundo, se celebró para informar de las afectaciones programadas con motivo de las obras del nuevo intercambiador de La Sagrera-Meridiana que durante más de 5 meses afectó al servicio de las líneas R3, R4 y R7.

Por su parte, la Dirección de Viajeros Urbanos e Interurbanos ha celebrado Comités de Clientes en los núcleos de Cercanías de Málaga, Cádiz y Valencia, siguiendo con la línea establecida en 1993 de convocar anualmente Comités de Clientes para tratar las incidencias y demandas de los diferentes clientes.

Los servicios de Media Distancia, mantuvieron reuniones con la Plataforma de Clientes de Girona para aclarar y dar solución a multitud de cuestiones relativas a los servicios ferroviarios de Cataluña a la vez que se informaba de los trabajos de coordinación de infraestructuras con Adif y su implicación en el tráfico ferroviario.

Estos encuentros están formados por una representación de viajeros seleccionados entre aquellos que han presentado alguna reclamación y/o sugerencia y personal del núcleo de Cercanías que convoca, entre los cuales se encuentran el gerente y otros responsables del servicio, junto con el personal operativo que se considere adecuado.



Principales canales de comunicación con los Grupos de Interés

Grupo de interés	Canales de comunicación
Dirigidas a todos los grupos de interés	De manera presencial y a través de correo postal en: Avda. Pío XII, nº 110, 28036 Madrid
	Página Web www.renfe.es
	Correo electrónico <ul style="list-style-type: none">• rre@renfe.es• medioambiente@renfe.es
	Conferencias, participación en debates
	Informe Anual Renfe
	Notas de prensa sobre temas ambientales
	Redes sociales
Clientes	Información telefónica: <ul style="list-style-type: none">• Información Integral al Cliente: 902 320 320• Venta por Internet: 902 109 420• Ayuda a Viajeros con Discapacidad: 902 240 505
	Web: www.renfe.es <ul style="list-style-type: none">• Asistente Virtual “Irene”• Oficina Virtual de Atención al Cliente• Acceso directo
	E-mail Clientes de Alta Velocidad-Larga Distancia: avldinfo@renfe.es
	Centros de Servicios al Cliente AVE
	E-mail en cada Núcleo de Cercanías de Atención al Cliente Cercanías
	Comités de Clientes de Cercanías
Empleados	Revista de comunicación interna “En Punto”
	Intranet de Renfe “Interesa”
	Entornos colaborativos 2.0 y boletines digitales sobre información de Renfe
	Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos
Proveedores	“Perfil del contratante” en la página web de Renfe

El diálogo con los grupos de interés es una herramienta clave para entender las exigencias del entorno e identificar riesgos y oportunidades. Un año más Renfe ha llevado a cabo un proceso de consulta con grupos de interés externos en el marco de la elaboración del Informe Anual 2010, con el objetivo de identificar asuntos

relevantes y aspectos de mejora a incluir en el mismo. En este sentido, se llevaron a cabo dos grupos de discusión: uno con expertos del ámbito de la RSE y otro con expertos del sector ferroviario.

Asistentes al grupo de discusión de expertos en RSE

Nombre	Cargo
D. Jaime Silos	Director de Desarrollo Corporativo de Forética
D. José Alías Martín	Redactor de Servimedia
Dña. Isabel Castillo	Responsable de Proyectos del Club de Excelencia en Sostenibilidad
Dña. Arantxa Corella	Periodista free lance
D. Leandro Pérez Manzanera	Presidente de AUTELSI
Dña. Laura León	Relaciones con Empresas y Fundaciones de Intermon Oxfam
Dña. María Rodríguez	Presidenta de Honor de CECU
D. Gonzalo Echagüe	Presidente de CONAMA
D. Juan Cardona	Director del Foro de Reputación Corporativa
Dña. María Eugenia Larrégola	Directora de Relaciones Institucionales de la Fundación Lealtad

Asistentes al grupo de discusión de expertos del sector ferroviario

Nombre	Cargo
D. Mario Oriol	Director de Desarrollo de Mercado de TALGO
D. Jaime Barreiro	Director Gerente de Fundación de los Ferrocarriles Españoles
D. Ramón Cáceres	Delegado de Personal de UGT
D. José María González	Miembro del Comité de Seguridad y Salud de SEMAF
Dña. Rosa García	Departamento de Reputación de Adif
D. Juan Carlos Guillén	Director de Calidad y Participación de FGV
D. Miguel Nigorra	Director General de Cremonini
D. Julio Plaza	Departamento de Reputación de Metro de Madrid

Principales conclusiones del grupo de discusión con expertos de RSE

En cuanto a las características que tiene que reunir el próximo Informe Anual de Renfe, los expertos consultados llegaron a la conclusión de que éste ha de ser atractivo visualmente y con un máximo de 50 páginas, en su Resumen Ejecutivo. Asimismo, se dio especial relevancia al formato de la versión on-line. En este sentido, se determinó que debía adoptar un modelo más avanzado, interactivo y navegable que permita, en la medida de lo posible, una actualización periódica de los datos.

En cuanto a los contenidos del Informe se destacaron, entre otros, los siguientes puntos de mejora:

- Mapa o tabla-resumen de indicadores clave, para recoger de forma visual los principales impactos de la compañía y, en caso de necesitar un dato más concreto, remitir a otro soporte más extenso y exhaustivo.
- “Foto de la compañía” que muestre la estructura organizativa y el posicionamiento relativo en el mercado.
- Los compromisos y los grados de cumplimiento de los objetivos marcados el año anterior, así como los retos y desafíos a futuro.
- Información sobre la relevancia de los principales indicadores.
- Mantener la verificación externa.
- Comparabilidad con los datos del año pasado para ver sus evoluciones.
- Integración de la parte económica, de modo que se vea que la RSE está dentro del sistema de gestión de la compañía.

Respecto de estos temas, se realizó una votación entre los asistentes y éstos decidieron que las cuestiones más importantes que requieren del informe son un mapa con los principales indicadores de gestión de la empresa y la actualización de los mismos periódicamente.

En cuanto a los retos del sector ferroviario, se destacaron los siguientes:

- Mantenimiento de la cobertura de un servicio público en un entorno de crisis económica.
- Transporte de mercancías: acuerdos con empresas del sector y centros logísticos.
- Internacionalización: nuevos mercados internacionales y gestión del talento.
- Gestión de las tarifas.
- Gestión de la energía.
- Uso de energías renovables.
- Entorno regulatorio relacionado con el carbono.
- El papel de Renfe en el cumplimiento de los compromisos de reducción de gases de efecto invernadero de España.
- Descentralización de la gestión por parte de las Comunidades Autónomas.

Principales conclusiones del grupo de discusión con expertos del sector ferroviario

Para el grupo de expertos del sector ferroviario consultados, el Informe Anual tiene las siguientes utilidades:

- Analizar los resultados y las variables económicas.
- Poder comparar con otras compañías.
- Conocer en mayor profundidad a la compañía.

En cuanto al formato del Informe, éste debe ser amigable y el número óptimo de páginas oscilaría entre las 50 y 60.

Los principales aspectos que se destacaron a lo largo del debate referentes al contenido del Informe fueron:

- El informe debe recoger la información relevante para los grupos de interés.
- Inclusión de los valores de la compañía.
- Retos a medio y largo plazo y estrategia corporativa.
- Hablar de las decisiones que se están tomando o serán puestas en marcha a pocas semanas de la publicación del documento.
- Se apuesta por el informe integrado como tendencia de futuro.
- Destacar las ventajas de Renfe y el ferrocarril como medio de transporte más sostenible.

Por último, en cuanto a los retos del ferrocarril en el año 2020, se destacaron los siguientes:

- Sostenibilidad y cambio climático.
- Competitividad respecto a otros medios de transporte y respecto a la entrada de nuevos operadores privados con la liberalización del mercado.
- Tener en cuenta al usuario y su diversidad: personas con movilidad reducida, población cada vez más mayor, familias, etc. Por tanto, es necesario mantener una oferta más flexible que parta de una escucha constante del cliente y de aquello que ya se está haciendo en Europa (ej. coche silencioso, tarifas *low cost* para viajes nocturno, etc.) para anticiparse a las necesidades de los clientes.
- Mejorar las relaciones laborales.
- Formación mediante el uso de plataformas *e-learning* y nuevas tecnologías.
- Contribución al desarrollo de los territorios.
- Buscar fórmulas de financiación público-privada.
- Modelo de gestión de empresa rentable y viable.
- Internacionalización.
- Nuevo modelo de gestión de las mercancías.

5.9. Buen gobierno y transparencia

Renfe presenta un modelo de gestión basado en los principios fundamentales de la ética y la transparencia. La compañía aplica unos estrictos criterios de compras, con el objetivo de optimizar la relación entre coste, calidad y prestaciones en cuantas contrataciones y compras realice la empresa. Renfe aplica en sus procedimientos de contratación los principios generales de publicidad, transparencia, no discriminación e igualdad de trato, confidencialidad, proporcionalidad y libre competencia. Tanto las áreas de compras como los demás organismos involucrados en el proceso de compra toman las medidas necesarias para garantizar la aplicación de los citados principios generales.

Esta manera de actuar también se pone de manifiesto en su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) que promueven la lucha contra la corrupción y el respeto por los derechos humanos y el medio ambiente.

5.9.1. Estructura de gobierno

El Consejo de Administración es el órgano superior y ejecutivo al que corresponde la dirección de la organización y la gestión de la compañía. Está formado por los siguientes miembros:

- Presidente de Renfe como Presidente del Consejo de Administración.
- 14 vocales independientes nombrados por el Ministerio de Fomento, tres de los cuales pertenecen a los sindicatos CCOO, UGT y SEMAF.
- Secretario del Consejo.
- Delegado Especial del Ministerio de Economía y Hacienda en Renfe.

De los 17 miembros que forman el Consejo de Administración de Renfe 3 son mujeres y 14 hombres, y su edad media es de 52 años.

Todos los miembros del Consejo son profesionales con una dilatada experiencia en organismos oficiales, empresas públicas y privadas, con un alto compromiso manifiesto por los asuntos ambientales, sociales y relativos a la sostenibilidad que implican a Renfe.

Las competencias del Consejo de Administración de Renfe, que se reúne con una periodicidad mensual, están establecidas en el Estatuto de Renfe, aprobado por Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre.



Respecto a la retribución, los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministerio de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio. Hay que significar que los vocales que tienen la condición de Altos Cargos no perciben retribución alguna. Por esta razón, sólo se han abonado dietas a 4 consejeros.

Por su parte, el Comité de Dirección está formado por el Presidente, los Directores Generales de las diferentes áreas de actividad y áreas corporativas, el Secretario General y del Consejo de Administración, el Director Internacional y el Director de Comunicación, Marca y Publicidad.

5.9.2. Pacto Mundial de Naciones Unidas

Desde el año 2005, Renfe es firmante del Pacto Mundial (Global Compact), una iniciativa internacional impulsada por Naciones Unidas con la finalidad de implicar a las entidades adheridas en un compromiso voluntario de Responsabilidad Social.

La adhesión al Pacto implica el cumplimiento de sus diez principios basados en derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Desde el momento de su incorporación al Pacto Mundial, Renfe realiza los Informes de Progreso, documentos que evidencian el compromiso y los avances logrados en la implantación de los diez principios.

5.9.3. Participación en foros externos

Para fomentar la transparencia en su gestión, Renfe lleva a cabo un diálogo continuo con todos sus grupos de interés, a través de múltiples canales de comunicación, encuentros presenciales y mediante su participación en diferentes asociaciones y entidades como:

- Forética.
- Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM).
- Foro de Reputación Corporativa.
- Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad.
- Fundación Lealtad.
- Asociación Española de la Calidad.

Adicionalmente, desde 2002, Renfe es socio de Autocontrol -asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autorregulación publicitario español- y mantiene el compromiso de cumplir, en todas sus comunicaciones comerciales, con el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce.

5.9.4. Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2010, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe tramitadas ascendió a 176, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 259.616 €. De éstas, el 85% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2010 cincuenta y cuatro denuncias administrativas, por un importe total de 13.099 €. El 51% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

Expedientes tramitados

	2010	2009
Número de expedientes tramitados	176	212
Importe económico de las resoluciones estimatorias (€)	259.617	287.922

Tipología de los expedientes tramitados

	2010	2009
Arrollamientos	6	8
Lesiones en el tren	76	95
Lesiones en estación	75	84
Otros	19	25

Denuncias

	2010	2009
Número de denuncias recibidas	54	73
Importe económico (€)	13.099	6.636



Tipología de denuncias (Número)

	2010	2009
Incendios	3	7
Consumo	24	31
Agencia de Protección de Datos	0	1
Competencia	0	1
Disciplina laboral	20	29
Otros	7	4

Tipología de actuaciones penales (Número)

	2010	2009
Arrollamientos de personas	11	14
Lesiones	9	16
Incidentes en el tren	40	67
Accidentes laborales	1	2
Otros	12	6

Actuaciones penales

	2010	2009
Número de actuaciones penales	73	105
Importe económico (€)	221.085	109.145



renfe



6. Compromisos



6.1. Calidad y orientación al cliente

Hitos 2010

- Inauguración del AVE Madrid-Valencia
- Inauguración de centros de servicios en todas las estaciones del trayecto del AVE Madrid-Valencia, y salas club en las de Valencia (Joaquín Sorolla) y Albacete (Los Llanos)
- Prolongación hasta Lebrija de la línea C-1 de Cercanías de Sevilla
- Lanzamiento de la Tarjeta Renfe Tempo
- Reducción de los tiempos de viaje en el AVE Madrid-Málaga y Madrid-Barcelona
- Nuevo Sistema de Gestión de Seguridad

Retos 2011

- Nuevo sistema de Gestión de Ingresos (*Revenue Management*)
- Nueva conexión Madrid-Aeropuerto Barajas T4
- Coordinación integral de la oferta de servicios de viajeros
- Entrada en explotación de la línea de Cercanías de Sevilla C-5 Benacazón
- Puesta en servicio del nuevo tramo de Alta Velocidad de Ourense a Santiago
- Mejora de la frecuencia de los trenes de Cercanías de Málaga y de los servicios Avant Madrid-Toledo
- Aprobación por el Consejo de Ministros y por el Consejo de Administración de Renfe del proceso de segregación de Mercancías y de la constitución de las nuevas sociedades filiales de comercialización
- Implantación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Medio Ambiente en las nuevas sociedades filiales de comercialización
- Readaptación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de Renfe Mercancías como consecuencia del nuevo modelo organizativo
- Plan de Calidad y Excelencia 2011 -2012
- Inauguración del nuevo taller de Jerez y ampliación de los talleres de Fuencarral, Salamanca, Villaverde y La Sagra

6.1.1. Una oferta adaptada a las necesidades de los clientes

Renfe centra todos sus esfuerzos en prestar un servicio en el que prima la excelencia, ofreciendo a los clientes un servicio con los más elevados estándares de puntualidad, accesibilidad, seguridad y calidad, con el fin de garantizar la

satisfacción de las necesidades de los viajeros a lo largo del trayecto.

A este fin, Renfe apuesta por la innovación manteniendo un diálogo continuo con los clientes como filosofía para seguir avanzando hacia un servicio de referencia a nivel mundial.

6.1.2. Principales magnitudes

Cercanías y Media Distancia	2010	2009	% 2010/2009
Ingresos de título de transporte			
Millones de euros	618,809	597,533	3,6
Percepción media (céntimos de euro / V.K.)	5,863	5,476	7,1
Tráfico			
Viajeros (miles)	431.554	443.561	-2,7
Viajeros - kilómetro (millones)	10.555	10.912	-3,3
Oferta			
Plazas - kilómetro (millones)	33.548	34.072	-1,5
Kilómetros - Tren (miles)	98.950	99.793	-0,8
Plazas / Tren	339	341	-0,7
Aprovechamiento			
% aprovechamiento (V.K. / P.K.O.) ⁽¹⁾	31,5	32,0	-0,5
Ingresos / Km. Tren (euros)	6,254	5,988	4,4
Viajeros / Tren	107	109	-2,4

(1) En la columna de la variación se indica la diferencia de puntos porcentuales respecto del año anterior

Alta Velocidad - Larga Distancia

	2010	2009	% 2010/2009
Ingresos de título de transporte			
Millones de euros	1.086,237	1.063,929	2,1
Percepción media (céntimos de euro / V.K.)	10,422	9,862	5,7
Tráfico			
Viajeros (miles)	22.193	23.098	-3,9
Viajeros - kilómetro (millones)	10.423	10.788	-3,4
Oferta			
Plazas - kilómetro (millones)	17.484	18.098	-3,4
Kilómetros - Tren (miles)	57.596	58.431	-1,4
Plazas / Tren	304	310	-2,0
Aprovechamiento			
% aprovechamiento (V.K. / P.K.O.) ⁽¹⁾	59,6	59,6	0
Ingresos / Km. Tren (euros)	18,860	18,208	3,6
Viajeros / Tren	181	185	-2

(1) En la columna de la variación se indica la diferencia de puntos porcentuales respecto del año anterior

Mercancías y Logística

	2010	2009	% 2010/2009
Ingresos de título de transporte			
Millones de euros	231,417	232,607	-0,5
Tráfico			
TEU (miles de unidades equivalentes)	455	413	9,9
Toneladas (miles)	16.064	16.563	-3,0
TEU - kilómetro (millones)	225	212	6,2
Toneladas - kilómetro (millones)	7.417	6.973	6,4
Oferta			
Kilómetros - Tren (miles)	21.697	21.652	0,2
Aprovechamiento			
Ingresos / Km. Tren (euros)	10,666	10,743	-0,7
TN / Tren	342	322	6,2

6.1.3. La puntualidad como seña de identidad

La puntualidad es una de las máximas prioridades de Renfe, tal y como queda demostrado en su política de compensación económica, que supera la exigida por la legislación sobre la materia y se sitúa como una de las más ambiciosas de Europa.

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Alta Velocidad - Larga Distancia		
Trenes AVE Madrid-Sevilla	• Superior a 5 minutos	• Devolución del 100%
Resto de trenes AVE	• Superior a 15 minutos	• Devolución del 50%
	• Superior a 30 minutos	• Devolución del 100%
Trenes Alaris, Altaria, Alvia y Euromed	• Superior a 20 minutos	• Devolución del 25%
	• Superior a 40 minutos	• Devolución del 50%
	• Superior a 60 minutos	• Devolución del 100%
Alta Velocidad - Media Distancia		
Avant Madrid-Toledo, Madrid-Puertollano-Ciudad Real y Córdoba-Sevilla	• Superior a 5 minutos	• Devolución del 100%
Avant Madrid-Segovia-Valladolid, Zaragoza-Calatayud, Lleida-Camp de Tarragona-Barcelona y Córdoba-Málaga	• Superior a 15 minutos	• Devolución del 50%
	• Superior a 30 minutos	• Devolución del 100%
Avant Cádiz-Jaén	• Superior a 15 minutos	• Devolución del 25%
	• Superior a 30 minutos	• Devolución del 50%
	• Superior a 60 minutos	• Devolución del 100%
Media Distancia		
Indemnizaciones (excepto para trenes R-598 y trenes con tarifa 4)	• Igual o superior a 30 minutos	• Devolución del 25%
	• Igual o superior a 45 minutos	• Devolución del 50%
	• Igual o superior a 60 minutos	• Devolución del 100%
Indemnizaciones para trenes R-598 y trenes con tarifa 4	• Igual o superior a 15 minutos	• Devolución del 25%
	• Igual o superior a 30 minutos	• Devolución del 50%
	• Igual o superior a 60 minutos	• Devolución del 100%
Cercanías		
Sistema de indemnización ‘Devolució Xpress’ en Barcelona	A partir de los 15 minutos de retraso, el viajero puede canjear su billete validado por un nuevo título de transporte de Renfe, utilizable durante un mes para el mismo recorrido que el original	

Indicadores de puntualidad

%	2010	2009
Cercanías y Media Distancia	96,01	96,81
Cercanías de Madrid	98,65	98,48
Cercanías de Barcelona	93,88	94,03
Cercanías Urbanas e Interurbanas	98,28	98,35
Alta Velocidad Media Distancia	95,58	97,48
Media Distancia Convencional	92,29	92,6
Alta Velocidad - Larga Distancia	85,69	88,96
AVE Madrid-Sevilla/Málaga	95,50	97,78
AVE Madrid-Barcelona	93,34	96,1
AVE Madrid-Valladolid	94,89	96,64
AVE Barcelona-Málaga/Sevilla	84,86	93,49

Junto al compromiso con la puntualidad, Renfe mantiene un proceso de mejora continua en la eficiencia de las rutas de los trenes, de modo que se logre reducir el tiempo de viaje. En 2010, tras realizar ajustes paulatinos en los recorridos de los trenes se han mejorado los tiempos en dos de los trayectos de alta velocidad:

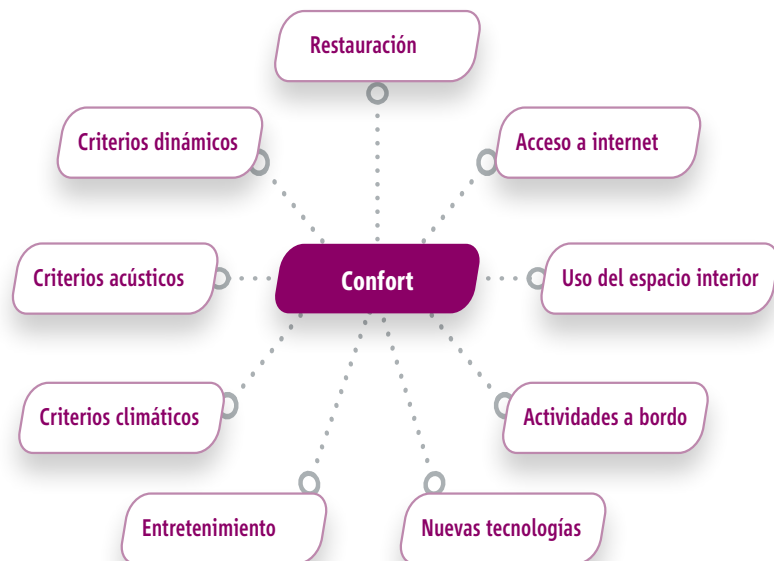
- AVE Madrid-Málaga: reducción de entre 5 y 10 minutos.
- AVE Madrid-Barcelona: reducción de entre 5 y 8 minutos.



6.1.4. Confort y seguridad

En la actualidad, el cliente ha adquirido una idea más global del confort en el viaje, que no se limita a criterios acústicos, dinámicos y climáticos, sino que tiene en cuenta aspectos relacionados con el bienestar emocional de las personas, incluyendo servicios como la restauración, las posibilidades de uso del espacio interior del tren y de llevar a cabo distintas actividades a bordo, las nuevas tecnologías, el entretenimiento, etc. y que tiene como resultado que el cliente se sienta tranquilo y seguro a lo largo del viaje.

Nuevo concepto de confort



En el interior de los nuevos trenes, los viajeros encontrarán asientos fijos deslizantes de alto confort, monitores de 17 pulgadas, mesas y reposabrazos abatibles, portaequipajes, enchufes en cada asiento, iluminación para la lectura, reposapiés, anclajes para bicicletas y un nuevo tipo de perchas y cambiador de bebés, entre otros equipamientos.

Asimismo, los nuevos modelos cuentan con un coche central totalmente adaptado a las necesidades de personas con movilidad reducida y ofrecerán la posibilidad de obtener bebidas y aperitivos a bordo a través de una máquina de autoventa.

Plan Anual de Seguridad

Renfe considera que la seguridad de los clientes es la base para ofrecer un servicio eficiente y de calidad. Por ello, es necesario tener en cuenta la seguridad desde un punto de vista global, que incluya: seguridad de las personas y de los bienes, protección civil, salud de los trabajadores y seguridad en la circulación.

En este sentido, la seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa y se concibe bajo un concepto integral que trabaja en tres aspectos: la tecnología, el factor humano y la normativa.

La compañía dispone de un Plan Anual de Seguridad que recoge acciones destinadas a la mejora continua.



Mejora en los índices de seguridad

	Mejora del objetivo de seguridad
Seguridad	2.400 personas formadas en materia de seguridad y protección
	Instalación de 2.650 equipos ASFA Digital

El balance del ejercicio 2010 en materia de seguridad, un año más, es positivo, tal y como atestigua el descenso de incidencias con efecto negativo sobre la actividad de la empresa.

Renfe ha cumplido el objetivo de seguridad marcado por el Contrato Programa Renfe-Estado, que fijaba una Tasa de Riesgo Admisible (TRA) de 0,028 accidentes de tren, atribuibles a la gestión de Renfe, por millón de Km-tren realizados. El resultado ha sido de 0,027.

Para continuar con esta mejora continua de los resultados, en 2010, Renfe ha invertido 80 millones de euros para la instalación en toda su flota de 2.650 equipos de ASFA Digital. Se trata de un sistema de seguridad avanzado que reduce hasta en un 60% la posibilidad de fallo humano, mejora los controles de seguridad y facilita más indicaciones a los maquinistas, por lo que hace más fiable la conducción.

Adicionalmente, Renfe ha abierto una nueva línea de actuación que consiste en la adopción de la última tendencia europea en torno a la investigación del fallo humano en los incidentes o accidentes, que parte del supuesto de que el error humano no es la causa, sino que es la consecuencia de alguna otra circunstancia. Se trata, de un Sistema de Gestión de Seguridad basado en el análisis de las causas que lo provocan y en el conocimiento psicológico del individuo.

Protección Civil y Seguridad Ciudadana

En materia de protección civil y seguridad ciudadana, las incidencias con efecto negativo sobre la actividad de Renfe se redujeron en un 6,04%

con respecto a 2009. Las ayudas de los vigilantes de seguridad a los clientes crecieron un 21,68%.

Entre los motivos que explican la reducción de incidencias, se encuentran el aumento de la colaboración de los trabajadores de la empresa, que avisan al CECON (Centro de Coordinación y Control), la mejora en el empleo de los recursos humanos y técnicos del servicio de seguridad y la coordinación con Adif y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

No obstante, pese al descenso de los principales actos vandálicos o incívicos, el total de actuaciones de seguridad de Renfe experimentó un ascenso de un 17,03%, al pasar de 34.940 a 40.889 sucesos. Este incremento está relacionado con una estrategia proactiva del servicio de seguridad de la empresa. Cabe destacar que el apoyo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, las asistencias sanitarias o la recuperación de objetos perdidos, representaron el 33,37% del total de incidencias de seguridad en 2010.

Han aumentado también las actuaciones fruto de una mayor actividad del servicio de seguridad. Un buen ejemplo en este sentido lo constituyen las campañas antifraude y de control del cruce injustificado de vías. Acciones de este tipo ocasionan un incremento de las incidencias aunque mejoran la seguridad en Renfe.

Asimismo, del total de 40.889 actuaciones de seguridad registradas más de la mitad tuvieron lugar en estaciones (24.080). Por otra parte, el ámbito del servicio de Cercanías de Renfe fue el más afectado, con el 82,80% de los actos incívicos.

Renfe ha dedicado 2.836 horas de formación en la instrucción de 2.400 personas en materia de seguridad y protección civil de las que 2.000 son personal externo, pertenecientes a empresas de seguridad privada que prestan sus servicios en la compañía.

Indicadores de seguridad en la circulación

	Tasa de Riesgo Admisible 2010	Índice de Frecuencia 2010	Índice de Frecuencia 2009
Accidentes graves	0,005	0,000	0,000
Accidentes de tren	0,028	0,027	0,022
Accidentes de maniobra	0,065	0,033	0,060
Accidentes de persona	0,011	0,000	0,000
Rebases de señal de tren	0,345	0,220	0,341

Iniciativas de mejora en seguridad

De forma periódica, Renfe en coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, organiza simulacros de situaciones de emergencia en estaciones de Cercanías y otras instalaciones (túneles, etc.) con el objetivo de perfeccionar los planes de autoprotección, poniendo especial atención al tratamiento a personas con movilidad reducida en casos de emergencia. Se organizan también seminarios de protección civil para personal de estructura y mandos intermedios. Estos tienen como objetivo continuar mejorando la gestión de la seguridad en la empresa, así como una propuesta de valor que permita distinguir a la compañía en el marco actual y futuro.

6.1.5. Calidad como pilar del servicio

Encuesta de Calidad Percibida

Encuesta de Calidad Percibida	Valoración de 7,25 del Índice Único de Calidad Percibida de Renfe
	Cercanías de Madrid obtiene la mejor valoración de la historia, un 7,7, superior al resto de medios de transporte de la Comunidad de Madrid

Para Renfe, la calidad se entiende de forma integrada y transversal, con el fin de lograr mayor consistencia y competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

La propuesta de valor empresarial se basa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. En este sentido, el conocimiento de las demandas de los clientes actuales y potenciales cubre un doble objetivo, por una parte diferenciarse de la competencia y conseguir ventajas competitivas, y por otra sorprender y satisfacer a los viajeros con nuevas iniciativas e innovaciones. De este modo, Renfe contempla la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dentro de un proceso de mejora continua, que asegure un servicio de mayor calidad.

Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio, las diferentes áreas de actividad de Renfe realizan diversos estudios entre los clientes durante el año, que permiten obtener una valoración de la calidad del servicio. A partir de estos datos se elabora el Índice Único de Calidad Percibida (IUCP), que en 2010 ha revelado una positiva percepción de los viajeros respecto a Renfe, con una puntuación de 7,25 sobre 10, por encima de la valoración obtenida en 2009 (7,13).

Cabe resaltar los resultados obtenidos por los servicios de Renfe Cercanías de Madrid que han alcanzado una nota media de 7,7, la mejor evaluación obtenida desde que se realizan estos sondeos, hace 15 años. De este modo, el servicio se posiciona como el medio de transporte mejor valorado, por encima del coche (6,14), el metro (5,20) y el autobús (4,92).

Indicadores de calidad percibida de los principales productos de Alta Velocidad - Larga Distancia

Producto	2010	2009
Alaris	7,35	7,13
Altaria	7,08	6,99
Alvia	7,54	7,42
Euromed	7,64	7,24
Tren hotel	7,05	7,05
AVE	7,88	7,83
Madrid-Barcelona	7,99	7,87
Madrid-Huesca	7,54	7,75
Madrid-Valladolid	7,59	7,76
Madrid-Sevilla	7,81	7,63
Madrid-Málaga	7,96	7,90
Barcelona-Sevilla	7,65	7,92
Barcelona-Málaga	8,04	8,23

Indicadores de calidad percibida por área de negocio

	2010	2009
Viajeros	7,48	—
Alta Velocidad-Larga Distancia	7,65	7,57
Viajeros Urbanos e Interurbanos	7,14	—
Cercanías de Madrid	7,70	7,65
Cercanías de Barcelona	6,47	6,24
Mercancías y Logística	7,87	7,23
Siderúrgicos	8,07	7,68
Graneles	7,69	6,76
Automóvil	7,23	7,69
Intermodal	7,76	6,76
Multiproducto	8,28	7,71
Fabricación y Mantenimiento	4,64	5,79



Muchos de los servicios que ofrece Renfe están avalados por diversas certificaciones de calidad y medio ambiente expedidas por los organismos correspondientes. A continuación se detallan los certificados obtenidos y que han permanecido vigentes en 2010:

Actividades certificadas a diciembre de 2010

Certificaciones	Actividades
Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 Gestión de la calidad y Gestión ambiental	El transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de Alta Velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas
	El servicio y transporte de viajeros en los trenes regionales diesel (TRD), trenes de la red express y trenes R-598
	Transporte por ferrocarril en vagón completo y contenedor de mercancías siderúrgicos, del automóvil, mercancías a granel, convencionales, perecederas, peligrosas, sal, madera, papel y transportes militares
	Transporte de viajeros por ferrocarril para la Línea C-1 Málaga-Fuengirola del Núcleo de Cercanías de Málaga y la totalidad del Núcleo de Asturias
ISO 9001:2008 Gestión de la calidad	T.C.R. Madrid, Málaga, Vilanova i la Geltrú y Valladolid (la producción, reparación, mantenimiento y transformación de vehículos autopropulsados ferroviarios y sus componentes)
	Aprovisionamiento de materiales y servicios en la D.G. de Fabricación y Mantenimiento
	Explotación de ordenadores centrales
	Seguimiento de averías (Centro de Atención al Usuario)
ISO 14001:2004 Gestión ambiental	Talleres de Córdoba y Orense
	C-1 Valencia Nord-Gandía
	C-2 Valencia Nord-Xàtiva-Moixent
	C-6 Valencia Nord-Castellón Plana
ISO 13816:2003 Gestión de la calidad en los servicios de transporte público de pasajeros	C-1 Bilbao Abando-Santurtzi
	C-2 Bilbao Abando-Muskiz
	C-3 Bilbao Abando-Orduña
	C-1 Gijón/Oviedo-Puente de los Fierros
	C-2 Oviedo-El Entrego
	C-3 LLamaquique/Oviedo-Avilés-San Juan de Nieva
	C-1 Casetas-Miraflores
	Carta de Servicios Valencia
Cartas de servicio	Carta de Servicios Bilbao
	Carta de Servicios Asturias
UNE 170001-2: 2007. Accesibilidad Universal	Servicio Atendo Renfe-Adif
Marca de garantía Madrid excelente	Reconocimiento de la calidad y la excelencia en la gestión empresarial de la Comunidad de Madrid
Marca de garantía Puerto de Valencia	Actividad de operador ferroviario en transporte de mercancías del Puerto de Valencia

Disponer de estas certificaciones permite a Renfe afrontar, con suficientes garantías, los retos que surgirán próximamente como consecuencia de la liberalización de los mercados.

6.1.6. Nuevo Plan de Calidad y Excelencia

Renfe está trabajando en la redacción de un Plan de Calidad y Excelencia que será un instrumento que pondrá de manifiesto el compromiso de Renfe con la calidad y otros vectores asociados como la innovación, y que nos permitirá acercarnos paulatinamente a modelos avanzados de excelencia. El objetivo es crear un marco de actuaciones con visión compartida de futuro, donde la calidad sea una palanca importante en la consecución de resultados críticos para la empresa como son la rentabilidad, la reputación y el respeto ambiental.

Esta manera de hacer, recoge en la práctica los valores que conforman nuestra identidad y cultura, y lo más importante, nos permitirá posicionarnos en los mercados nacionales e internacionales aportando diferencias competitivas y consiguiendo ser la decisión de compra preferida de los clientes.

El Plan establecerá un compromiso con la calidad generalizado, con una estructura común construida a través del Mapa Estratégico de Calidad, donde se diferencian las acciones a desarrollar por las Áreas de Actividad que conforman la empresa.

Construir la excelencia conlleva a introducir cambios de calado en la manera de liderar, gestionar y producir servicios y productos, siendo preciso apoyarse en conceptos como: la orientación al cliente, mejora continua, eficiencia económica y operacional, organización creativa e innovadora, personas, gestión del cambio, etc., para en definitiva ser una empresa sostenible en el tiempo.

6.1.7. Servicios de valor añadido

Junto al transporte de viajeros Renfe ofrece otra serie de servicios que aportan valor añadido al cliente, satisfaciendo necesidades particulares y asegurando un viaje más cómodo y agradable.

Algunos de estos servicios son:

- **Servicio de menores sin acompañante:** Renfe ofrece la posibilidad de que, sin coste añadido, un cliente de edades comprendidas entre los 6 y los 13 años (ambos inclusive) realice el viaje solo, atendido por el personal de la compañía. El servicio está limitado a cuatro plazas por tren y debe solicitarse con una antelación mínima de 48 horas antes de la salida del tren. Este servicio se ofrece en la mayoría de los trenes de los productos AVE, Alaris, Altaria (excepción Murcia/Cartagena), Alvia (excepto Alvia Transversales) y Euromed, siempre que exista tripulación a bordo y en las estaciones donde existe control de acceso.

Número de servicios de acompañamiento

	2010	2009
AVE	7.488	7.834
Alvia	2.190	1.861
Altaria	92	285
Alaris	883	967
Euromed	1.176	1.121
Total	11.829	12.068

- **Diversidad de menús para viajeros:** Renfe dispone de una amplia variedad de menús en sus trenes para atender las necesidades de diferentes colectivos específicos: vegetarianos, celíacos, niños o diabéticos. Asimismo, la compañía ofrece un menú musulmán, menú kosher, menú vigilia, menús sin sal y sin lácteos, previa solicitud. Durante 2010 se sirvieron 18.911 menús específicos de un total de 4.027.405 bandejas con menús.



Número de menús solicitados

	2010
Menú vegetariano ovo-lácteo	4.036
Menú vegetariano estricto	2.867
Menú celiaco	2.408
Menú infantil	2.359
Menú musulmán	953
Menú kosher	500
Menú para diabéticos	1.704
Menú vigilia	415
Menú sin sal	2.262
Menú sin lactosa	1.407
Total	18.911

- **Salas Club:** Renfe dispone de quince estaciones con Salas Club. Se trata de un espacio en el que se ponen a disposición de los clientes toda una serie de facilidades y servicios que le permiten aprovechar el tiempo de espera para realizar gestiones, o bien

disfrutarlas lúdicamente. Las salas están dotadas de un área de descanso y lectura, un espacio para trabajo y reuniones, un zona de ocio, un bufé para consumo y televisión y prensa diaria y revistas, entre otras prestaciones.

El acceso a las Salas Club es exclusivo para los clientes de clase Business, Club, Preferente, Gran Clase y Butaca Gran Confort o que hayan adquirido su billete con la Tarjeta Renfe o Club AVE Oro.

Número de usuarios de las Salas Club

	2010	2009
Nº de usuarios	880.870	1.031.464

- **Acuerdos con ferias y congresos:** Renfe ofrece un 30% de descuento en sus viajes a todos los participantes de ferias y congresos de más de 75 personas que hayan solicitado esta oferta. La promoción es válida para todas las clases y trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad Media Distancia, Media Distancia Convencional y Cercanías.

Operaciones realizadas para congresos en 2010

	2010			2009		
	Ingresos (€)	Nº Viajeros	Nº de ferias	Ingresos (€)	Nº Viajeros	Nº de ferias
Total	3.092.683	70.019	699	3.121.484	69.513	605

- **Donación de europuntos:** Renfe ofrece a sus clientes la oportunidad de colaborar con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, Nuevo Futuro y la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer a través de la tarjeta Club AVE donando sus europuntos. Gracias a su solidaridad, en 2010 se han recaudado 9.750,48 €.

Donaciones de los clientes de la tarjeta Club AVE a ONG's

(en euros)	2010	2009
Aldeas infantiles	6.316,97	9.550,91
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	768,45	3.770,16
Nuevo Futuro	2.665,06	1.444,90
Total	9.750,48	14.765,97



Nueva línea de alta velocidad Madrid-Valencia

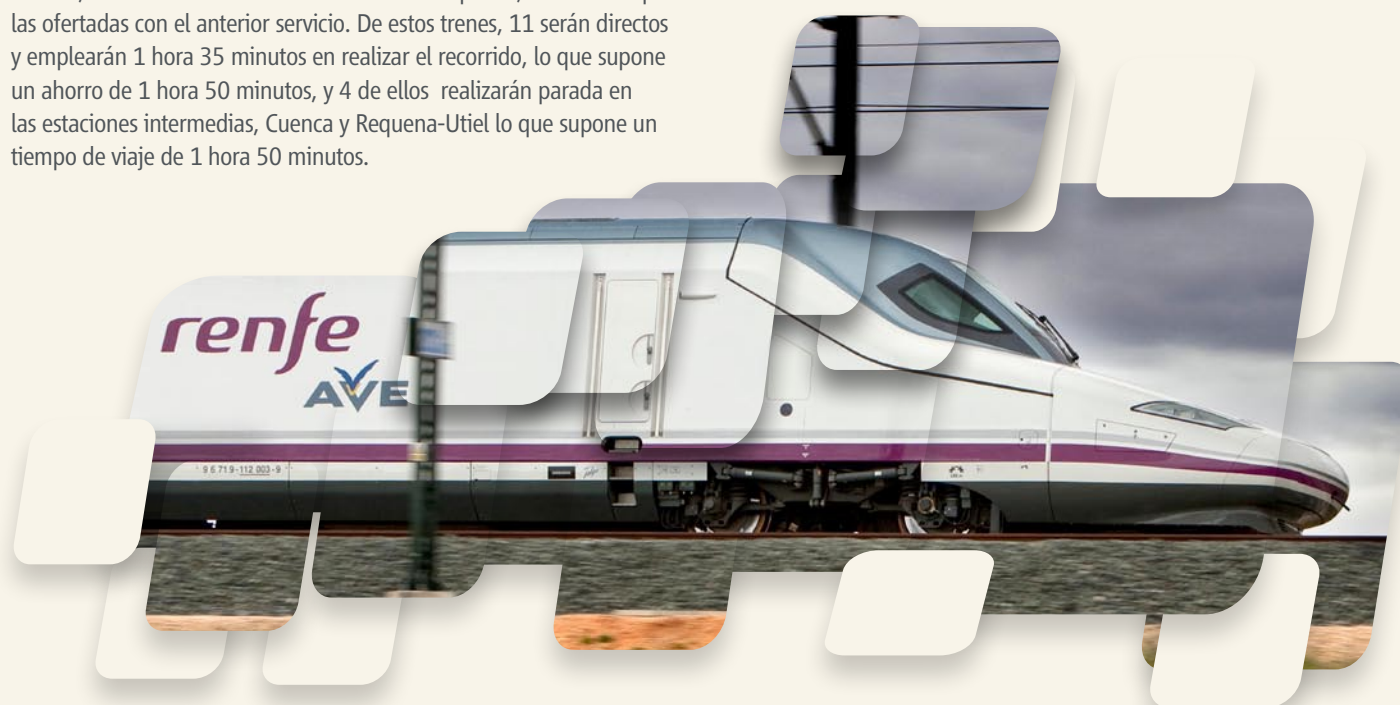
El nuevo tramo de alta velocidad Madrid-Valencia ha supuesto una inversión de 6.600 millones de euros (incluida la conexión con Albacete) y constituye el eje principal sobre el que se vertebrarán las futuras conexiones de alta velocidad del sureste peninsular con la zona centro.

Con los 438 km de la nueva infraestructura, incluyendo la conexión a Albacete, la red española dispone de 2.665 km de líneas de alta velocidad. Esto convierte a España en el segundo país del mundo, tras China, y el primero de Europa en número de kilómetros de altas prestaciones en servicio.

El AVE Madrid-Valencia cuenta con un total de 30 trenes diarios, 15 por sentido, con una oferta media diaria de 10.950 plazas, 6.638 más que las ofertadas con el anterior servicio. De estos trenes, 11 serán directos y emplearán 1 hora 35 minutos en realizar el recorrido, lo que supone un ahorro de 1 hora 50 minutos, y 4 de ellos realizarán parada en las estaciones intermedias, Cuenca y Requena-Utiel lo que supone un tiempo de viaje de 1 hora 50 minutos.

Asimismo, Renfe ha programado dos trenes en la relación Madrid-Castellón, que emplearán 2 horas 52 minutos en realizar el recorrido completo, 1 hora 27 minutos menos que el que emplea el actual servicio Alaris.

La inauguración de la línea de alta velocidad Madrid-Valencia tuvo lugar en diciembre de 2010. El acto contó con la presencia de sus Majestades los Reyes de España, acompañados por el Presidente del Gobierno, José Luis Rodríguez Zapatero, el Ministro de Fomento, José Blanco, y los Presidentes de las Comunidades Autónomas de Madrid y Valencia, Esperanza Aguirre y Francisco Camps.



6.2. Accesibilidad

Hitos 2010

- Aprobación del Plan de Accesibilidad Universal
- Certificación UNE 170001-2 de accesibilidad universal del Servicio Atendo
- Ampliación del servicio Atendo a 26 nuevas estaciones accesibles
- Adjudicación del proyecto de accesibilidad universal en trenes de Cercanías por 220 millones de euros

Retos 2011

- Diseño del procedimiento de evacuación y desalojo

Renfe entiende la accesibilidad no sólo como parte de su comportamiento socialmente responsable, sino también como el compromiso que la compañía adquiere directamente con la sociedad para mejorar las prestaciones y aumentar la calidad de su servicio de transporte.

En el año 2007, Renfe aprobó su primer Plan de Accesibilidad que sentó las bases en la materia dentro del sector ferroviario. Dicho Plan incluía como iniciativas destacadas la consecución de una flota de trenes accesibles y la implantación del Servicio Atendo para la atención de personas con discapacidad o movilidad reducida.

6.2.1. Plan de Accesibilidad Universal 2010

El camino iniciado con el Plan de Accesibilidad 2007-2010 ha visto su continuidad con el Plan de Accesibilidad Universal aprobado por el Comité de Dirección de Renfe en julio de 2010. Éste marca como objetivo global conseguir que todos los servicios de Renfe sean accesibles para todos los usuarios antes del año 2020.

En la elaboración de este Plan, Renfe ha tomado como referencia el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad; la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad; y la Especificación Técnica de Interoperabilidad (ETI) relativa a las personas

de movilidad reducida de la UE. Asimismo, a lo largo del proceso, la empresa ha mantenido un diálogo permanente con entidades y colectivos del ámbito de la discapacidad con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas.



Como resultado, la compañía ha diseñado un nuevo Plan que se posiciona como el más moderno, avanzado y participativo de Europa, puesto que prevé la atención a todo tipo de discapacidad (física, sensorial, intelectual-cognitiva y mental), un modelo basado en la investigación e innovación y la colaboración de colectivos y entidades especializadas.

Plan de Accesibilidad Universal

Más moderno

- Compromiso de renovación de la flota de trenes
- Atención a todo tipo de discapacidad física, sensorial, intelectual o mental

Más participativo

- En colaboración con 14 entidades conocedoras de las necesidades de las personas con discapacidad, entre las que se cuentan el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, CERMI, ONCE, CONCENFE y FEAPS

Más avanzado

- Innovación e investigación como base de los productos y servicios
- Accesibilidad universal a los medios físicos y a la información
- Proyectos con Universidades, Fundaciones y otras entidades

6.2.2. Adaptación de la flota de trenes

El Plan de Accesibilidad Universal de Renfe pone de manifiesto el compromiso de la compañía por disponer de una flota de trenes accesible. En este sentido, la compañía ha diseñado dos líneas de actuación: la incorporación de nuevos trenes adaptados y la adecuación de la flota existente.

Adaptación de la flota

Inversión de 293,5 millones de euros para la adaptación de la flota de trenes

Incorporación de nuevos trenes adaptados

Incorporación de trenes adaptados

Renfe sigue aumentando el parque de trenes ya accesibles con nuevos trenes adaptados, así en el año 2010 destaca la incorporación de 24 de los 30 trenes que prestan servicio en la nueva línea Madrid-Valencia.

A lo largo del año 2010 se incorporaron a los trenes ya existentes de Renfe un total de 109 trenes accesibles, que permiten aumentar los servicios ofertados en Cercanías, Media Distancia y Alta Velocidad-Larga Distancia. De esta manera se va completando el compromiso de Renfe con la accesibilidad que contempla la incorporación de 513 trenes adaptados.



Adaptación de trenes

El Plan contempla, asimismo, la adecuación de la flota conforme a lo establecido en la normativa vigente (RD 1544/2007, de 23 de diciembre y ETI, de 21 de diciembre del 2007).

Renfe adjudicó en 2010, por un importe de 220 millones de euros, la adaptación de 202 trenes de las series 446 y 447 de Cercanías, con la opción de ampliar el alcance hasta un máximo de 350 trenes.

En este sentido se han puesto en marcha los siguientes proyectos:

Líneas de negocio	Adaptaciones en la flota	Nº de trenes	Inversión (millones de euros)	Estado
Media Distancia	<ul style="list-style-type: none">• Elevador a bordo para permitir el acceso al tren• Adaptación de la zona interior:<ul style="list-style-type: none">- 2 plazas para usuarios en sillas de ruedas- Aseo Universal- Itinerarios accesibles a los diferentes servicios ofrecidos en el tren	75	28,5	Se inicia la fabricación de los prototipos
Cercanías	<ul style="list-style-type: none">• Zona de piso bajo para entrada a nivel de andén• Plazas para usuarios en sillas de ruedas• Aseo accesible	202 (hasta un máximo de 350)	220	Se adjudica el contrato

Con motivo de la inauguración de la línea de alta velocidad entre Madrid y Valencia, se realizó una auditoría de accesibilidad tanto del tren, como de las estaciones para garantizar la accesibilidad universal en esta nueva línea. Tras el análisis se concluyó que las estaciones y el tren son accesibles, manteniendo los servicios prestados por Atendo para acceder al tren.



6.2.3. El servicio Atendo

Con el objetivo de alcanzar la accesibilidad para todos, Renfe ofrece, a través del Servicio Atendo, una atención personalizada a personas con movilidad reducida o discapacidad. Este servicio, disponible en 124 estaciones distribuidas por todo el país, incrementa el valor y la calidad del servicio prestado por la compañía, atendiendo a los viajeros desde su llegada a la estación de origen hasta que abandonan la estación de destino al finalizar su viaje.

Servicio Atendo	El Servicio Atendo se ofrece en 124 estaciones de toda España, 26 más que en 2009 (www.renfe.com)
	293.998 asistencias del Servicio Atendo, un 24,8% más que en 2009
	El Servicio Atendo alcanza una valoración por parte de los clientes del 8,98 sobre 10

Desde que se inició la prestación del Servicio Atendo, Renfe y Adif han tomado como referencia el principio de accesibilidad universal, basado en el uso de bienes y servicios por todas las personas con independencia de su capacidad. Para ello, es necesaria la eliminación de barreras físicas creando entornos accesibles, y la puesta en marcha de un sistema de gestión que garantice la prestación del servicio.

Atendo ha ampliado su cobertura a 124 estaciones accesibles en España, 26 más que en 2009, de las cuales 72 prestan servicio de forma permanente en todo el horario de apertura de las estaciones, y 52 lo hacen de manera puntual, previa demanda anticipada de al menos 12 horas con respecto a la fecha de viaje.

Asimismo, el Servicio Atendo obtiene la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR. En la certificación, se reconoce que Renfe y Adif "disponen de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2: 2007 para el tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/ hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones", que cuentan con el servicio Atendo.

La solicitud de asistencia del Servicio Atendo se puede procesar en el momento de la compra del billete, tanto en la estación como en Internet, o a través del teléfono específico para la atención de estos viajeros (902 24 05 05). Asimismo, los interesados pueden consultar la nueva guía de servicios ferroviarios para

viajeros con discapacidad "Sube! Cuenta con nosotr@s", disponible en la página web de Renfe, que contiene toda la información sobre el servicio.

El número de asistencias realizadas en 2010 ha crecido un 24,80% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 293.998 asistencias. Desde la puesta en marcha del Servicio Atendo en julio de 2007, se han realizado un total de 652.714 asistencias.

Oficina Central de Atención - OCA

En el marco de las acciones diseñadas por el Plan de Accesibilidad se puso en marcha la Oficina Central de Atención (OCA) a personas con movilidad reducida y/o personas con discapacidad para coordinar la atención a estos clientes y establecer criterios uniformes y de calidad en todas las estaciones en las que se presta el servicio Atendo.

La OCA se encarga también de organizar y gestionar los viajes en grupo, situaciones especiales y alternativas de viaje en destinos no recogidos en la guía de servicios ferroviarios.

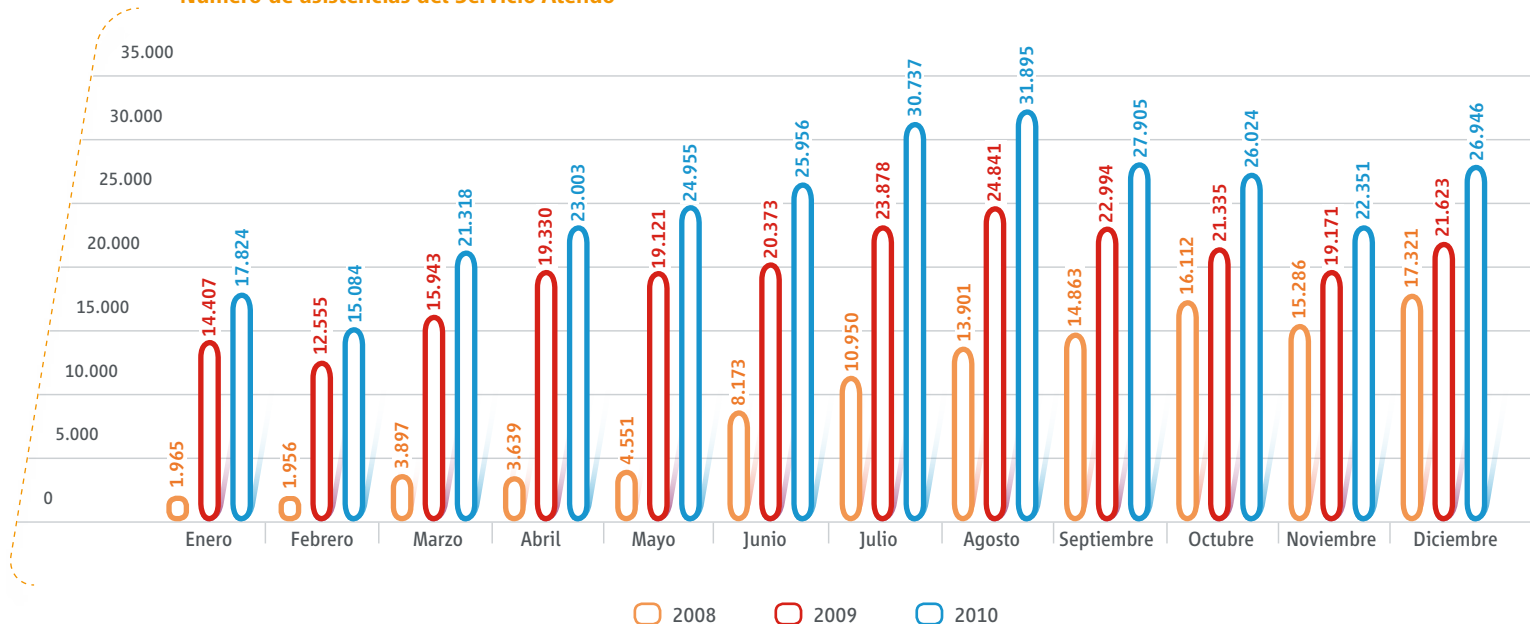
Para el desarrollo de estas funciones, Renfe ha dotado a la OCA de modernos sistemas de comunicación y de gestión. Los servicios que se prestan al cliente con discapacidad se apoyan en un sistema de comunicación que incluye información telefónica (con dispositivo DTS para sordos), telemática (correo electrónico y mensajería instantánea) y fax. El sistema de comunicación también es presencial y comprende una persona especialista en leer los labios para atender a los clientes con dificultades en la transmisión oral, así como otra con conocimientos de la lengua de signos española que ayude a aquellos que tienen dificultades de audición. Asimismo, estos últimos pueden hacer uso de un dispositivo de sistema de bucle de inducción que resulta muy práctico para los que utilizan audífonos o implantes cocleares.

Además, la oficina cuenta con un punto accesible de ordenador para todo tipo de clientes con discapacidad y ayudas técnicas como sillas de ruedas manuales, muletas, bastones, cargadores de baterías para sillas de ruedas eléctricas o lupas.

En cuanto a los sistemas de gestión, Renfe cuenta con una herramienta perfeccionada para la gestión de las ayudas solicitadas (GAD) y con un servicio de procesamiento de las reclamaciones y sugerencias de los viajeros, que ellos mismos podrán formalizar en el puesto informático accesible.

La OCA se encuentra ubicada en la estación de Madrid Atocha y está abierta al público de 6:00 a 24:00h.

Número de asistencias del Servicio Atendo



Encuesta de satisfacción a usuarios

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio Atendo, Renfe ha elaborado una encuesta a clientes del servicio que lo han calificado con una nota de 8,98 sobre 10, dos décimas por encima del registro anterior.

Los aspectos mejor valorados del servicio son aquellos relacionados con el trato y la atención recibidos de los Asistentes de Movilidad, la rapidez, la información facilitada y las asistencias en el acompañamiento y el embarque. Adicionalmente, cabe destacar que el 94,9% de los entrevistados afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio de la Oficina Central de Atención a personas con discapacidad.

Oferta Internacional

Desde la puesta en marcha del Servicio Atendo, se puso de manifiesto la necesidad de prestar servicio también a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que utilizan los trenes internacionales que cruzan nuestras fronteras. Dicha necesidad ha dado lugar a un acuerdo alcanzado entre Renfe y *SNCF* para prestar asistencia de subida y bajada al tren a clientes que precisan utilizar las dos redes ferroviarias para realizar sus desplazamientos en tren.

Se estableció un método común de actuaciones, homogeneizando los procesos de comunicación entre ambas redes, tipologías de discapacidad y definiendo los trenes que van a ser atendidos por los servicios de asistencia a personas con discapacidad de cada administración.

Atendo en España y Acce-Plus en Francia, atienden previa petición, a todos los viajeros que solicitan el servicio de asistencia, sin coste adicional y con garantías de servicio, tal y como se hace con los viajeros nacionales.

Esta medida podría extenderse en el futuro a Portugal, Italia y Suiza con los que Renfe comparte viajeros origen-destino que viajan a bordo de los trenes que comercializa Elipsos.

6.2.4. La innovación y la calidad como base de la accesibilidad

Durante 2010, Renfe ha firmado diversos acuerdos marco con las siguientes entidades:

- Fundación La Salle Campus Universitario
- Fundación privada Parque de la Innovación La Salle Madrid
- Universidad Autónoma de Madrid

El objetivo general de estas colaboraciones entre Renfe y las distintas entidades es desarrollar actividades de formación, investigación científica y desarrollo tecnológico. Dicha colaboración contempla, entre otros, los siguientes aspectos:

- Ejecución de proyectos de investigación e innovación orientados a la mejora de la accesibilidad en el entorno ferroviario.
- La promoción de acciones de formación y asesoramiento que impulsen la innovación.
- La organización y realización de jornadas, cursos específicos, mesas redondas, etc.
- Ejecución de proyectos de investigación orientados a la aplicación de las tecnologías eléctricas, electrónicas y de la información y la comunicación en el entorno ferroviario.
- Desarrollo de proyectos innovadores orientados al usuario del ferrocarril y a la eficiencia del sistema ferroviario garantizando una adecuada rentabilidad económica y social. Una posible línea de actuación es el proyecto "Cliente 2030", que analiza la calidad y diferenciación del servicio y las medidas a adoptar, que hagan del tren el modo de transporte preferido. De esta manera, se evalúan entre otros, aspectos como la facilidad de acceso, movilidad o seguridad de las estaciones.
- El fomento de actuaciones en el ámbito de I+D+i que tengan por objeto la obtención de resultados que favorezcan la accesibilidad e integración laboral de las personas con discapacidad.

En el marco de este Plan de Accesibilidad Universal, Renfe prevé desarrollar los siguientes proyectos:

Proyectos

Potenciación de los canales de interacción con los clientes

- Renovación de la web corporativa con la simplificación del modelo de gestión de los contenidos, la oferta de una web multi-idioma y la inclusión de criterios de usabilidad y las normas de accesibilidad AA.

Estudios, proyectos y colaboraciones

- Determinar los mejores accesos e itinerarios accesibles, información visual y acústica, señalización, información dinámica, así como sistemas de acceso seguros, encaminamientos, etc.

Centro de I+D+i "Soluciones viajero"

- Centro de investigación, desarrollo e innovación, con el objetivo de proporcionar servicios innovadores a los clientes de Renfe, bajo el prisma de la accesibilidad.

Con relación a la calidad del servicio, Renfe tiene previsto la realización de un diagnóstico sobre la accesibilidad en el ciclo de vida del viaje con el fin de definir propuestas de mejora. En este sentido, la compañía considerará las necesidades, demandas y aspiraciones de los usuarios sobre los servicios de la empresa, prestando especial atención a las de las personas con discapacidades físicas y otros colectivos con dificultades de comprensión (extranjeros, personas mayores, personas con discapacidad cognitiva).

Adaptación de los trenes

En 2010 dan comienzo, tras el proyecto de ingeniería, la licitación y adjudicación de las adaptaciones en accesibilidad de los trenes de Media Distancia Convencional correspondientes a las series 448, 594 y 598.

Se inician así, en la Base de Mantenimiento de Valladolid de Integria, las remodelaciones de los tres prototipos, uno de cada serie, que servirán como “aprendizaje” para las adaptaciones de las series.

Para definir las adaptaciones a realizar se ha tenido en cuenta el tipo de explotación de las series implicadas, el cual tiene una dificultad añadida y es que los trenes de Media Distancia Convencional circulan por más de 900 estaciones con una gran variedad de alturas de andenes (desde 300 mm hasta 760 mm), por lo que se optó por la instalación de un elevador embarcado a bordo del tren que permitiera independizar la accesibilidad del tren del tipo de andén en el que presta servicio. Este elevador debía cumplir con las exigencias propias del sistema ferroviario, a parte de las limitaciones propias del tren, así se desarrolló un elevador embarcado que se adaptase a los requerimientos expresados por Renfe.

La instalación del elevador se complementa con la remodelación de la sala de viajeros para mejorar las prestaciones a las personas usuarias en sillas de ruedas.

Las principales actuaciones llevadas a cabo en las adaptaciones, son las siguientes:

- La incorporación de un elevador a bordo del tren diseñado específicamente para Renfe. Este elevador permitirá cubrir la diferencia de altura existente entre el tren y el andén. Una de las novedades de este elevador es su “universalidad”, ya que permite el uso del mismo no sólo a usuarios en sillas de ruedas sino a todo viajero que por diversos motivos precise del elevador para acceder al tren, para lo cual se le ha dotado de un trasportín.

- La adaptación de la zona interior del coche dotándola de:
 - Dos plazas para usuarios en sillas de ruedas instaladas en la sala de viajeros, las cuales se han equipado con apoyo cervical, cinturón de seguridad, anclaje para la silla de ruedas, interfono de comunicación con cabina, etc.
 - Aseo accesible con un radio de giro interior de 1.500 mm, barras de apoyo para la transferencia, etc.
 - Itinerarios accesibles desde las dos plazas para usuarios de sillas de ruedas a todos los servicios que ofrece el tren, que en este caso son las máquinas autoventa y aseo accesible.

Las adaptaciones para la remodelación de 75 trenes de estas series, han supuesto un esfuerzo inversor de 28,5 millones de euros.



6.3. Innovación

Hitos 2010

- Renovación de la web corporativa de Renfe
- Firma de nueve acuerdos de colaboración con universidades y fundaciones
- Construcción del nuevo Centro de Tratamiento Técnico de Alta Velocidad en Madrid, Santa Catalina 2
- Renovación del portal renfe.mobi
- Lanzamiento de renfeviajes y el blog de la compañía
- Nuevo modelo de AVE (S-112)

Retos 2011

- Implantación de un modelo de innovación
- Creación del Observatorio del Transporte
- Creación de nueve centros especializados en la reparación de componentes
- Consolidación de la línea de reparación de componentes estratégicos de terceros

6.3.1. Modelo de Innovación

La naturaleza del transporte ferroviario y el espíritu de mejora continua de la compañía han consolidado a Renfe como empresa pionera en el impulso y desarrollo de prácticas innovadoras en su sector. En un entorno caracterizado por una elevada competencia y con un mercado cada vez más exigente y en continuo cambio, Renfe centra sus esfuerzos en responder rápidamente a los retos y aprovechar las nuevas oportunidades que le brinda el entorno.

En la actualidad la compañía está desarrollando un Modelo de Innovación que alcanza a todas las áreas de Renfe, que coordinará el proceso de innovación y establecerá criterios de metodología, optimización y excelencia en todos los proyectos. En este sentido, todas las acciones de investigación, innovación y mejoras que la empresa desarrollará en sus trenes y servicios, tienen como objetivos estratégicos atender y conseguir la eficiencia y la mejora permanente de la calidad de los servicios ofrecidos a los viajeros.

El Modelo de Innovación se ha elaborado en el marco del Plan Estratégico 2010-2012 que define diez retos, dos de los cuales hacen referencia a la innovación en el servicio. De este modo, el quinto

objetivo estratégico establece la necesidad de “impulsar la innovación en la interacción con los clientes, explotando todo el potencial que ofrecen las nuevas tecnologías al servicio del negocio, y mejorando la comunicación en distintos canales como la web o el teléfono móvil”. Por su parte, el sexto eje del Plan Estratégico se centra en la fidelización de los clientes como valor clave de la compañía. Para ello, Renfe desarrollará nuevas herramientas de gestión comercial como el *yield management* que permita gestionar la oferta con criterios más competitivos.

El motivo que lleva a impulsar este Modelo es adoptar criterios empresariales innovadores, convergentes para todos los departamentos y áreas que conforman la compañía, aunando sinergias en proyectos de implantación conjunta destinados a mejorar procesos y productos de empresa vinculados por la cadena de valor.

6.3.2. Líneas estratégicas de innovación

Renfe es una empresa innovadora que actualmente se enfrenta a un entorno cambiante y a un proceso de liberalización del sector, que obligan a reforzar su apuesta por la innovación, con el objetivo de que actúe como motor de cambio y que ayude a la obtención de mejoras en la rentabilidad.

Como consecuencia de este nuevo escenario, los principales retos de Renfe en materia de innovación son:

- Consolidar la posición de líder en el mercado nacional de viajeros.
- Convertirse en una empresa de transporte ferroviario de dimensión internacional.
- Crecer de forma relevante en el transporte de mercancías.

Estos retos están enfocados a posicionar al cliente como centro de la atención permanente de Renfe.



Servicios y satisfacción de las necesidades del cliente

Las acciones en este marco buscan la excelencia en el servicio, elevar los niveles de calidad y satisfacción del cliente, consiguiendo mejoras permanentes en los servicios concebidos de manera integral, desde la planificación del viaje, hasta el fin del trayecto y la llegada al destino final del viaje.

Servicios y satisfacción de las necesidades del cliente

155.638 preguntas contestadas a clientes por el nuevo asistente virtual, "Irene"

68.990.779 visitas a la web de Renfe

Aumento del 3,12% en la venta de billetes a través de Internet

A lo largo de 2010, Renfe ha centrado la innovación en el impulso de los canales de interacción con el cliente, fomentando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a través de soluciones que permiten gestionar la oferta de servicios y facilitar el conocimiento y fidelización de los viajeros.



En este sentido, durante el año 2010, Renfe ha desarrollado los siguientes proyectos:

Proyectos de innovación en servicios y satisfacción de las necesidades del cliente

Nueva web corporativa

La nueva página web www.renfe.com ofrece a los clientes un diseño más atractivo, en el que los usuarios podrán encontrar con más facilidad cualquier información. Entre las nuevas características, destaca la simplificación del acceso a la información relacionada con los procesos de compra, un formato multilingüe y la adaptación de los contenidos a la normativa AA de accesibilidad, certificado por parte del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO).

La web de Renfe es una de las más consultadas del sector, con 68.990.779 visitas en 2010. En este sentido, la nueva navegación responde a la estrategia de potenciar la venta de billetes a través de Internet, que ha crecido un 3,12% en 2010 respecto al año anterior.

Por otra parte, la web se dota de dos herramientas de búsqueda de contenidos: un buscador general con motor Google y un asistente virtual, "Irene", que con lenguaje natural responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Desde que se activó este servicio en Junio de 2010, "Irene" ha recibido 155.638 preguntas y ha mantenido 65.131 conversaciones. Cabe destacar que, a través de las propias preguntas que recibe, el sistema es capaz de reciclar y mejorar su propia formación.

Renfeviajes.com

Renfe, en su estrategia de venta *on-line*, ha desarrollado el portal www.renfeviajes.com, para la venta de servicios asociados al viaje en tren. El portal oferta a los clientes una solución completa para su viaje, desde hoteles a todos los elementos relacionados con el ocio, coches de alquiler o paquetes vacacionales.

Todo ello a un precio mínimo garantizado y con todas las garantías que ofrecen Renfe y sus socios en este proyecto. Se trata de un negocio *on-line* que supone una vía de ingresos adicionales para la empresa, así como una propuesta de valor para los clientes.

Blog corporativo

Renfe ha dado un nuevo paso para potenciar la comunicación con los usuarios con el lanzamiento de su blog corporativo www.renfeblog.com, en el que se podrán encontrar *post* con información de las principales estaciones de nuestro país, promociones especiales, información práctica sobre la atención a personas con movilidad reducida o alternativas de viaje para realizar atractivas excursiones en tren.

El blog de Renfe incluye un *plug-in* que permite consultarlo desde el iPhone. Igualmente, los lectores que tengan perfil en Facebook cuentan con la posibilidad de incorporar sus contenidos a su muro a través de la aplicación "Me gusta" que aparece en cada *post*.

Aplicación WAP para interventores en ruta y supervisores de la Dirección de Cercanías Metropolitanas de Madrid

En la actualidad, 170 interventores en ruta y supervisores de la Dirección de Cercanías de Madrid tienen acceso, a través de su teléfono móvil, a una aplicación WAP que mantiene una actualización permanente del estado o posibles incidencias en los servicios de la red, así como otro tipo de informaciones. Esta página WAP es uno de los canales de propagación del proyecto "Renfe Informa", un servicio concebido para que los clientes conozcan la situación actual sobre los servicios de Cercanías, en cualquier momento y en cualquier lugar, dentro y fuera del entorno ferroviario.

La implantación de este canal se ha llevado a cabo a partir de un servicio de configuración remoto de terminales móviles que hace posible el acceso a Internet e Intranet mediante el uso de la tecnología OTA (*Over the Air*).

Innovación sobre el material rodante

Las actuaciones de innovación en este ámbito tienen el objetivo de conseguir la máxima calidad, seguridad, comodidad en los trenes, manteniendo una permanente innovación y mejora tanto de producto como de servicio.

Innovación en el material rodante

95 millones de euros de inversión en la remodelación del Centro Estratégico de Mantenimiento de Madrid

49 plazas más en el nuevo AVE S-112 de la línea de alta velocidad Madrid-Valencia

Reducción del 60% de los fallos humanos con el Sistema ASFA Digital



A lo largo de 2010, cabe destacar los siguientes proyectos:

Proyectos de innovación sobre el material rodante

Nuevo modelo de AVE S-112

El AVE S-112 presta servicio en la nueva línea de alta velocidad Madrid-Valencia, es un tren evolucionado del modelo 102, que presenta mejoras técnicas y de servicio.

En este sentido, el S-112 cuenta con un total de 365 plazas, 49 más que el S-102, e incluye dos plazas para personas con discapacidad o movilidad reducida, así como conexión eléctrica de 220V en todos los asientos.

Desde el punto de vista técnico, el tren está preparado para circular por ancho de vía internacional (1,435m) y alcanzar una velocidad máxima de hasta 330 km/h. Tiene ocho motores asíncronos, sistema de alimentación a 25 kV e incorpora sistemas de señalización ERTMS (niveles 1 y 2), LZB y ASFA digital. Asimismo, el AVE S-112 está construido con una aleación de aluminio que le hace más ligero, favoreciendo un menor consumo energético.

Centro Estratégico de Mantenimiento

Renfe tiene previsto una remodelación integral de sus instalaciones de Fuencarral (Madrid), con una inversión de 95 millones de euros, para convertirlas en un nuevo Centro Estratégico de Mantenimiento que atienda las necesidades derivadas del aumento de servicios de alta velocidad y cercanías de la capital y que sirva de complemento al Taller de Alta Velocidad.

El objetivo es hacer de estas instalaciones un referente estratégico para el mantenimiento de trenes, para lo que es necesario añadir una mayor versatilidad en el tratamiento de distintos tipos de vehículos: autopropulsados eléctricos, locomotoras, vehículos de ancho ibérico, ancho UIC o ancho mixto, etc.

Junto a éste, también se prevé la construcción de un nuevo Centro de Tratamiento Técnico para material de Alta Velocidad Santa Catalina 2 y las ampliaciones de los talleres de Fuente de San Luis, en Valencia, y Vilanova y Montcada, en Barcelona.

Sistema de seguridad ASFA Digital

Renfe ha invertido 80 millones de euros en la instalación del sistema ASFA Digital en toda su flota de equipos. Se trata de un sistema de seguridad avanzado que reduce hasta en un 60% la posibilidad de fallo humano,

mejora los controles de seguridad y hace más fiable la conducción al facilitar más indicaciones a los maquinistas.

Este proyecto de mejora supone la implantación de 2.650 equipos, de modo que la versión digital del Sistema ASFA (Anuncio de Señales y Frenado Automático) pasa a ser la señalización principal en las líneas convencionales de la compañía.

Tren Híbrido

Debido a la diferencia de ancho de vía y de tensión eléctrica entre la red ferroviaria española y la francesa, Renfe está desarrollando un tren híbrido que puede circular por distintos anchos de vía y con distintas tensiones eléctricas. Asimismo este tren puede circular por infraestructuras no electrificadas mediante tracción diésel. Para ello, se trabaja en la transformación de quince trenes de ancho variable y bitensión de la serie S-130 en trenes híbridos diésel-eléctrico para la explotación ferroviaria de líneas mixtas. La nueva serie se denominará s/730.

El proyecto, dirigido por Integria, requiere la construcción de 30 Coches Extremos Técnicos (CET) de nuevo diseño para alojar la planta de generación diésel. Se sustituyen los dos coches extremos del S-130 por otros dos coches técnicos (CET) de nueva construcción, perdiendo 20 plazas turista y 15 preferentes.

Transformación serie 100 en tren de gran capacidad

En el marco de desarrollo del tráfico internacional entre España y Francia, Renfe y SNCF están desarrollando el "Proyecto de diseño y estructura del servicio de transporte de viajeros de alta velocidad", a través de la nueva infraestructura Figueras-Perpiñán.

La Dirección de Fabricación y Mantenimiento-Integria dirige la gestión y seguimiento del proyecto consistente en la adaptación de la S-100 para acometer los servicios acordados entre Renfe y SNCF en la línea París-Madrid (vía Perpiñán). Dicho servicio se realizará con 10 trenes S-100 españoles transformados y 10 nuevos trenes TGV 2N2 3UH franceses.

Renfe aporta diez trenes existentes de la S-100, convirtiéndoles en trenes bitensión (25 kV - 50 Hz y 1,5 kVcc) y dotándoles de la señalización correspondiente para circular por líneas convencionales y de alta velocidad francesas.

Asimismo, cabe hacer una mención especial a los proyectos de I+D+i que en 2010 ha puesto en marcha Integria en el marco del Plan de Viabilidad que incluye actuaciones para la mejora de ingresos y para la reducción de costes que pretenden poner en valor el mantenimiento de material rodante como factor clave para la rentabilidad y fuente de ventaja competitiva para las empresas ferroviarias.



Proyectos de I+D+i

Ensayos de fuego a escala real en trenes de alta velocidad, en colaboración con la Universidad de Cantabria

Análisis y validación experimental de un enfoque de sistema para la seguridad en caso de incendios en trenes de alta velocidad

Sistemas automatizados para la toma de decisiones de seguridad en trenes de alta velocidad, ante situaciones de emergencia. Este proyecto pretende ayudar a los responsables de la operación en la toma de decisiones

Proyecto RANKINE 21 para la detección de fisuras en ejes ferroviarios mediante el desarrollo de un sistema totalmente automático y embarcado en los trenes mediante ensayos no destructivos

Proyecto Euraxles para el análisis del riesgo de fallo por fatiga de los ejes ferroviarios

Proyecto Aerotrain para evaluar la problemática del levantamiento de balasto a muy alta velocidad

Proyectos Avedrive, Elecraíl y Efitrans de eficiencia energética con la Universidad de Comillas y otros, para el análisis del consumo energético en líneas de cercanías y de alta velocidad, planteándose prácticas de conducción eficientes

Sistemas Avanzados de interoperabilidad ferroviaria basados en tecnologías de la información y la comunicación, mediante el desarrollo del componente ERTMS, EUROLAZO

Estudio de interferencias por armónicos de 50 Hz. en la infraestructura ferroviaria

Diseño y desarrollo de un amortiguador magnetoreológico para la suspensión secundaria de un vehículo ferroviario

Sostenibilidad, optimización y eficiencia energética

La eficiencia energética es uno de los cuatro pilares de la innovación en Renfe, y fruto del compromiso de la compañía en la materia, durante 2010 se trabajó en la elaboración del Plan de Sostenibilidad Energética, que bajo un nuevo paradigma busca conseguir ahorros en materia de costes, de energía y de emisiones de gases de efecto invernadero.

6.4. Gestión del talento y desarrollo de recursos humanos

Hitos 2010

- Nuevo Acuerdo de Desarrollo Profesional en Renfe
- Renovación del portal Interesa
- Aumento del 7,7% de la inversión en formación interna
- Resultados positivos última encuesta de clima laboral
- Publicación de nuevas guías de Salud y Seguridad Laboral
- Entrada en producción del cuadro de mando de Prevención de Riesgos

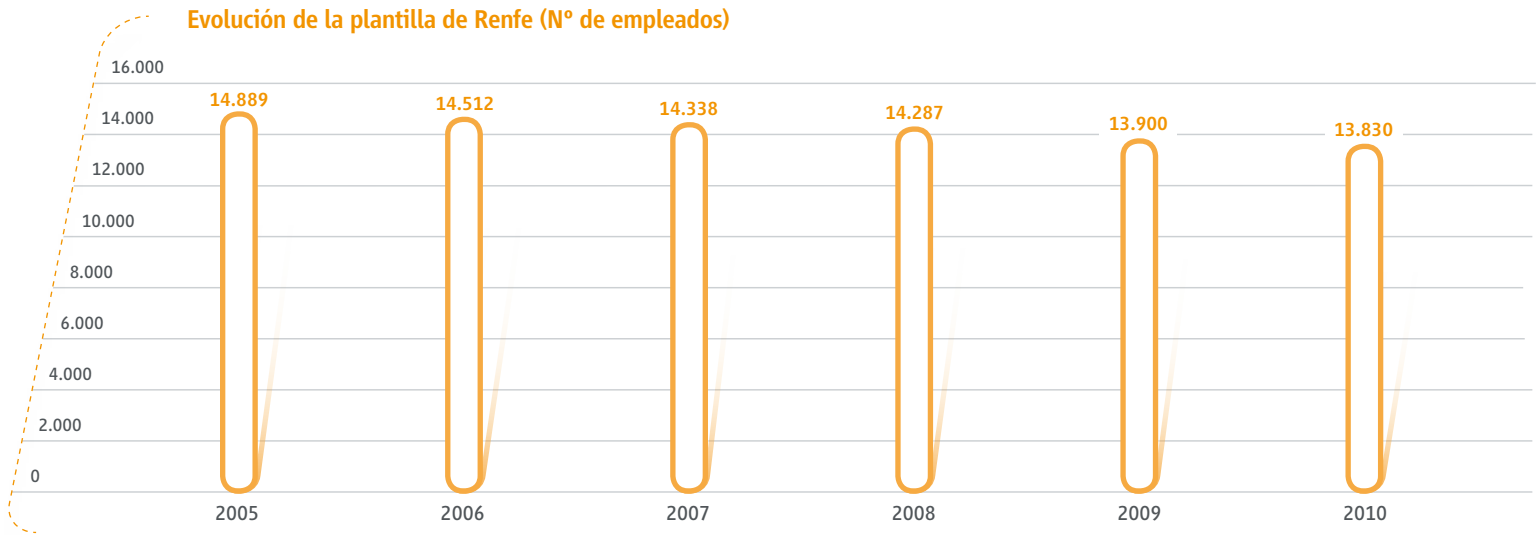
Retos 2011

- Campañas de comunicación específicas dirigidas a colectivos y vinculadas a objetivos de empresa y negocio
- Entornos colaborativos 2.0
- Mayor conexión a Interesa para colectivos operativos
- Despliegue específico de formación en prevención de riesgos por la implantación del Desarrollo Profesional
- Potenciación de la metodología *e-learning* en formación de prevención de riesgos
- Creación y puesta en marcha de la Escuela Técnica de Mantenimiento

6.4.1. Un proyecto compartido por más de 13.000 personas

Renfe cuenta con 13.830 trabajadores, la mayoría de los cuales son hombres (90,19%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (67,28%). La Dirección General de Viajeros concentra el mayor número de personal (7.830 trabajadores), seguida del Área de Fabricación y Mantenimiento (3.401 trabajadores) y la de Servicios de Mercancías y Logística (1.664 trabajadores).





Porcentaje plantilla hombres/mujeres

	2010	2009
Hombres	90,19	90,50
Mujeres	9,81	9,50

Distribución de la plantilla por edades y sexo

	Menores de 26 años		De 26 a 35 años		De 36 a 45 años		De 46 a 55 años		De 56 a 60 años		Más de 60 años		Total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Hombres	199	154	388	282	1.701	2.401	8.642	8.463	1.505	1.251	38	28	12.473	12.579
Mujeres	37	34	191	165	349	404	663	609	112	106	5	3	1.357	1.321
Porcentaje sobre el total	1,71	1,35	4,19	3,22	14,82	20,18	67,28	65,27	11,69	9,76	0,31	0,22	13.830	13.900

Distribución de la plantilla por categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total
Categoría profesional			
Estructura de Dirección	622	134	756
Técnicos	584	182	766
Gestión	697	458	1.155
Conducción	5.185	64	5.249
Comercial	2.682	377	3.059
Talleres	2.703	142	2.845
Total	12.473	1.357	13.830

Distribución de la Estructura de Dirección por edad y sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Edad			
De 26 a 35 años	21	20	41
De 36 a 45 años	109	35	144
De 46 a 55 años	381	61	442
De 56 a 60 años	99	18	117
Mas de 60 años	12	–	12
Total	622	134	756

Distribución de la plantilla por Área de Actividad

	2010	2009
Dirección General Económico-Financiera	286	288
Dirección de la Oficina del Plan Estratégico ⁽¹⁾	9	-
Dirección General de Desarrollo Estratégico	-	67
Dirección de Comunicación Marca y Publicidad	59	53
Dirección General de Seguridad, Organización y RRHH	508	496
Dirección Internacional	30	20
Secretaría General y Consejo de Administración	30	32
Presidencia	13	14
Dirección General de Servicios de Mercancías y Logística	1.664	1.832
Dirección General de Fabricación y Mantenimiento	3.401	3.410
Dirección General de Viajeros ⁽²⁾	7.830	7.688
Total	13.830	13.900

(1) Dirección de nueva creación en 2010 en el proceso de reorganización de Renfe
(2) La actual Dirección General de Viajeros es la unión de la Dirección General de Cercanías y Media Distancia y de la Dirección General de Alta Velocidad-Larga Distancia, así como la integración de las funciones de la Dirección General de Desarrollo Estratégico

Distribución de la plantilla por sexo, región y tipo de contrato

Tipo Contrato	Provincia	2010			2009
		Nº Hombres	Nº Mujeres	Total	Total
Fijo	Almería	60	2	62	61
Fijo	Cádiz	103	3	106	104
Fijo	Córdoba	272	14	286	287
Fijo	Granada	106	9	115	121
Fijo	Huelva	33	1	34	35
Fijo	Jaén	45	0	45	45
Fijo	Málaga	404	51	455	462
Fijo	Sevilla	653	47	700	697
Fijo	Teruel	32	0	32	34
Fijo	Zaragoza	415	9	424	437
Fijo	Asturias	324	21	345	350
Fijo	Cantabria	155	3	158	155
Fijo	Ávila	7	0	7	8
Fijo	Burgos	357	10	367	383
Fijo	León	365	29	394	397
Fijo	Palencia	35	2	37	40
Fijo	Salamanca	126	6	132	134
Fijo	Soria	6	0	6	6
Fijo	Valladolid	625	62	687	697
Fijo	Albacete	73	0	73	75
Fijo	Ciudad real	177	2	179	182
Fijo	Cuenca	9	0	9	9
Fijo	Guadalajara	21	3	24	23
Fijo	Barcelona	1.571	214	1.785	1.710
Fijo	Girona	82	2	84	85
Fijo	Lleida	46	3	49	49
Fijo	Tarragona	171	6	177	184
Fijo	Alicante	95	2	97	95
Fijo	Castellón	28	0	28	26
Fijo	Valencia	923	48	971	988
Fijo	Badajoz	85	0	85	87
Fijo	Cáceres	23	0	23	23
Fijo	A Coruña	170	12	182	183
Fijo	Lugo	82	2	84	85
Fijo	Orense	101	12	113	115
Fijo	Pontevedra	115	13	128	134
Fijo	Madrid	3.752	687	4.439	4.502
Fijo	Murcia	230	6	236	240
Fijo	Navarra	54	1	55	58
Fijo	Álava	7	1	8	8
Fijo	Guipuzcoa	199	16	215	224
Fijo	Vizcaya	297	43	340	361
Fijo	La Rioja	0	1	1	1
Temporal	León	1	0	1	0
Temporal	Barcelona	8	0	8	0
Temporal	Girona	14	1	15	0
Temporal	Madrid	16	13	29	0
		12.473	1.357	13.830	13.900

6.4.2. Modelo de gestión de Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos de Renfe desarrolla diferentes herramientas de gestión para alcanzar los objetivos esenciales previstos tanto en el Plan Estratégico, como en el Contrato-Programa suscrito con el Estado. Esta política constituye el marco de referencia que ayuda a Renfe a crecer de una forma rentable y sostenible, potenciando el desarrollo de las personas y la gestión de la compañía.

Por otra parte, esta política de Recursos Humanos orientada a los objetivos de la empresa cuenta con la Normativa Laboral y el Convenio Colectivo; su publicación se efectúa en el BOE y se difunde además para todos los trabajadores a través de la Intranet y de las restantes herramientas de comunicación interna de Renfe.



Asimismo, también está a disposición de los trabajadores a través de las herramientas de comunicación interna de la compañía, el documento “Desarrollo Profesional”, que entró en vigor el 1 de julio de 2010, como nuevo marco de regulación que se adhiere al Convenio Colectivo de Renfe.

Empleados adscritos a un convenio colectivo en Renfe

2010		2009	
Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
13.074	94,53	13.115	94,34

Empleados fuera del convenio colectivo en Renfe

2010		2009	
Nº Empleados	%	Nº Empleados	%
756	5,47	785	5,65

Además, el modelo de gestión de Renfe incluye objetivos cuantitativos que vienen marcados por el Contrato-Programa Renfe-Estado en cuanto a número de trabajadores medios máximos anuales, para el periodo de vigencia del mismo, y referentes al presupuesto, tanto de gastos de personal como el destinado al Expediente de Regulación de Empleo.

En las elecciones sindicales de 2007, el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF) obtuvo 150 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CCOO), 137; Unión General de Trabajo (UGT), 121; Confederación General del Trabajo (CGT), 49; Sindicato Ferroviario (SF), 33; Unión Sindical Obrera (USO), 2; y otros sindicatos consiguieron 4 representantes.

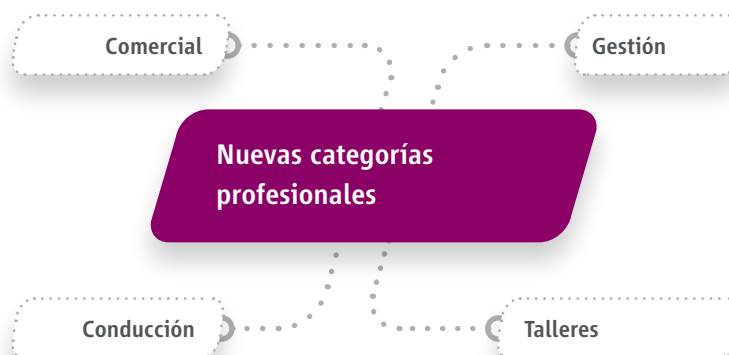
El Comité de Empresa fruto de estas elecciones está formado por 4 representantes del Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF), 4 de Comisiones Obreras (CCOO), 3 de la Unión General de Trabajadores (UGT), 1 de la Confederación General del Trabajo (CGT) y 1 del Sindicato Ferroviario (SF).

En marzo de 2011, se tiene prevista la celebración de nuevas elecciones sindicales en Renfe.



6.4.3. Desarrollo Profesional en Renfe

El cambio de modelo de Desarrollo Profesional en Renfe durante 2010 ha supuesto una reorganización de los recursos humanos de la empresa para ganar en eficiencia y productividad. Las nuevas categorías profesionales se adecuan a las necesidades de la empresa, agrupándose en cuatro grandes colectivos:



Además, se ha creado un nuevo sistema retributivo, más simplificado, y vinculado a objetivos y productividad. Este acuerdo afecta a todos los trabajadores de la empresa adscritos a Convenio Colectivo. Este nuevo sistema ha modernizado las categorías profesionales en Renfe, adaptándolas a los nuevos tiempos, a la vez que se mejoran las condiciones de los trabajadores. De esta manera, se consolida la parte fija de la retribución y, por otro lado, a través de la prima-variable se reconoce el trabajo y la consecución de objetivos.

6.4.3.1. Programa de Planificación de Carreras

Renfe desarrolla un Programa de Planificación de Carreras con el objetivo de:

- Incrementar la eficiencia de la organización.
- Potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.
- Aumentar la satisfacción y motivación personal de los trabajadores.
- Responder a las necesidades cualitativas que en materia de Recursos Humanos presenta la empresa.

El programa se articula en torno a un centro de evaluación que permite analizar las competencias de un colectivo determinado de trabajadores. Para aquellos con mayor potencial se establece un programa de formación, dirigido a desarrollar sus habilidades profesionales. Este programa va asociado al Programa de Desarrollo de Gestión Empresarial, en el que han participado 66 personas en 2010, que se reparten entre los 44 que los finalizaron y otros 22 que continúan y finalizarán en 2011.

Asimismo, una parte de los empleados están vinculados a un sistema de dirección por objetivos, lo que condiciona una parte de su retribución a su desempeño. En 2010, este sistema ha afectado a un 18,74% de la plantilla, correspondiente a las estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios, con la excepción de los mandos intermedios de conducción ya que debido a la aprobación en 2010 del acuerdo de Desarrollo Profesional en Renfe, reciben una prima que está relacionada con la producción, más acorde, por tanto, con las necesidades de la empresa.



Desde el área de Recursos Humanos se gestionan íntegramente los procesos de promoción interna, que se comunican a los trabajadores a través de los diferentes canales de comunicación corporativos. En 2010, se ha promocionado a un total de 463 trabajadores.

Número de trabajadores con evaluación del desempeño

	2010	2009
Estructura de Dirección	756	793
Estructura de Apoyo	766	734
Mandos Intermedios	1.073	1.342

Número de trabajadores promocionados

	2010	2009
Personal operativo	348	347
Mando Intermedio	16	79
Estructura de Dirección	99	97

6.4.3.2. Política de formación

La formación en Renfe tiene como objetivos principales:

- La capacitación y actualización permanente de las competencias de los recursos humanos al nuevo contexto tecnológico y de competencia.
- Favorecer el desarrollo profesional y un óptimo desempeño de las actividades encomendadas.
- Mejorar la capacitación profesional individual, incrementando las oportunidades de empleabilidad.
- Garantizar la operatividad de la empresa, manteniendo actualizadas las habilitaciones y títulos del personal operativo necesarias para la explotación.

Horas de formación por género^(*)

2010

Total horas de formación 630.139 con un promedio de 45,6 horas por empleado

Total horas de formación mujeres 43.853 (7%) con un promedio de 32,3 horas por empleado

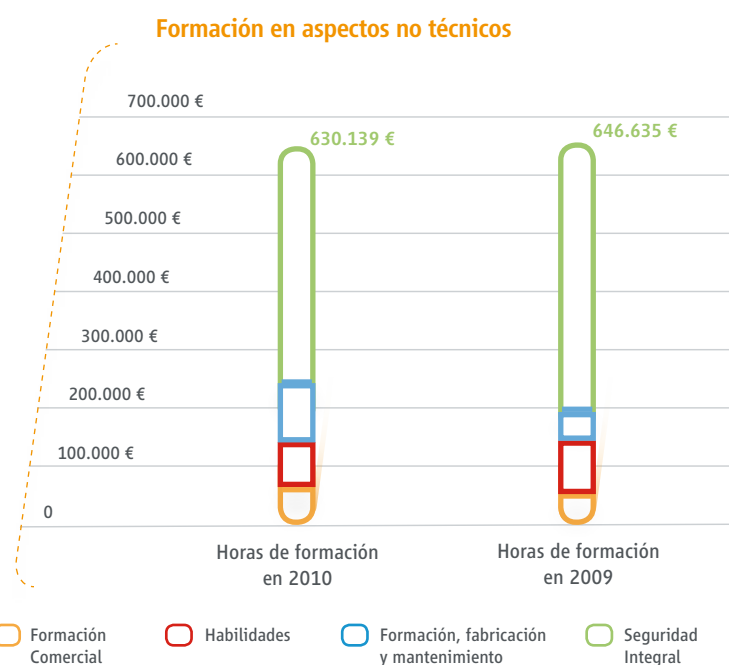
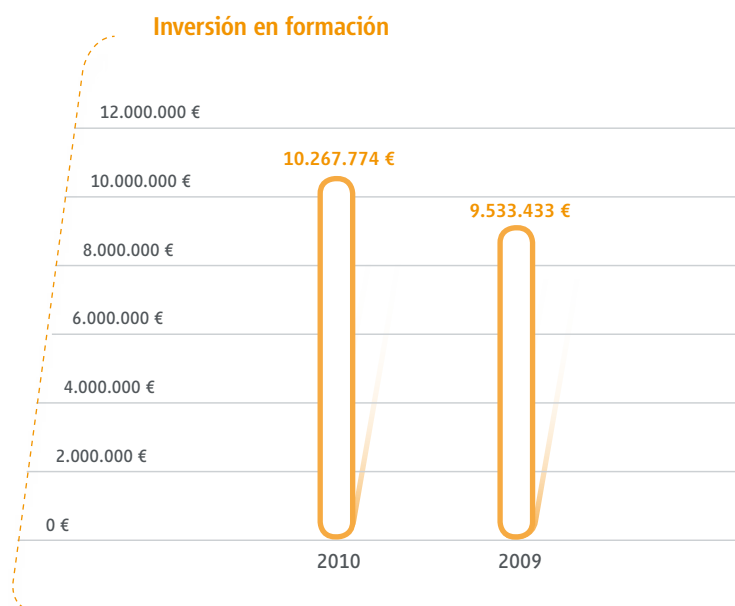
Total horas de formación hombres 586.286 (93%) con un promedio de 47 horas por empleado

(*) La disparidad entre las horas de formación, considerando el género, está relacionada con que, a pesar de los esfuerzos por garantizar la igualdad de oportunidades en materia de género, la plantilla de Renfe sigue siendo mayoritariamente masculina, debido a la actividad de la compañía y su tradicional desempeño por parte de hombres. No obstante, el porcentaje de mujeres se va incrementando poco a poco, lo que demuestra la validez de las políticas que se están emprendiendo para profundizar en la igualdad



Promedio de horas de formación por categoría profesional

Estructura de Dirección	25,19
Estructura de Apoyo	37,22
Mandos Intermedios / Cuadros	22,88
Personal Operativo	51,39
Total	45,6



6.4.3.3. Plan de Formación anual

Renfe lleva a cabo un Plan de Formación Anual, disponible a través de la Intranet, que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos.

Los programas diseñados tienen el propósito de garantizar máxima transparencia y promover la igualdad de oportunidades para empleados. Dicho Plan es presentado y validado por la Representación Legal de Trabajadores presentes en el Comité General de Empresa, y que forman parte activa del Consejo Asesor de Formación.

Por lo que se refiere a alianzas o convenios en materia educativa, se tienen suscritos acuerdos con centros públicos y privados para el desarrollo de prácticas de formación profesional. Estos convenios se realizan a través de:

- Colaboraciones con Liceos o Universidades europeas, sobre todo franceses para realizar prácticas de secretariado trilingüe, o el "Practicum" de algunas titulaciones universitarias.
- Programas de prácticas en Renfe en algunos cursos de Postgrado y Master.

Programas específicos de formación de Renfe

Programa Futura: dirigido, entre otros, hacia la planificación estratégica, orientación a resultados y clientes, liderazgo y dirección de personas.

Desarrollo de directivos y predirectivos: facilita el relevo generacional a través de la gestión de itinerarios de desarrollo profesional.

Construcción de Equipos para Comités de Dirección: ofrece herramientas concretas para la dirección de equipos.

Programa de acogida: facilita la adaptación de los nuevos miembros de la organización a través de reuniones, charlas de formación y otras actividades.

Programa itinere: alinea mandos intermedios y cuadros con la estrategia y misión de Renfe a través de sesiones presenciales y e-learning.

Formación en seguridad en la circulación: obtención y mantenimiento de títulos y habilidades necesarias en el ámbito ferroviario.

Formación comercial: proporciona herramientas que ayudan a implantar el modelo comercial y de atención al cliente.

Interesa e-learning: ampliación de contenidos específicos por áreas de actividad y destinatarios, acciones técnicas y desarrollo de habilidades.

Programas de formación transversal para el Área de Mercancías y Lógica: programas de formación específicos incorporando habilidades comerciales.

Programas de formación del servicio Atendo: cursos de formación específicos al personal de tierra, de abordaje y las agencias de viaje.

Programa de asistencia a la Dirección: para aquellos profesionales que realizan soporte directivo y desarrollan competencias de asistente.

6.4.4. Estabilidad laboral

Las políticas de Renfe promueven la estabilidad laboral, considerándola como un factor clave para el desarrollo integral de la organización y de sus trabajadores. Además, a través de diferentes acuerdos con el Comité General de Empresa, se establecen contrataciones temporales con el compromiso de que alrededor del 85% en un plazo aproximado de dos años se conviertan en indefinidas.

Excepcionalmente, y para atender puntas de producción, se contratan trabajadores con carácter temporal para que desarrollen la actividad en determinados servicios y por periodos de tiempo determinados.

Índice de rotación de la plantilla

	2010	2009
Hombres	1,88	0,85
Mujeres	5,90	6,89

Índice de antigüedad del equipo humano

	2010	2009
Años de antigüedad hombres	27,81	27,44
Años de antigüedad mujeres	22	22,43

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

	2010	2009
Número de trabajadores con contrato indefinido o permanente	13.777	13.853
Número de trabajadores con contrato temporal o de duración determinada	53	47

Número de bajas registradas en 2010

	2010	2009
Agotamiento IT	4	—
Despido por Sanción	5	4
Dimisión expresa	3	4
Excedencia a empresa participada	5	8
Excedencia voluntaria	3	—
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	58	14
Finalización de contrato	24	1
Jubilación forzosa	2	5
Prejubilaciones	242	453
Total	346	489

Bajas paternales y maternales en 2010

	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tienen derecho a baja por maternidad/paternidad	60	34
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	60	34
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	60	33
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	60	33
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabaran los permisos solicitados	100,00%	97,06%



Beneficio Social

Beneficiarios

Títulos de transporte. Reducción del precio general para viajes particulares	Trabajador, prejubilado, jubilado y los beneficiarios de ellos que cumplan los requisitos fijados en la Normativa Laboral
Anticipos sin interés de hasta tres mensualidades del salario base con devolución en un plazo máximo de 18 meses	Trabajador
Cobertura de garantías en caso de Incapacidad o Fallecimiento a través de un seguro colectivo de vida y accidente	Trabajador y prejubilados hasta 64 años de edad
Complementos a las prestaciones de la Seguridad Social en caso de Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad Común o Accidente de Trabajo, complementando éstas con prestaciones de hasta el 90% de la Base de Cotización desde el inicio de la situación	Trabajador
Complementos de hasta el 90% del salario en casos de pérdida de poder adquisitivo por situaciones de Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad Común o Accidente de Trabajo en los casos de Bajas prolongadas	Trabajador
Asistencia sanitaria básica a través del Servicio Médico de Empresa	Trabajador
Campañas de salud y medicina preventiva: Vacunación antigripal, Revisión Ginecológica, Detección precoz de cáncer de próstata....	Trabajador
Planes de Drogodependencia y Alcoholismo y ayudas para dejar de fumar	Trabajador
Ayudas, independientes de las establecidas por el Estado y compatibles con cualquier otra concedida por el mismo motivo, por hijos disminuidos psíquicos	Trabajador, Personal pasivo titular de pensión de jubilación, viudedad y orfandad

6.4.4.1. Conciliación laboral

Renfe dispone de un Convenio Colectivo, suscrito con la representación legal de los trabajadores, que recoge una cláusula específica en materia de conciliación de la vida personal, familiar y profesional, en la que se señala que *“se propiciarán medidas que permitan la conciliación de la vida personal con la familiar y profesional a través del análisis de las diversas modalidades de Jornadas y condiciones de trabajo en las mesas de desarrollo profesional.”*

Ejemplos de estas medidas son

- Acumulación del permiso de lactancia en función de los días que genere el derecho al disfrute del citado permiso.
- Estudio de las preferencias de selección de turno de vacaciones para los trabajadores con hijos que estén supeditados a sentencia firme de divorcio o separación.
- Posibilidad de disfrutar seis días al año por asuntos propios.
- Compensación con días de descanso equivalentes, los festivos que coinciden en sábado en el calendario laboral.
- Licencias o permisos por motivos y necesidades de índole personal.

6.4.5. Diversidad e igualdad de oportunidades en Renfe

Reafirmando su papel como Empresa comprometida e innovadora en políticas de igualdad, Renfe ha colaborado, entre otros, con el Programa Óptima, con el objetivo de fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. En el marco de este programa, cuenta con el título de 'Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres', otorgado por el Instituto de la Mujer, desde 1999.

En calidad de entidad colaboradora, Renfe se esfuerza en conseguir la facilitación, permanencia y promoción de las mujeres dentro de la compañía. Este distintivo supone el reconocimiento a la organización por las acciones desarrolladas en este terreno, pero ya previamente había desarrollado otras acciones y participado en programas de igualdad.

Además, la compañía ha incorporado una cláusula específica en su Convenio Colectivo en la que recoge el compromiso de toda la organización para seguir garantizando el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en la Empresa. En concreto, se establecen los siguientes objetivos generales:



En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, Renfe realizó un Informe de Diagnóstico para conocer cuál es la situación actual de la compañía en materia de igualdad de oportunidades.

En este informe se analizaron variables como la distribución de la plantilla por sexo, incorporaciones y bajas, distribución de la plantilla por bandas salariales, etc.

En cuanto al porcentaje de mujeres directivas, destaca que sea de un 15,98% en una empresa como Renfe que cuenta con en torno a un 9% de mujeres, si se considera el número global de empleados. Para explicar este hecho hay que tener en cuenta que en los últimos años en Renfe se ha fomentado la incorporación de mujeres a una empresa que, que por razones históricas asociadas a perfiles profesionales propios del ferrocarril, tiene un porcentaje bajo de trabajadoras.

Remuneración media salarial por sexos

	2010	2009
Relación salarial hombres/mujeres	18,15%	16.64 ^(*)
Masa salarial total	622.565.195	607.379.042

(*) La retribución de la plantilla se corresponde con los salarios establecidos y publicados en las tablas salariales del Convenio Colectivo de la empresa, que establecen que a igualdad de puesto y/o funciones, igualdad de salario. No obstante, la diferencia retributiva media entre ambos géneros viene determinada, por una parte, por la mayor antigüedad de los hombres frente a las mujeres y, por otra, por la baja representación del género femenino en puestos operativos (mano de obra directa) cuya retribución, por el tipo de jornada y desplazamientos, se encuentra por encima de la media de la empresa



Nº de mujeres en plantilla y su salario medio en relación al de los hombres

	Número de mujeres en plantilla		% de mujeres del total de la plantilla		% de salario medio de mujeres en relación al de hombres	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Personal operativo	849	810	7,80	7,34	-27,20	-25,30
Mando Intermedio	192	202	13,30	15,05	-17,14	-15,21
Estructura de Apoyo	182	180	23,50	24,26	-5,58	-4,63
Estructura de Dirección	134	129	17,90	16,60	-8,13	-4,46

Asimismo, en marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades en la que están presentes todas las áreas de la Empresa y los sindicatos que están integrados en el Comité General de Empresa.

Renfe considera que a lo largo de todo este proceso resulta de vital importancia desarrollar acciones de comunicación y divulgación. En concreto, a través del portal “Interesa” se informa de los objetivos, fases y acciones planificadas en materia de igualdad. Además, ofrece la posibilidad de que los trabajadores aporten sus sugerencias o comentarios sobre aspectos vinculados con la igualdad de oportunidades.

En la última encuesta periódica de clima laboral se incluyeron, de manera específica, preguntas relativas a la situación real de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la Empresa para contribuir al Plan de Igualdad y la extracción y análisis de los resultados en clave de género.

En esta misma línea de actuación, la empresa realizó un estudio cualitativo a través de un total de 11 grupos de debate ‘focus groups’ que analizaron las opiniones de las trabajadoras sobre igualdad, políticas de igualdad y las medidas que podrían desarrollarse para su mejora.

Asimismo, en consonancia con las demandas de la sociedad, Renfe suscribió un Convenio de Colaboración con el Ministerio de Trabajo en materia de violencia de género cuyo objetivo principal es la colaboración en la ejecución de actuaciones de sensibilización.



**Convenio de colaboración
con Ministerio de Trabajo
en materia de violencia
de género**

Poner medios a disposición para difusión de información y sensibilización.

Desarrollo de un Plan para abordar situaciones de violencia de género en el entorno de trabajo.

Impulso de campañas de sensibilización que ayuden a la gestión interna del fenómeno.

Renfe supera el porcentaje del 2% de empleados con discapacidad en plantilla establecido por la Ley LISMI, hasta alcanzar el 3,56% considerando la contratación de servicios que efectúa a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). Estos servicios son básicamente auxiliares, como distribución y jardinería, además del servicio Atendo que tiene precisamente entre sus objetivos la accesibilidad universal en trenes y la integración de las personas con discapacidad.

6.4.6. Comunicación interna

Renfe fomenta la comunicación, información e interacción con sus trabajadores a través de diferentes herramientas con el objetivo de implicarlos en el proyecto de la compañía. En este sentido, los resultados de la última encuesta de clima laboral dan la valoración que los trabajadores hacen de la información y comunicación de Renfe, así como de la credibilidad. El 62,9% de los empleados de Renfe, se siente “bien y muy bien informados”.

La recogida de información para la encuesta del clima laboral se realizó a través de 1.500 entrevistas telefónicas, de carácter voluntario y confidencial, lo que constituyó una muestra representativa del total de los empleados de la empresa.

En cuanto a la credibilidad otorgada, un 69,7% de los empleados le otorgan la mayor credibilidad a los canales de comunicación de Renfe.

Asimismo, se realizan evaluaciones de las diferentes actividades de comunicación interna, informando de los resultados a los empleados.

Comunicación interna en Renfe

62,9% de los empleados de Renfe, se siente “bien y muy bien informados”

2.472.394 sesiones en portal Interesa durante 2010. Un 28% superior a 2009

En 2010 se han instalado 65 puestos de comunicación en centros de trabajo



Renfe Interesa

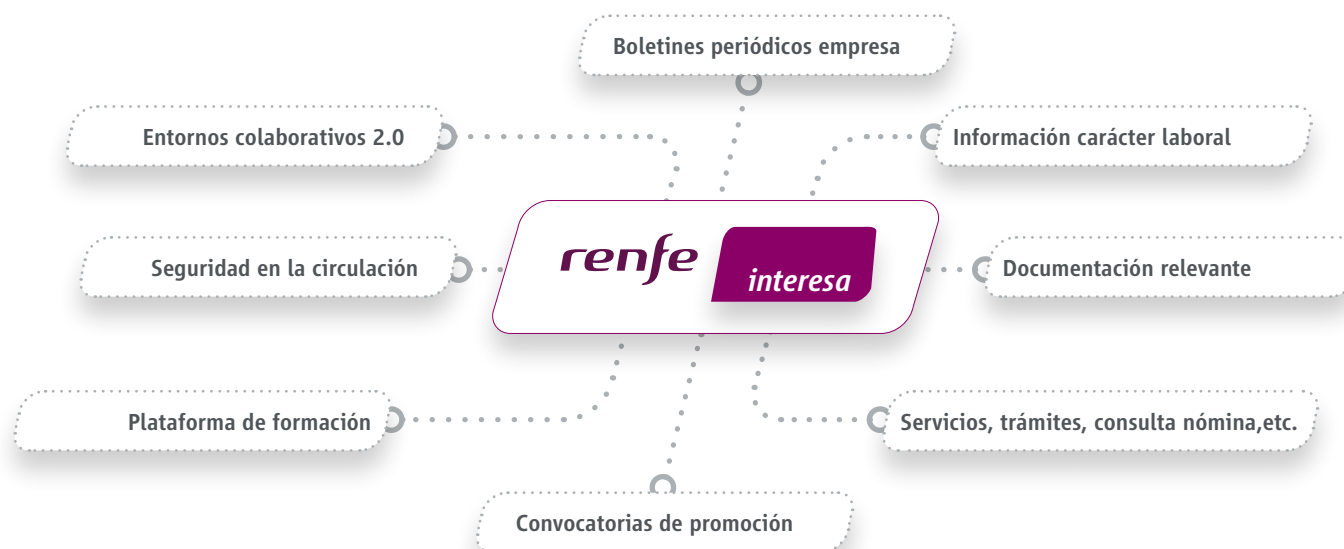
En 2010 Renfe puso en marcha un Portal renovado con el fin de incorporar contenidos útiles y prácticos, incluyendo nuevas utilidades y herramientas de gestión y de participación. Entre las novedades, además de la nueva imagen y ordenación de contenidos, se encuentra una navegación más sencilla y práctica.

A su vez, la nueva herramienta es más intuitiva, con utilidades para mejorar la búsqueda y localización de contenidos. Además, se ha potenciado el papel de la intranet de Renfe como herramienta 2.0. de gestión del conocimiento y la formación, a través de comunidades y entornos colaborativos, como la Comunidad de Formadores de Conducción.

De esta manera, “Renfe Interesa”, se constituye como una herramienta para transmitir de forma interna y bajo un enfoque estratégico, la gestión de la empresa y su entorno. Así, contribuye a aumentar la transparencia en la gestión y abre diferentes vías a la participación, permitiendo compartir conocimiento, y albergando aplicaciones de gestión de todas las áreas.

A fin de evaluar la eficacia de la herramienta, se extraen estadísticas semanales del portal de Renfe Interesa que registra una media de 8.805 visitas al día (de lunes a viernes). Del total, un 4% accede a través de *interesa.mobi*. Renfe fue la primera empresa de transportes en adoptar “.mobi” como dominio. Se trata de una plataforma del portal para móviles que se adapta a los nuevos terminales del mercado con acceso a Internet.

La intranet de Renfe, además, dispone de acceso a través de Extranet, para facilitar el acceso a colectivos operativos que, por sus características profesionales, no tienen un equipo informático asociado a su puesto de trabajo. De esta manera, se facilita la conexión desde domicilios, asignando también una cuenta de correo de Renfe. La totalidad de los trabajadores de Renfe pueden acceder a la intranet desde un punto conectado con Internet.



Por último, durante 2010 se han instalado 65 puestos de comunicación en centros de trabajo de maquinistas, personal comercial (en trenes y estaciones) y en talleres para facilitar el acceso a Interesa a trabajadores de Renfe que por su perfil profesional no disponen de un equipo informático asociado a su puesto de trabajo. Las utilidades necesarias para el desempeño de su actividad y todas las utilidades de la intranet forman parte de las funcionalidades de estos puestos de comunicación.

Renfe En Punto

“En Punto”, publicación con carácter bimestral dirigida a todos los trabajadores de la empresa, tiene entre sus objetivos vincular y comunicar el proyecto empresarial de futuro y generar y reforzar la marca internamente; implicando así a los trabajadores en la misión de la empresa como operador ferroviario de referencia.



Comunidad de Formadores en Conducción

La Comunidad de formadores en conducción es un ejemplo de los Entornos colaborativos 2.0 específicos para la gestión del conocimiento dentro de la empresa. Es un proyecto pionero que han puesto en marcha una comunidad de formadores internos en conducción a través de los entornos colaborativos del portal Interesa. Éste es un espacio compartido creado para poner en común buenas prácticas y experiencias en conducción, y que sirve también para homogeneizar los criterios entre este colectivo profesional.

Esta comunidad, en la que participan más de 200 formadores, permite además dar continuidad a una serie de acciones para prevenir el fallo humano en la conducción, surgidas en los talleres de formación y seguridad, que ha reunido a los formadores internos como protagonistas a la hora de expandir esta cultura en la que la formación es una herramienta estratégica para el Sistema de Gestión de Seguridad.

Este entorno colaborativo incorpora recursos como la publicación de entrevistas a miembros clave de la organización, blog para una comunicación más cercana e informal entre los miembros y artículos en profundidad, que refuerzan la importancia de temas tan importante como la seguridad y la formación.

6.4.7. Salud y seguridad laboral

6.4.7.1 Salud y seguridad laboral en el ámbito de los trabajadores

Renfe entiende la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario en su actividad, siendo una de las bases sobre la que se fundamenta el compromiso de la empresa.

Salud y seguridad laboral

2.924 participaciones en cursos de prevención de riesgos en 2010

445.693 horas de formación impartidas en seguridad integral

36 Comités Provinciales de Seguridad y Salud en 36 Centros de Trabajo con más de 50 trabajadores

5 nuevas guías de carácter universal editadas en 2010, adaptadas a cada entorno de trabajo

Las tendencias actuales en gestión de la prevención de riesgos laborales y la evolución que ha alcanzado el concepto de seguridad integrada, imponen la necesidad de mejorar la política preventiva. De esta manera, se ha establecido una cultura de la prevención, acorde con el espíritu de la legislación vigente en esta materia.

En Renfe se entiende por Seguridad Integrada una total incorporación de la seguridad en la estructura de la actividad productiva, de forma que no pueda ser separada una de la otra. A tal efecto, la gestión de la seguridad corresponde a la Dirección de la compañía y a cada uno de sus mandos en función de las responsabilidades que tengan asignadas cada uno de ellos.

Esta nueva seguridad integrada cambia el concepto tradicional de seguridad, la cual se basaba en la responsabilidad de los Técnicos de Prevención, alejados en muchos casos de las propias áreas de producción. De esta manera, las cuestiones de seguridad están siendo integradas en las propias actividades productivas, obligando a la Dirección y a su línea de mando a recurrir al asesoramiento de un Servicio de Prevención, que entre sus funciones incluye presentar y someter a la aprobación de la línea de mando de planes, objetivos, y resultados de los distintos controles realizados.

Para promocionar esta cultura se promulgan los siguientes principios de la política preventiva, con objeto de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, mejorando progresivamente los niveles de seguridad y las condiciones de trabajo existentes:



Principios de la Política Preventiva

1. Los riesgos laborales deben eliminarse o reducirse hasta niveles asumibles
2. La seguridad y la salud requieren la colaboración de todos los trabajadores, para ello se facilitará su formación y participación
3. La prevención de riesgos es un factor en la competitividad en la Empresa y su gestión debe suponer un valor añadido
4. La responsabilidad en la gestión de la prevención de los riesgos laborales es indelegable
5. La prevención de los riesgos laborales ha de ser considerada al mismo nivel que la producción y la calidad
6. Todos los Gestores deben asegurar la planificación y cumplimiento de las acciones preventivas
7. Se aplicará el principio de mejora continua en la actuación preventiva
8. Los trabajadores deben conocer tanto la política preventiva y la gestión de la prevención, plasmado en el Manual de Prevención
9. La prevención de riesgos laborales es una tarea a realizar día a día por los mandos directos de los trabajadores
10. Toda línea jerárquica será informada de los accidentes e incidentes que en su ámbito se produzcan
11. La Empresa velará por el cumplimiento de las medidas de seguridad que puedan afectar a los trabajadores usando los medios legales necesarios
12. La formación e información son cruciales para el desarrollo de la política preventiva y la gestión de la prevención



Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales 2010

	2010	2009
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,97	0,77
Jornadas perdidas por accidente laboral	32.754	34.929
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	2	3
Enfermedades profesionales declaradas	2	0

6.4.7.2. Formación en salud laboral y campañas preventivas

A lo largo del 2010 se han llevado a cabo 2.924 participaciones en cursos de formación pertenecientes al área de Salud y Prevención y por un total de 15.307 horas lectivas.

El 94,78% de las participaciones y el 78,64% de horas de esta formación se han realizado de forma presencial, mientras que en la formación e-learning ha habido un 5,21% de participaciones (2,22% en 2009) y un 21,35% de horas (frente al 17,36% en 2009).

Formación en prevención de riesgos

	Participaciones	Horas
Formación continua	1.945	7.976
Formación inicial	772	4.597
Formación coyuntural	62	304
Formación virtual	145	2.430

Asimismo, en 2010 se han mantenido todas las campañas preventivas de años anteriores, siendo las campañas de Salud Ginecológica, la de Prevención Precoz del Cáncer de Próstata y la de Prevención del Cáncer Colorrectal las más demandadas por los trabajadores, apreciándose un aumento medio del 8% en cada una de ellas. Además, la campaña de Salud Ocular, la de Osteoporosis y la de Riesgo Cardiovascular.

Campañas preventivas para trabajadores en 2010

	Nº Trabajadores 2010	Nº Trabajadores 2009
Cáncer colorrectal	251	179
Salud ocular	485	625
Salud ginecológica	358	320
Tabaco	1	1
Salud ósea	71	180
Riesgo cardiovascular	677	701
Prevención cáncer próstata	933	834

Además, durante el año 2010 se han revisado varios de los Procedimientos Operativos, los cuales fijan las directrices de actuación en materia preventiva en toda la empresa.

Revisión Procedimientos Operativos

POP 1: Evaluación de Riesgos	Nuevo cuadro en el que se recoge expresamente dentro de la evaluación de riesgos, la protección de embarazo y lactancia
POP 3: Procedimiento gestión accidentes	El nuevo procedimiento tiene por objetivo disponer de la información de los accidentes ocurridos en la empresa para su consulta y análisis estadístico
POP 12: Plan Coordinacion Actividades Empresariales	A lo largo del año se realizaron diversas propuestas tanto por parte de la representación de los trabajadores, como por parte de la empresa, estando en revisión en este momento
POP 17: Guía informativa de Prevención de Riesgos Laborales	Redacción de nuevas Guías informativas, agrupando riesgos generales y específicos de manera más sencilla y accesible. Para cada uno de los riesgos se describieron medidas preventivas de cara a la reducción de la accidentabilidad

Nuevas Guías de Prevención de Riesgos Laborales

Las nuevas Guías Informativas en Prevención de Riesgos laborales son una compilación de riesgos generales y específicos acordes con el lugar donde se desempeña el trabajo (no del puesto), diferenciando entre trenes, talleres, oficinas, estaciones o centros de salud.

En primer lugar se hizo una detección y clasificación de qué riesgos generales y específicos afectaban a cada uno de los lugares anteriormente descritos, posteriormente se describe cada uno de los mismos, qué es cada riesgo, en qué consiste.

Para cada uno de los riesgos se describen una serie de medidas preventivas, métodos de trabajo o pautas que se deben seguir para que el propio trabajador los aplique a su dinámica laboral diaria, de cara a reducir la accidentabilidad.

Las Guías Informativas van dirigidas a todos los trabajadores de Renfe Operadora, son 5 guías de carácter universal, primando lo colectivo frente a lo individual (uno de los principios de la actividad preventiva), englobando los riesgos a los que todos podemos estar expuestos en un lugar de trabajo concreto. Su uso es orientativo, no pueden utilizarse como una herramienta que sustituya a la formación específica en prevención de riesgos laborales que cada trabajador debe recibir, ni a los documentos reglamentarios y normativa legal de prevención, que son los que regulan la Prevención de Riesgos Laborales.

Además de informar y formar, en el centro de trabajo deben existir a disposición de los trabajadores las Evaluaciones de riesgos laborales correspondientes a cada puesto de trabajo que tengan asignados, las cuales recogerán de manera más amplia el conocimiento acerca de los riesgos inherentes a los mismos, así como las respectivas medidas preventivas.

El objetivo ante todo es informar, lo cual significa concienciar al trabajador en materia preventiva, haciéndole partícipe y responsable de la prevención de una manera real.

Fue aprobado en el Comité General de Seguridad y Salud. Posteriormente, para hacer más extensivo su contenido, fue enviado junto con la revista "En punto" en el mes de diciembre a todos los trabajadores. Actualmente está activado un banner o enlace directo a su contenido desde la intranet Interesa.

6.5. Sostenibilidad: cambio climático y movilidad sostenible

Hitos 2010

- 20 gramos de CO₂ en 2010, adelantando en 10 años el objetivo de reducción de emisiones para 2020
- 35% de la energía consumida por Renfe en 2010 procedió de fuentes renovables
- Elaboración del Plan de Sostenibilidad Energética, integrando a los Grupos de Interés
- Descenso significativo, cercano al 60% de los incendios debidos a la operación ferroviaria en el periodo 2006-2010 (Aplicación del Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales)
- Ahorro de 2.300 millones de Euros en costes externos por sustitución de otros modos menos sostenibles
- Aprobación por parte del Comité de Dirección del Procedimiento General de Gestión Ambiental
- Mejora de la gestión de los aspectos e impactos ambientales (agua, residuos, ruido, etc.)
- Reconocimiento internacional de la Gestión de Renfe: 11ª Conferencia de Sostenibilidad de UIC en Madrid

Retos 2011

- Aprobación y desarrollo del Plan de Sostenibilidad Energética e implementación del Plan Urgente
- Hacia ofertas integradas de movilidad sostenible: El papel de Renfe en las cadenas intermodales
- Gestión de la Sostenibilidad: Adopción de los principios de la Declaración de Transporte y Movilidad Sostenible de UIC
- Mejora de la gestión de los impactos y aspectos ambientales
- Reducción de los impactos ambientales en el corredor Madrid-Valencia con el primer año completo de la entrada en servicio del AVE

6.5.1. Un modelo de transporte sostenible

En el camino hacia el desarrollo sostenible, el transporte ferroviario se configura como una pieza clave. El tren genera menos impactos ambientales que otros modos de transporte como la carretera o el avión, siendo un referente de sostenibilidad en un sector que está poniendo en riesgo los compromisos europeos de reducción de emisiones y que es un importante generador de costes externos para toda la sociedad.

El ferrocarril destaca como

1. Un modo de transporte eficiente que produce un reducido efecto invernadero y una escasa contaminación atmosférica por la utilización preferente de la electricidad.
2. Un modo de transporte seguro, con muy pocos accidentes.
3. Genera bajos niveles de ruido en comparación con aviones y carretera.
4. Tiene una elevada capacidad de transporte utilizando el suelo de forma muy eficaz.

Estas ventajas competitivas hacen que el ferrocarril sea el modo de transporte que genera menos costes externos al conjunto de la sociedad.

Además, Renfe no se conforma con estas ventajas intrínsecas al ferrocarril sino que en los últimos años está realizando esfuerzos en ámbitos como el de la sostenibilidad (y especialmente en sostenibilidad energética) que le permitan mantener e incrementar la ventaja competitiva que para nuestra empresa supone la sostenibilidad frente a otros modos de transporte más contaminantes.

6.5.2. Política ambiental

El objetivo de Renfe en el ámbito ambiental es reducir e incluso eliminar los efectos ambientales ligados a la prestación de sus servicios. Por ello, la organización cuenta con una Política Ambiental, que se basa en tres ejes fundamentales:

- La plena adecuación ambiental de la operación ferroviaria mediante el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y de los compromisos ambientales adquiridos voluntariamente.
- La puesta en valor de los activos ambientales tangibles e intangibles propios de la operación ferroviaria.
- La gestión adecuada de los aspectos ambientales ligados a la interrelación entre infraestructura y operación.



Compromiso Ambiental de Renfe

El Compromiso Ambiental de Renfe se configura como la ‘hoja de ruta’ sobre la que se sustentan las acciones ambientales de la empresa. Plasma las obligaciones y compromisos que la compañía adquiere con el medio ambiente y su entorno; y forma parte de la apuesta de la organización por el desarrollo sostenible.

Renfe se compromete a:

Compromiso ambiental de Renfe

- Establecer públicamente, y por escrito, sus compromisos ambientales.
- Asumir compromisos ambientales de carácter voluntario, más allá incluso del escrupuloso cumplimiento de la normativa vigente por parte de Renfe.
- Desarrollar los Instrumentos de gestión más adecuados para reducir, e incluso eliminar, dichos impactos ambientales, mediante la dotación adecuada de los medios y procedimientos internos necesarios.
- Establecer cauces adecuados para la participación de las partes interesadas en la gestión ambiental de Renfe.
- Comprobar la eficacia de su gestión ambiental mediante el control de su implementación y cumplimiento, y mediante su actualización y adaptación permanente a las demandas de la sociedad.

Del compromiso, además, se deriva un Decálogo Ambiental que regula el Sistema de Gestión Ambiental de Renfe. Este sistema se rige por las siguientes cláusulas:

Decálogo ambiental de Renfe

- I

Cumplir la normativa ambiental vigente y los compromisos ambientales adquiridos, colaboración con los organismos oficiales encargados de su supervisión y desarrollo, en particular con los gestores de infraestructura, así como promover nuevas iniciativas voluntarias para la mejora ambiental
- II

Exigir a las empresas colaboradoras, filiales, conserteras y proveedores, idéntico compromiso en el cumplimiento de la normativa ambiental, materializando esta demanda a través de las políticas de compras de bienes y servicios, por ejemplo, a través del procedimiento de compra y responsable
- III

Establecer, por parte de las áreas de actividad y de negocio y órganos corporativos que componen Renfe, sistemas de vigilancia ambiental basados en el autocontrol, utilizando procedimientos de atribución de responsabilidades y de supervisión de la gestión ambiental
- IV

Implantar programas que permitan una mejora continua en la eficiencia de los recursos energéticos
- V

Conseguir una utilización eficiente del agua y de los recursos naturales no energéticos, reduciendo la utilización de materias tóxicas, y procediendo a su progresiva sustitución por las alternativas menos dañinas que la técnica haga viables
- VI

Adoptar las medidas oportunas en la gestión de instalaciones y servicios, en la operación ferroviaria y en la adquisición de nuevo material, con el fin de minimizar la generación de residuos y los niveles de contaminación, contribuyendo a la reducción del ruido, de las emisiones atmosféricas y de gases de efectos invernadero
- VII

Desarrollar los principios que recoge este código, por todas partes y cada una de las áreas de actividad y de negocio y órganos corporativos de Renfe, en forma de objetivos y programas de actuación concretos de carácter periódico, en coherencia con las restantes políticas, y en particular con las de la calidad, seguridad en la circulación, protección civil y prevención de riesgos laborales
- VIII

Apoyar la adopción de compromisos específicos de mejora ambiental continua por parte de las áreas de actividad y de negocio y órganos corporativos sobre la base de la implantación, certificación y auditoría periódica de sistemas de gestión ambiental y de sistemas integrados, para instalaciones y servicios
- XIX

Implantar sistemas de formación, sensibilización y motivación ambiental para los trabajadores de todas las áreas de actividad y de negocio y órganos de la empresa
- XX

Establecer programas que, garantizando el máximo respeto al medio ambiente, favorezcan la accesibilidad y la movilidad sostenible y segura, desarrollen la comunicación y el diálogo con las partes interesadas en materia ambiental, y pongan en valor los activos ambientales tangibles e intangibles de Renfe

6.5.3. Ahorro de costes externos

Como ventaja macroeconómica en 2010, los servicios de Renfe ahorraron unos 2.300 millones de Euros en concepto de costes externos, además de otros ahorros en emisiones de gases de efecto invernadero, en consumo energético y de circulaciones alternativas en modos menos sostenibles.

Bajo la hipótesis de “que no existiera Renfe”, es posible evaluar en términos económicos los impactos negativos que se generarían en caso de realizarse el transporte ferroviario por otros medios de transporte alternativos, como el avión, el camión o el automóvil. Cuantificando esta hipótesis, la actividad del transporte de viajeros y mercancías de Renfe en 2010 supuso un ahorro para la sociedad de 2.297,9 millones de euros por disminución de los costes externos del sistema de transporte. Esta es una de las ventajas macroeconómicas derivadas de la actividad de Renfe, gracias a la sostenibilidad de sus servicios dentro de un sector generador de externalidades como el transporte.

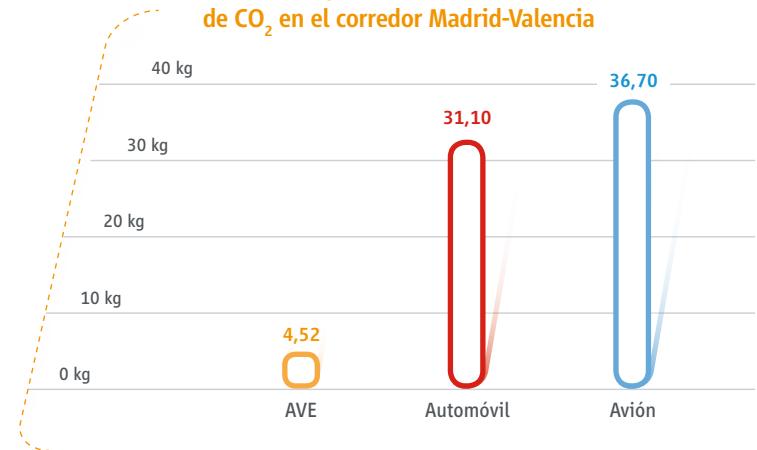
La metodología de este estudio, denominada de sustitución modal, está avalada internacionalmente y en particular por el reconocido Departamento de Economía del Transporte de la Universidad de Leeds (Reino Unido). Para realizar la evaluación económica del ahorro de costes externos se utilizan los valores actualizados del estudio de INFRAS e IWW “Costes externos del transporte”.

Esta sustitución modal se puede medir también en unidades de transporte: de no haber circulado los trenes de Renfe en 2010, habrían circulado 293 millones de automóviles, 440.000 camiones y 79.000 aviones adicionales.

Utilizando esta misma hipótesis de sustitución modal se determina que Renfe evita anualmente la emisión de más de 2 millones de Toneladas de CO₂, y el consumo de más de 750.000 Toneladas equivalentes de petróleo.

Como ejemplo práctico, un viajero del nuevo servicio AVE Madrid-Valencia genera 4,52 kg de CO₂, mientras que el mismo viaje realizado en automóvil produce unas emisiones de 31,10 kg de CO₂, y en avión estas emisiones ascienden a una cifra de 36,70 kg de CO₂, por tanto el ahorro de emisiones de un viaje individual puede llegar a ascender a 32,18 kg de CO₂.

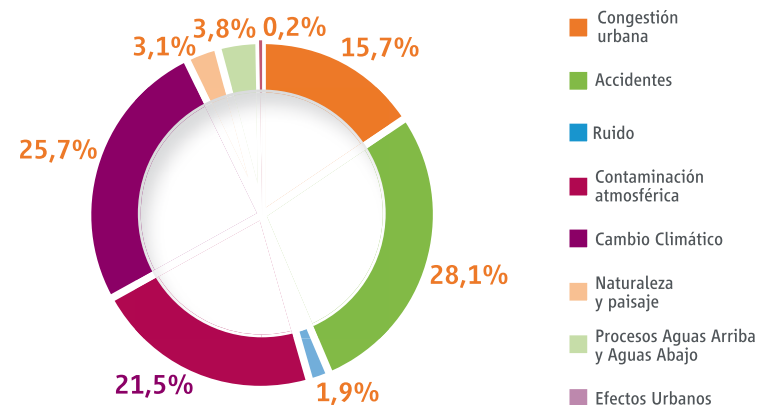
Gráfico comparativo de las emisiones de CO₂ en el corredor Madrid-Valencia



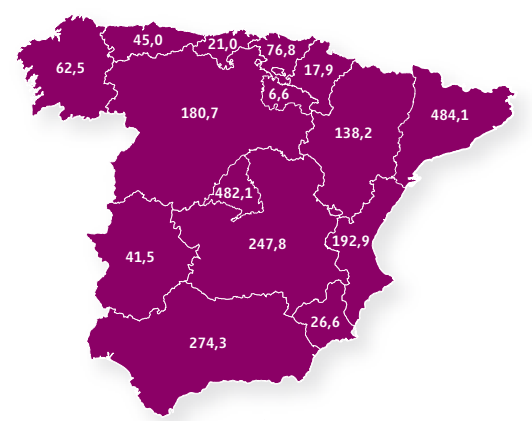
El concepto de ahorro de costes externos es una de las ventajas competitivas de Renfe porque además de implicar un impacto macroeconómico positivo, también es beneficioso desde un punto de vista ambiental, materializando el compromiso de Renfe con la sociedad a través de sus servicios.

Los gráficos que se muestran a continuación explican con un mayor detalle, las componentes del ahorro de estos costes externos, así como la distribución geográfica de los mismos, la cual cobra especial importancia en las Comunidades Autónomas de Madrid y Cataluña.

Conceptos del Ahorro de Costes Externos



Distribución territorial de los ahorros por costes externos en 2010



6.5.4. Gastos e inversiones ambientales

Renfe destina una partida importante de sus gastos e inversiones a la protección y mejora del medio ambiente para minimizar los posibles impactos ambientales derivados de su actividad y cumplir con la legislación vigente al respecto.

Durante el ejercicio 2010 se han incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 1.321.000 euros, lo que supone un 3,6% más respecto al año 2009 cuando se destinaron un total de 1.274.862 euros a gastos de origen ambiental.

Estos gastos realizados en 2010 se desglosan en los siguientes conceptos:

Gastos ambientales

Prevención de contaminación de suelos y aguas	476.000
Gestión y tratamiento de residuos varios	261.000
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	281.000
Gestión y tratamiento de aguas residuales	241.000
Otros	62.000
Total Renfe	1.321.000

Fuente: Dirección de Control de Gestión, Presupuestos y Sistemas de Objetivos

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental se han destinado 378.731,83 Euros fundamentalmente en los talleres de la Dirección General de Fabricación y Mantenimiento - Integra.

Además, se han destinado 1.257.158,75 Euros al consumo de agua y 251.229.436 Euros en concepto de energía eléctrica y de diesel

tanto en tracción como en usos distintos, fundamentalmente talleres, estaciones de Cercanías y oficinas.

Como multas de carácter ambiental, durante el año 2010 Renfe tuvo que hacer frente a una sanción de 120 Euros debidos a un depósito erróneo de residuos de papel fuera de los contenedores destinados a su reciclaje.

6.5.5. Cambio climático y sostenibilidad energética

Desde la firma del Protocolo de Kioto, las emisiones de CO₂ del sector transporte en la Unión Europea han crecido significativamente.

- Las emisiones de CO₂ del sector transporte se han incrementado en un 28%.
- El transporte representa un 30 % del consumo energético total de la UE, con una alta dependencia del petróleo.
- El 71% del consumo de petróleo de la UE está asociado al sector del transporte, con un 60 % consumido en el transporte por carretera, un 9% en el sector aéreo, y solo un 2% entre el ferrocarril y la navegación interior.

El problema de los gases de efecto invernadero y del cambio climático ha pasado a primer plano, y se señala a los sectores difusos (transporte, residencial, agrario, comercial, etc.), y especialmente al transporte, como uno de los principales retos desde el punto de vista energético y de mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Más allá del debate sobre las responsabilidades en la emisión de gases de efecto invernadero entre países, como las presenciadas en la reciente cumbre de Cancún, se ha abierto paso una profunda reflexión sobre cómo atajar rápidamente el crecimiento de las emisiones de CO₂ en el sector del transporte, que ha pasado de ser un problema sectorial a un elemento que pone en entredicho la estrategia global de reducción de emisiones.

En España, el sector del transporte es el principal generador de CO₂, a diferencia del resto de Europa donde las emisiones industriales constituyen la primera fuente de emisión. Esta tendencia se ha pronunciado en los últimos años en nuestro país donde las emisiones del transporte han crecido en torno al 90% entre 1990 y 2008, mientras que, en este mismo periodo, el conjunto de las emisiones de CO₂ en España se incrementaron un 48%, pasando las emisiones del transporte de representar el 19,4% del total en 1990, hasta un 26% en 2008.

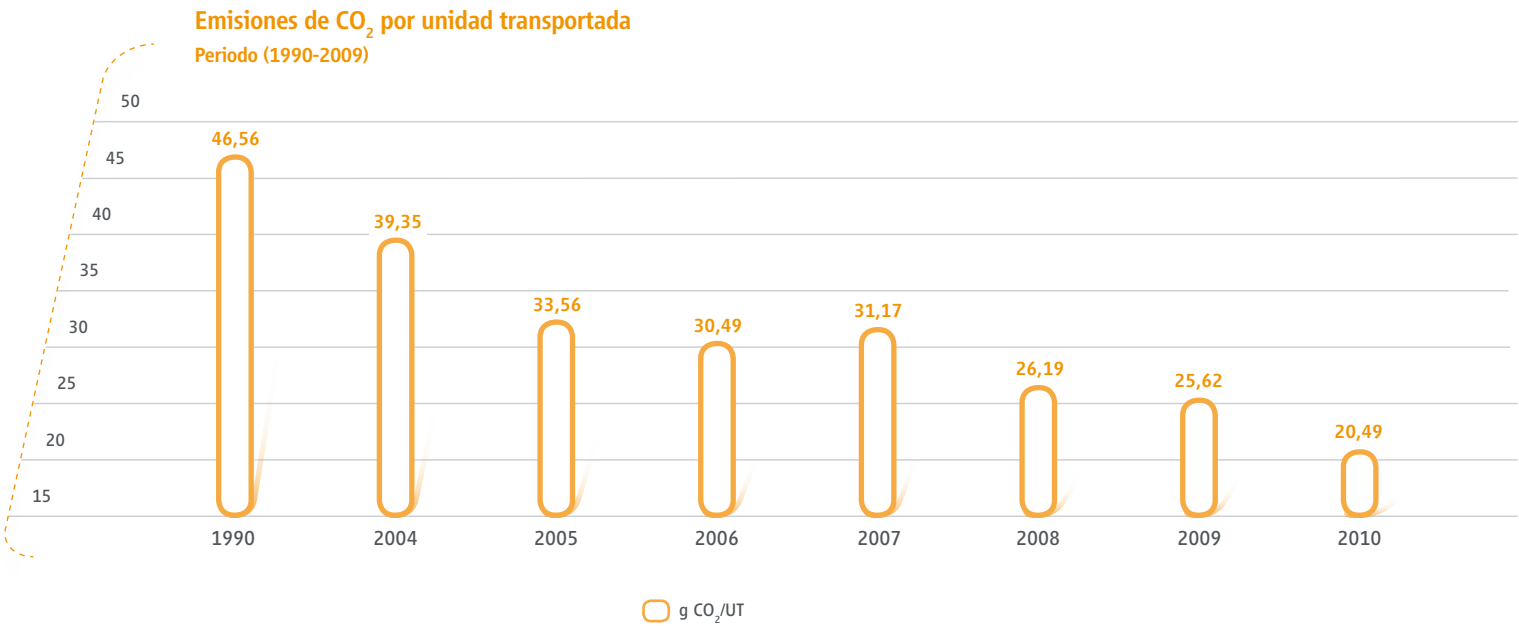
6.5.5.1. Compromiso frente al cambio climático

Las emisiones de CO₂ derivadas del consumo de energía en Renfe se situaron en 2010 en algo más de 580.000 toneladas, equivaliendo solamente al 0,15% de las emisiones totales en nuestro país y a menos del 0,6% de las del sector transporte.

Renfe ha conseguido en 2010 adelantar el 10 años sus previsiones de lograr en 2020 una cifra las emisiones de CO₂, específicas de 20 gr de CO₂/UT, lo que supone una reducción acumulada de un 53,18% respecto a 1990.

Huella de Carbono en Renfe	2010	2009
kg de CO ₂ debidos a la electricidad (emisiones directas)	377.091.829	518.823.430
kg de CO ₂ debidos a diesel (emisiones indirectas)	204.607.200	216.151.600
Total kg CO ₂	581.699.029	734.975.030
Gramos CO ₂ /UT	20,49	25,62

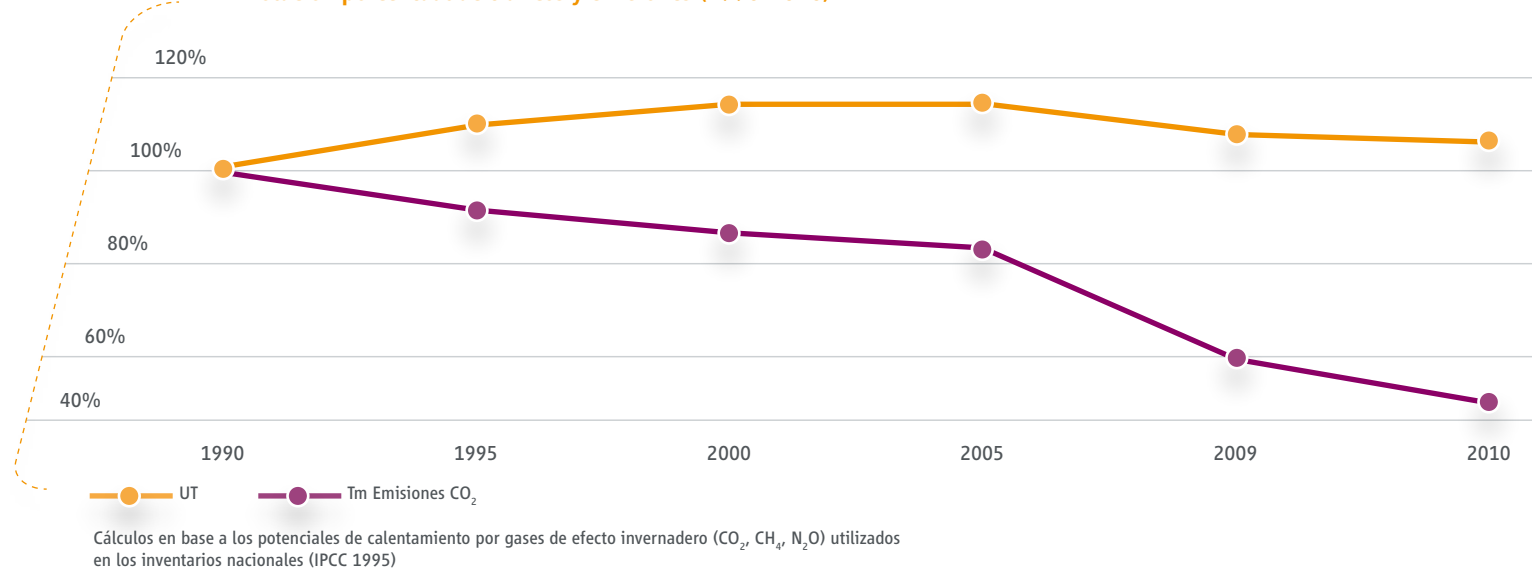
Emisiones g/Kwh	2010	2009
CO ₂	0,166	0,233



Las emisiones totales de Renfe han descendido desde un millón doscientas mil toneladas en 1990, a menos de seiscientas mil en 2010, a pesar de incrementarse en este periodo los tráficos de

viajeros y mercancías un 20%, demostrando que es posible disociar el crecimiento de la actividad con el aumento de las emisiones de CO₂ si se usa el ferrocarril como el eje central del sistema de transporte.

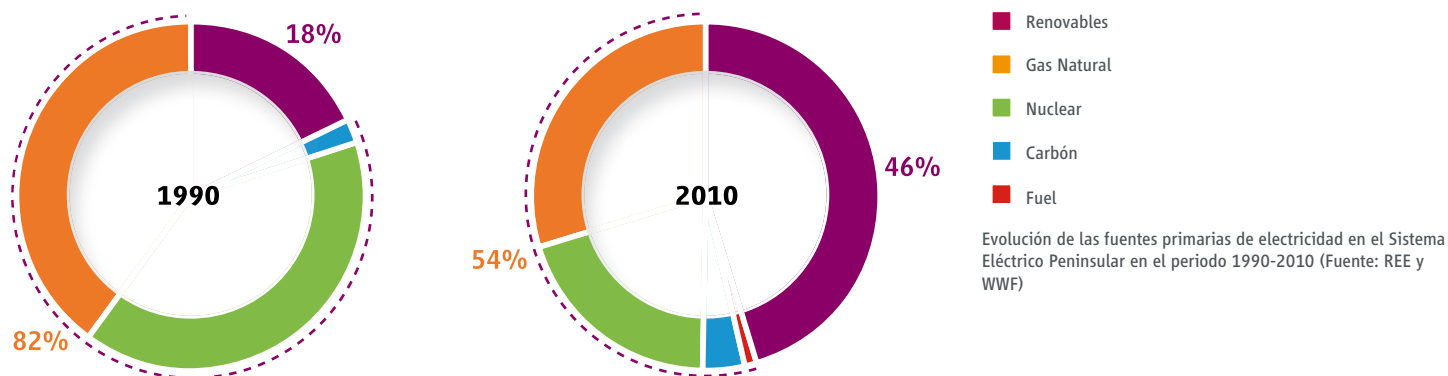
Evolución porcentual de tráficos y emisiones (1990-2010)



Estas reducciones se deben a varias causas, como es la mejora del sector eléctrico español, resultado del compromiso de nuestro país con la reducción de emisiones, reflejado en un aumento de las energías renovables, una reducción del carbón y un incremento en el consumo

de gas natural. Esto se traduce en que en 2010 el 34,54% del consumo de tracción de Renfe fue de origen renovable, siendo el ferrocarril el único modo en España que aprovecha las energías renovables de forma tan significativa.

Evolución Energías Renovables Mix Eléctrico Peninsular



Además, se ha producido una mejora continua de la gestión energética en Renfe, incluyendo un cambio en el mix interno de tracción evolucionando desde un reparto de electricidad / diesel del 59% / 41% en 1990, a un reparto cercano al 75% / 25% en la actualidad, gracias a una transferencia de tráficos diesel a eléctricos especialmente en servicios de Mercancías y de Viajeros de Larga y Media Distancia. Este porcentaje de tracción eléctrica se incrementará en el futuro cercano, debido al desarrollo de nuevos corredores de alta velocidad y de cercanías.



Pero hay otros motivos de gestión interna, como son las mejoras en la eficiencia energética en la operación ferroviaria debidas al desarrollo de diferentes acciones:

Mejoras de la eficiencia energética implantadas por Renfe

- Nuevo material rodante más eficiente energéticamente, como las nuevas unidades Civia de Cercanías o el nuevo material de alta velocidad.
- La conducción eficiente permite que por ejemplo en el corredor de alta velocidad Madrid-Sevilla, aproximadamente el 50% del viaje se pueda realizar sin

consumir energía, aprovechando el perfil de las líneas y la inercia del tren debida a su energía cinética. En sentido contrario, Sevilla-Madrid, este porcentaje alcanza el 35%.

- La alta ocupación de los servicios Renfe, especialmente de Alta Velocidad tanto de Larga como de Media Distancia, que en España duplican la media europea.

Fruto de la aplicación de estas medidas, Renfe ha conseguido en 2010 adelantar en 10 años sus previsiones de conseguir en 2020 que las emisiones de CO₂ específicas fueran de 20 gr de CO₂/UT lo que supone una reducción acumulada de un 53,18% respecto a 1990. Aún así, nuestro objetivo en sostenibilidad energética y por tanto en emisiones de CO₂ no ha finalizado y esperamos mejorar estos niveles de emisiones con una mayor sostenibilidad energética y potenciando el uso de las energías renovables.

6.5.5.2. Emisiones de otros gases y otros impactos producidos por el consumo energético

En cuanto a las emisiones de otros gases contaminantes, en 2010 se han logrado reducciones en la mayoría de emisiones de otras sustancias contaminantes. En este sentido, se han logrado importantes reducciones en la emisiones de 2010 de SO_x y NO_x debidas a la electricidad, continuando con la tendencia descendente mostrada desde 2004. Asimismo, se han logrado reducciones en la mayoría de los contaminantes derivados del consumo energético de la compañía.

Las medidas que han posibilitado estos continuados descensos en emisiones han sido:

- La priorización de las fuentes eléctricas respecto al diésel en el consumo de tracción de Renfe.
- La mejora de las fuentes de consumo tanto en la generación eléctrica peninsular como en el diesel donde Renfe consume combustibles de bajo contenido en azufre, contribuyen a minimizar el impacto de nuestros servicios en la contaminación atmosférica local.

Emisión de otros gases contaminantes y otros impactos asociados al consumo energético de tracción

Emisiones Renfe SO ₂ en Tm	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	577,0	852,8
Debidas a diesel (emisiones directas)	130,8	138,1
Total	707,8	991,0

Emisiones Renfe NO _x en Tm	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	697,0	492,9
Debidas a diesel (emisiones directas)	2.755,9	2.608,7
Total	3.452,9	3.101,7



Emisiones g/Kwh

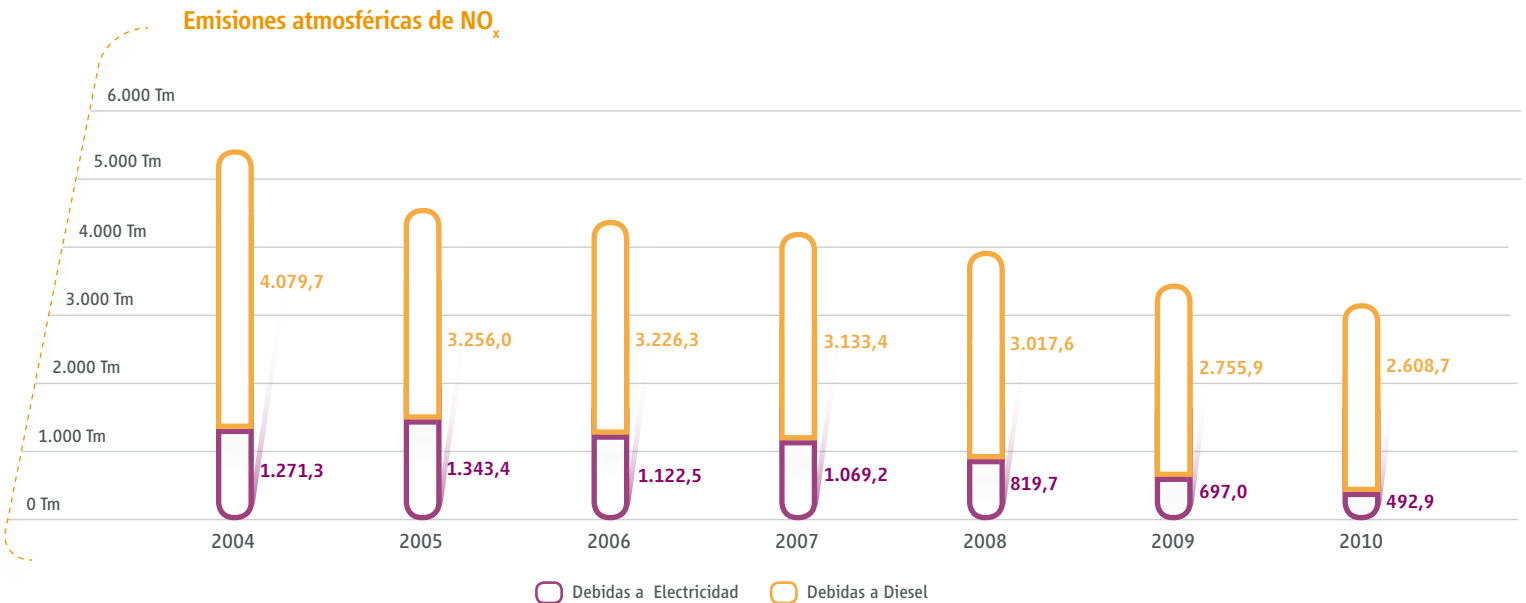
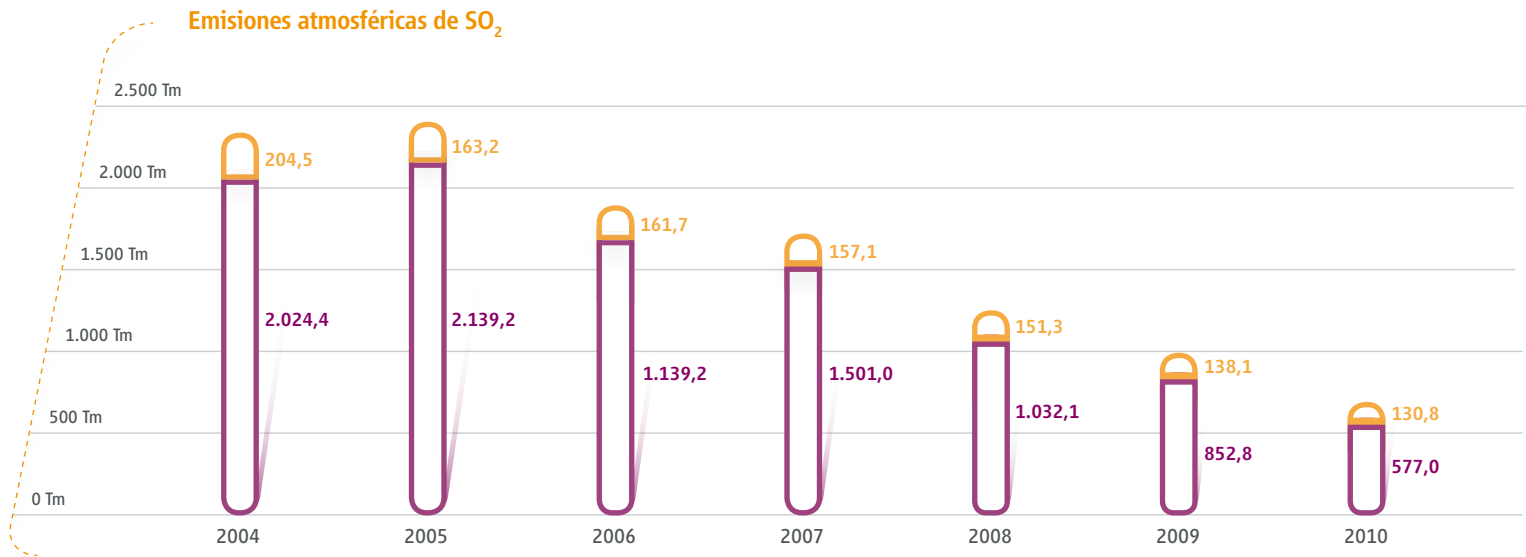
	2010	2009
SO ₂	0,254	0,383
NO _x	0,217	0,313

Fuente: WWF y REE "Observatorio de la electricidad 2010"

Emisiones g/l diesel

SO ₂	1,70
NO _x	33,92

Fuente: Guía Corine Air 2009 Código SNAP 0802 Vehículos ferroviarios



Residuos radiactivos generados por el consumo de Renfe Operadora

	2010	2009
Baja y media actividad en m ³	5,338	4,609
Alta actividad en kg	651,960	565,584

Residuos radiactivos nucleares en el Sistema Eléctrico Peninsular

	2010	2009
Baja y media actividad en cm ³ /kwh	0,00235	0,00207
Alta actividad en gr/kwh	0,00029	0,00025

Emisiones COV-NM en Tm

	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	31,8	37,9
Debidas a diesel (emisiones directas)	304,0	321,2
Total	335,8	359,0
Evolución porcentual (base 2004=100)	63,05	67,41

Emisiones PM en Tm

	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	25,0	37,9
Debidas a diesel (emisiones directas)	94,2	99,5
Total	119,1	137,3
Evolución porcentual (base 2004=100)	38,83	44,75

Emisiones PM2,5 en Tm

	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	31,8	28,9
Debidas a diesel (emisiones directas)	89,6	94,6
Total	121,4	123,6
Evolución porcentual (base 2004=100)	53,52	54,49

Emisiones CH₄ en Tm

	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	36,3	42,3
Debidas a diesel (emisiones directas)	11,8	12,4
Total	48,1	54,7
Evolución porcentual (base 2004=100)	89,31	101,61

Emisiones CO en Tm

	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	109,0	126,9
Debidas a diesel (emisiones directas)	699,6	739,1
Total	808,6	866,0
Evolución porcentual (base 2004=100)	64,60	69,18

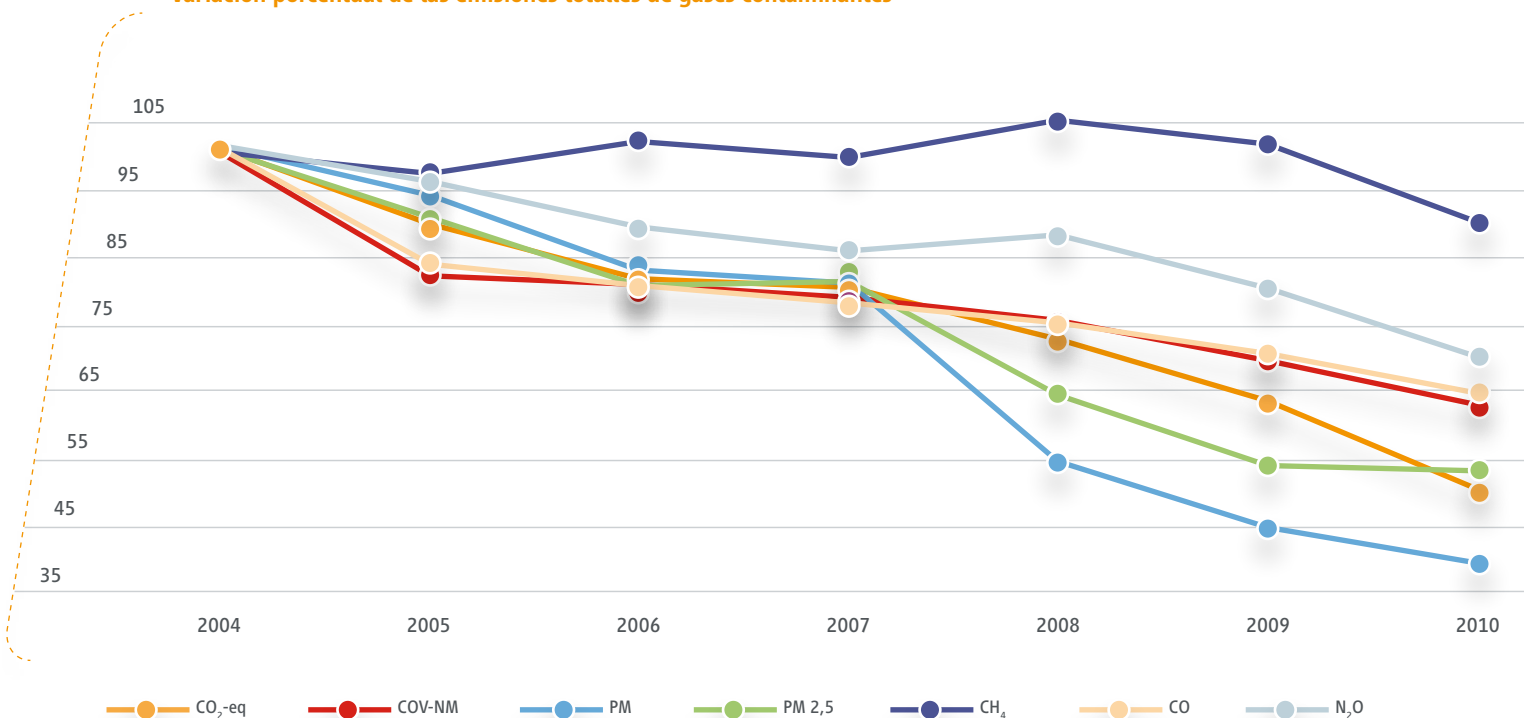
Emisiones N₂O en Tm

	2010	2009
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	11,4	13,4
Debidas a diesel (emisiones directas)	5,6	6,0
Total	17,0	19,3
Evolución porcentual (base 2004=100)	69,14	78,57

Fuentes: Guía Corine Air 2009 Código SNAP 0802 Vehículos ferroviarios para emisiones diesel, Inventario Nacional de Emisiones de Contaminantes a la Atmósfera publicado por MARM 2010 e Informes Anuales del Sistema Eléctrico Español de REE



Variación porcentual de las emisiones totales de gases contaminantes



6.5.5.3. La sostenibilidad energética en Renfe: una ventaja competitiva

Renfe está realizando importantes esfuerzos para convertirse en un referente en términos de sostenibilidad. Además, en el contexto actual de precios energéticos elevados, Renfe puede mejorar sus oportunidades de mercado en relación con sus competidores, especialmente sensibles al precio del gasóleo y del queroseno.

Como el mayor consumidor eléctrico de España (aproximadamente el 1% del consumo eléctrico total), y como un consumidor relevante de hidrocarburos, la compañía está obligada a perseguir una mayor eficiencia en el uso de los recursos energéticos, especialmente en la energía dedicada a la tracción. El consumo anual por tracción es

superior a 2.000 GWh en energía eléctrica, y algo menor de los 80 millones de litros de gasoil, suponiendo el 10% de la partida de gastos de la compañía.

Intensidad energética	2010	2009
Millones de litros de diesel	76,92	81,26
Gwh Litros de diesel (consumo directo)	763,82	806,91
Gwh tracción eléctrica (consumo indirecto)	2.271,64	2.226,71
Total Gwh	3.035,45	3.033,63
Intensidad Energética en Tracción (Wh/UT)	106,9	105,77

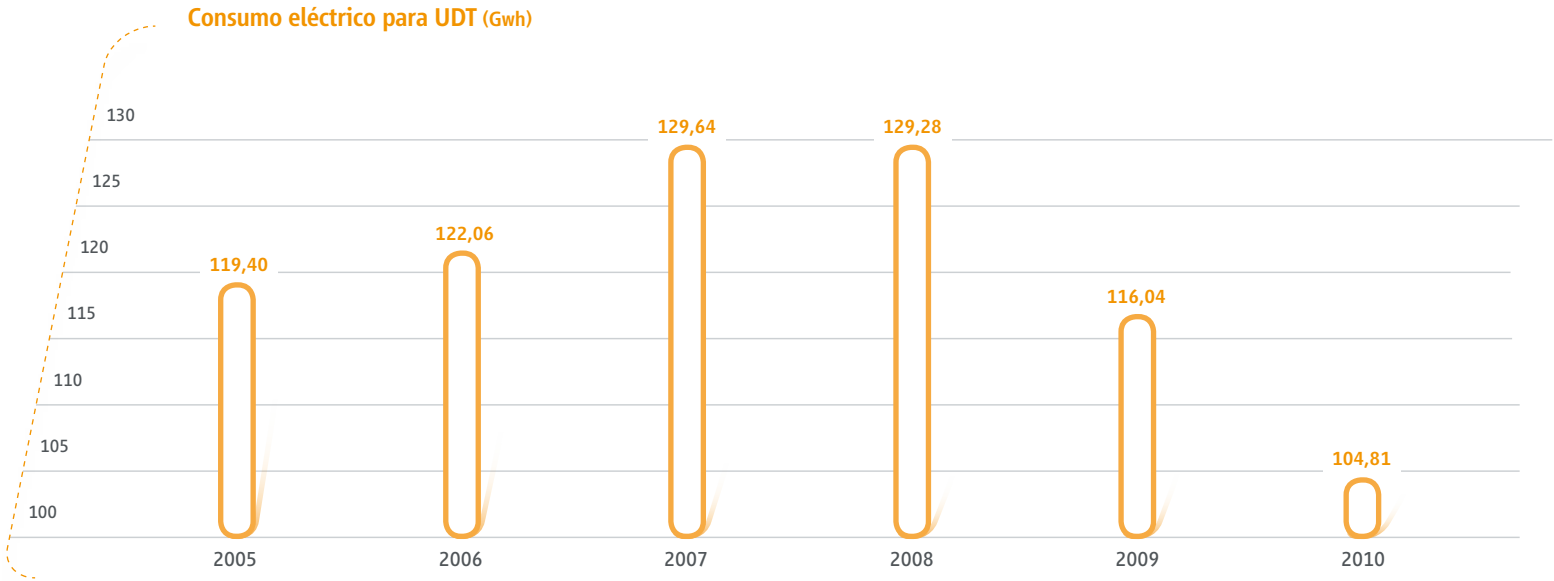
UT (Unidades transportadas) = Viajeros-Km + Toneladas-Km.

Consumo en Unidades Distintas de Tracción (UDT)

Los usos distintos de tracción (UDT), aunque minoritarios en comparación con los usos de tracción, son principalmente los consumos energéticos producidos en pruebas de trenes, talleres, oficinas y estaciones.

Consumo energético para Usos Distintos de Tracción (UDT)

	Unidad	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Electricidad para UDT (consumo directo)	Gwh	118,292	119,644	126,485	127,941	114,771	103,659
Gasóleo para UDT (consumo indirecto)	litros	111.131	243.720	317.225	135.205	127.983	115.742
Total consumo energético	Gwh	119,40	122,06	129,64	129,28	116,04	104,81



Evolución de las fuentes energéticas primarias de los consumos de tracción

Gracias a la utilización preferente de la electricidad como fuente de tracción en nuestra empresa, Renfe se ha convertido en la única empresa de transporte en España que utiliza de forma significativa las energías renovables con cerca de un 35% de su consumo energético en 2010, duplicando su utilización en los últimos 6 años, gracias a la mejora de la calidad de la electricidad generada en España en este periodo.

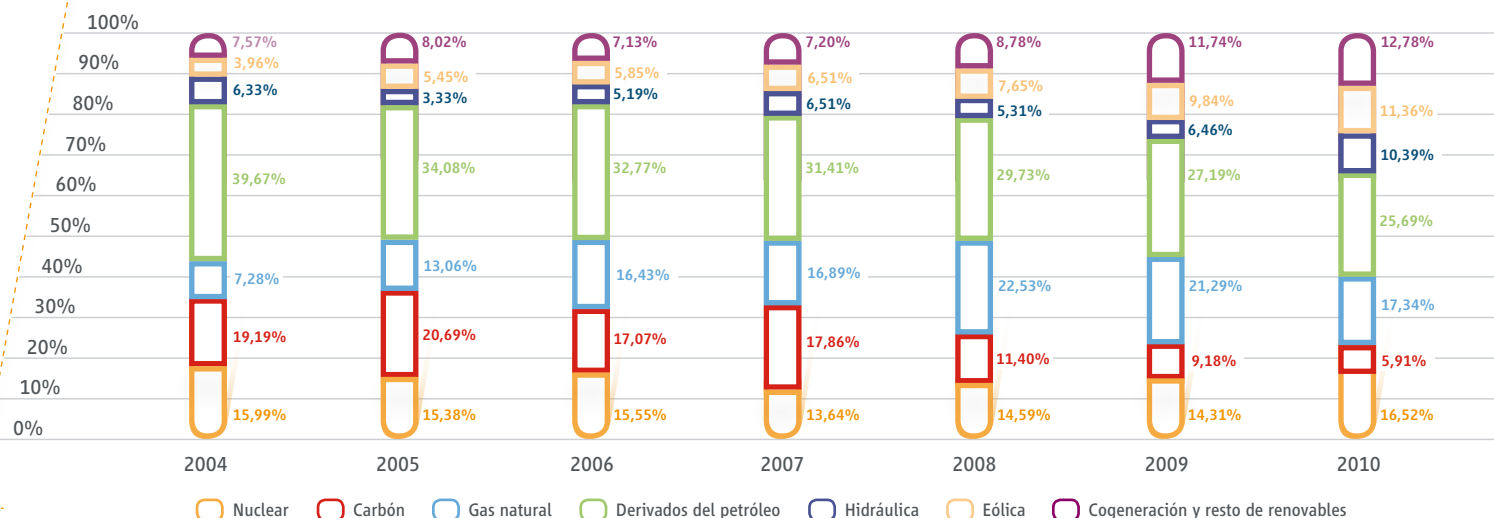
Por fuentes de energía primera se entiende aquellos recursos energéticos utilizados para la generación de la energía consumida. En la producción de energía eléctrica del sistema eléctrico español, estas son cada una de las que se utilizan en distinta proporción en la generación peninsular de electricidad. Además de la energía eléctrica, Renfe utiliza directamente gasóleo.

En 2010, un 34,54% de la energía consumida por Renfe procede fuentes renovables siendo el único modo de transporte en España que aprovecha de forma significativa las fuentes renovables y habiendo duplicado su utilización desde el año 2004, cuando representaron el 17,86% del consumo energético de nuestra empresa.

Fuentes energéticas	2010		2009	
	Total GWh	Porcentaje	Total GWh	Porcentaje
Total Energía Nuclear	501,5	16,52	434,2	14,31
Total combustibles Fósiles	1.485,5	48,94	1.748,8	57,65
Carbón	179,3	5,91	278,3	9,18
Gas natural	526,5	17,34	645,7	21,29
Derivados del petróleo	779,7	25,69	824,7	27,19
Total Energías Renovables y Cogeneración	1.048,4	34,54	850,6	28,04
Hidráulica	315,4	10,39	196,0	6,46
Eólica	344,9	11,36	298,4	9,84
Cogeneración y resto de renovables	388,1	12,78	356,3	11,74
Total	3.035,5	100,00	3.033,6	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos de las fuentes de energía del Sistema Eléctrico Peninsular del “Observatorio de la electricidad” de WWF

Fuentes de Energía Primarias



Durante 2010, Renfe ha trabajado en la elaboración del Plan de Sostenibilidad Energética integrando a todos los grupos de interés internos implicados en gestión energética en su elaboración con el objetivo fundamental de reducir los consumos, las emisiones y los costes debidos a la utilización de la energía en la compañía.

6.5.5.4. Plan de Sostenibilidad Energética

Con el objetivo de mejorar una de nuestras ventajas competitivas como es la sostenibilidad energética de nuestra empresa y de nuestros servicios y en línea con el reto número 9 del Plan Estratégico de Renfe 2010-2012, a lo largo del año 2010 Renfe ha trabajado en la elaboración de un Plan de Sostenibilidad Energética que se plantea distintos objetivos estratégicos.



Objetivos estratégicos en sostenibilidad energética

- Consolidación de una cultura interna de sostenibilidad energética.
- Reducción del consumo energético.
- Reducción de los costes asociados a la energía.
- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Potenciación de una imagen externa coherente con los esfuerzos de Renfe en materia energética.

Ejemplos de estas medidas son:

- La implantación de la conducción eficiente para extenderla desde los corredores de Alta Velocidad donde se han hecho pruebas y se han realizado experiencias satisfactorias a todos los servicios de la empresa. Por ejemplo, Renfe ha conseguido un ahorro del consumo de energía de tracción de los trenes AVE de un 9,5% en el corredor Madrid-Sevilla, logrando que entre el 35% y el 54% del viaje, el tren circule sin consumir energía.
- El aprovechamiento generalizado y efectivo de la energía regenerada en el frenado.
- La extensión del apagado automático de las unidades fuera de servicio "desde los núcleos de Cercanías donde se ha comprobado su eficiencia" a otros servicios de la empresa.
- El aprovechamiento de las cubiertas de los talleres para la producción de energía fotovoltaica, punto en el que se ha comenzado a trabajar durante 2010, extendiéndolo a los principales talleres de fabricación y mantenimiento de material ferroviario.



Freno regenerativo

El freno regenerativo es un mecanismo de ahorro energético basado en capacidad del tren de frenar actuando como un generador de electricidad, convirtiendo la energía cinética del tren en energía eléctrica, y devolviéndola a la red. Esta energía sobrante vuelve a la catenaria y puede emplearse para mover otros trenes, alimentar servicios auxiliares del mismo tren que frena o para almacenarla en acumuladores a bordo del mismo.

Esta tecnología considerada como esencial para el ahorro dentro del sector del transporte se encuentra recogida dentro de la propuesta de medidas de carácter urgente para la potenciación del ahorro y la eficiencia energética del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo aprobada por el Gobierno, en el Consejo de Ministros del 1 de agosto de 2008, dentro del Plan de Ahorro Energético compuesto por 31 medidas, entre las que se encuentra el impulso del desarrollo y utilización del freno regenerativo en los trenes eléctricos, empleados por Renfe.

En las líneas de alta velocidad, la energía recuperada se devuelve a través de las subestaciones oscilando entre el 6 y el 10% de la energía que consume. En el caso de los trenes de Cercanías, se devuelve a la catenaria, de la que se alimentan, los trenes que circulan a continuación, con unos coeficientes de recuperación de energía de entre un 30 y un 40%.

Con este ambicioso Plan de Sostenibilidad Energética, a pesar del esfuerzo hecho por otros modos, Renfe prevé mantener y ampliar su ventaja competitiva en términos de sostenibilidad energética desde un factor 5 frente a los vehículos de carretera o a los modernos aviones comerciales, al factor 10.

Renfe en un marco de intermodalidad, en donde se optimicen las sinergias entre los distintos modos de transporte, mejorando la eficiencia dentro de cada modo y en el conjunto del sistema, puede contribuir a una movilidad más sostenible, siendo una alternativa real

a otras formas de transporte más contaminantes y lesivas, proponiendo soluciones efectivas a problemas como el de las emisiones o los costes externos.

Los trenes de Renfe convierten a las cadenas logísticas y de transporte en elementos de un sistema más sostenible, reduciendo su impacto, y aumentando su eficacia, especialmente en términos de sostenibilidad.

6.5.5.5. El Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética

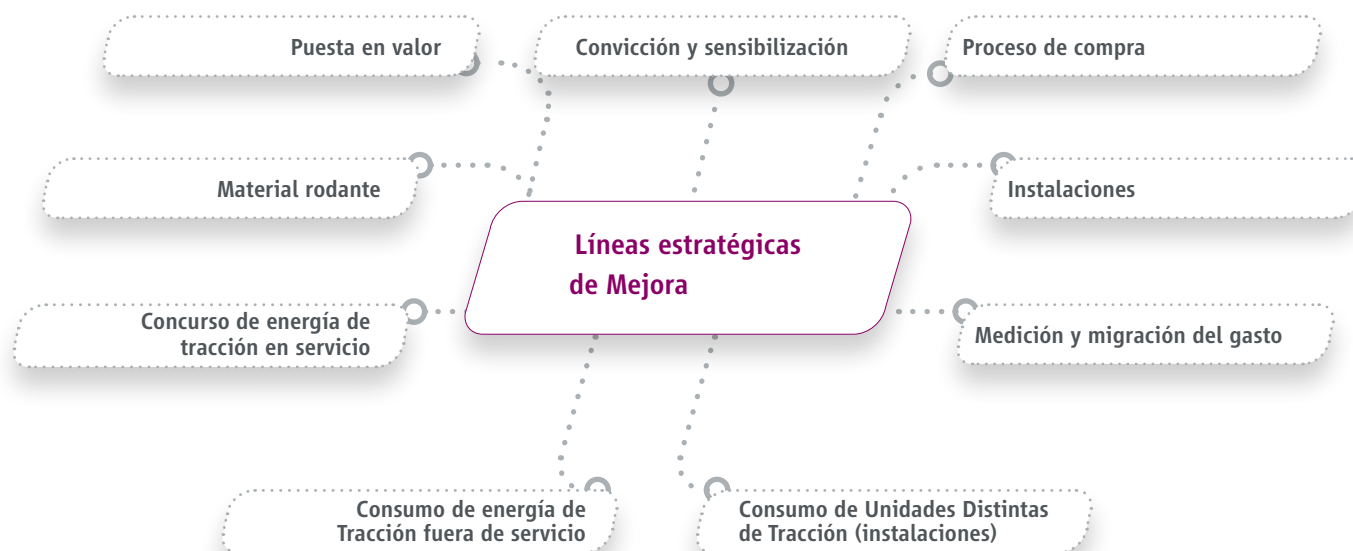
La sostenibilidad y la integración de los grupos de interés han sido indispensables a la hora de abordar la gestión energética en Renfe, sobre todo si se tiene en cuenta que los gastos relacionados con la energía en 2010 ascienden a cerca de 250 millones de euros, de los que el 90% correspondieron a energía de tracción en los trenes eléctricos y diesel. El objetivo es, conseguir en esta materia una mayor productividad en línea con el reto 9 de los 10 retos para alcanzar en 1.000 días que tiene en marcha la empresa.

Para conseguir implicar a toda la empresa en la Sostenibilidad Energética se constituyó el 1 de julio de 2010 un Comité de Seguimiento, integrado por representantes de 13 Direcciones de toda la compañía implicadas en la gestión de la sostenibilidad energética, a través del cual se definió la hoja de ruta y un plan de acción, para armonizar e identificar las áreas de mejora dentro de Renfe y generar una cultura interna de sostenibilidad energética entre todos los trabajadores.

Los objetivos de las primeras reuniones fueron:

- Consolidar y extender las buenas prácticas actuales.
- Coordinar y optimizar los esfuerzos internos para implementar las buenas prácticas.
- Desarrollar un modelo de gestión común para: armonizar la información, identificar expertos, poner en valor y facilitar recursos. Además se hace necesaria una metodología para valorar, priorizar y decidir teniendo en cuenta la estrategia de la empresa.
- Construir un banco del conocimiento que divulgue y aproveche las sinergias.

Se identificaron una serie de líneas estratégicas, para posteriormente priorizar y definir las áreas de mejora más apropiadas a la coyuntura actual.



6.5.5.6. Procedimiento General de Gestión Ambiental

El Procedimiento General de Gestión Ambiental es una herramienta clave en la gestión ambiental, su aprobación permite actualizar la normativa ambiental interna y adaptarla al modelo de gestión de la empresa.

El Comité de Dirección de Renfe aprobó durante 2010, la actualización del Procedimiento General de Gestión Ambiental. Entre otras claves del cambio, en este Procedimiento las Áreas de Actividad se convierten en responsables de su gestión ambiental.

La actualización del Procedimiento General de Gestión Ambiental, que recoge el convenio de colaboración en esta materia entre Renfe y Adif, responde a la necesidad de:

- Sustituir el Procedimiento General de Gestión y Coordinación de Actividades Ambientales, reduciendo los riesgos para la empresa ante contingencias ambientales graves.
- Establecer un modelo de gestión ambiental adaptado a Renfe, garantizando el cumplimiento de la normativa ambiental, redefiniendo responsabilidades y poniendo en valor las ventajas competitivas ambientales de la empresa.
- Definir una estrategia ambiental para Renfe promoviendo el desarrollo de los Sistemas de Gestión Ambiental en las Áreas de Actividad, adaptados a sus circunstancias particulares.

Todo ello, de acuerdo con los ejes de la política ambiental de la empresa y los principales ámbitos de actuación preferente, creando un Comité de Sostenibilidad con representación de todas las áreas de la empresa encargado de la coordinación y cooperación en Gestión Ambiental, y con la función de informar sobre la revisión de la política, de la estrategia y de la normativa ambiental interna.

De acuerdo con los ejes de la política ambiental de la empresa, los principales ámbitos de actuación ambiental preferentes de Renfe conforman la estrategia ambiental de la compañía siendo estos ámbitos los siguientes:

Adecuación ambiental

- Reducción de los impactos al medio (suelos contaminados, aguas residuales y residuos peligrosos).
- Eficiencia energética, especialmente en energía de tracción.
- Reducción del ruido y las vibraciones

- Extensión de los Sistemas de Gestión Ambiental a las empresas colaboradoras.

Puesta en valor de los activos ambientales

- Extensión de la Contabilidad Ambiental.
- Relación con Grupos de Interés.
- Difusión de los valores sostenibles del ferrocarril.

Gestión de la interrelación entre la operación y la infraestructura

- Gestión de la contaminación histórica (suelos).
- Minimización de los impactos ambientales por accidentes o incidencias.
- Minimización del impacto en la operación ferroviaria de la legislación de ruido y vibraciones.



6.5.6. Gestión del agua

Durante el año 2010, Renfe ha conseguido una mejora de los principales indicadores de gestión ambiental en aspectos como el consumo de agua, la generación de residuos, el consumo de materiales o la gestión del ruido

Los principales puntos de consumo de agua en Renfe son las instalaciones de mantenimiento, como talleres y centros de tratamiento de trenes, las estaciones de Cercanías, y en menor medida las oficinas. En estas instalaciones el punto de captación es la red general de distribución de agua. No se realizan captaciones de manantiales ni de pozos.

Consumos de agua (m³)	%		
	2010	2009	2010-2009
Total	829.828	908.035	-9,42

Fuente: Dirección de Control de Gestión, Presupuestos y Sistemas de Objetivos

De acuerdo con estos datos, el consumo de agua ha disminuido en un 9,42% en el año 2010 respecto a los datos del año anterior debido a las medidas de ahorro hídrico realizadas por Renfe durante el ejercicio 2010, entre las que destacan las siguientes:

Medidas de ahorro hídrico en Renfe

Reciclaje 75% de agua en túneles de lavado

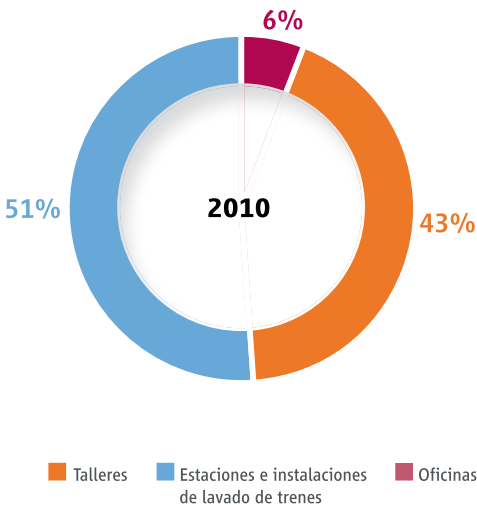
Reprogramación túneles de lavado para limpieza de composiciones en sencillo

Instalación de dispositivos de ahorro de consumo en estaciones

Sustitución tuberías PVC por tuberías termoselladas en túneles de lavado

El consumo de agua en Renfe se debe fundamentalmente al producido en instalaciones relacionadas con los servicios de viajeros como son las estaciones de Cercanías y los centros de lavado de trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, donde se realiza el 51% de los consumos, el 43% en los talleres y el 6% en las oficinas

Reparto del consumo de agua año 2010



Aguas residuales

Renfe ha destinado en 2010 un importe cercano a 241.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales. Estas se vierten fundamentalmente a las redes generales de saneamiento, aunque existen instalaciones donde se generan aguas con sustancias químicas, debido a procesos industriales, realizándose un tratamiento previo al vertido a la red general. Todos estos vertidos presentan un volumen similar al de los consumos previos.

6.5.7. Consumo de materiales y gestión de residuos

Consumo de materiales

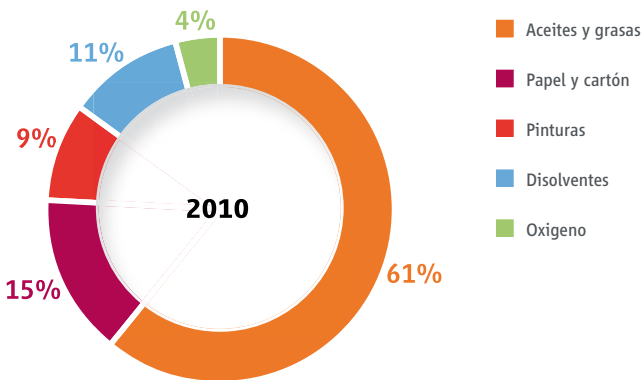
En el último año Renfe ha progresado considerablemente en la reducción del consumo de diferentes materiales, con una mayor eficiencia en el uso de los recursos y un menor impacto ambiental.

El consumo de materiales de Renfe se realiza fundamentalmente en los talleres de mantenimiento de trenes, y corresponde mayoritariamente a aceites, disolventes y pinturas. En lo que respecta al consumo de papel, además del producido en talleres y oficinas, una gran parte se debe a los consumos para la impresión de los billetes de los viajeros.

Cabe destacar que dentro de nuestros objetivos por minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades, la mayor parte del papel consumido en oficinas es papel reciclado.

Materiales consumidos	2010	2009	% 2010-2009
Aceites/grasas (kg)	471.709	645.604	- 26,9
Papel/cartón (kg)	118.135	548.606	- 78,5
Pinturas (kg)	67.314	101.618	- 33,8
Disolventes (l)	85.538	132.225	- 35,3
Oxígeno (m³)	31.069	53.629	- 42,1

Fuente: Renfe, elaboración propia a partir de los datos aportados por las Áreas de Actividad de Viajeros, Fabricación y Mantenimiento y Mercancías y Logística.Presupuestos y Sistemas de Objetivos



Entre las iniciativas desarrolladas en las oficinas para la reducción del consumo de papel en 2010 se han implementado la aplicación de buenas prácticas de uso, como puedan ser la utilización preferente de archivos electrónicos, la impresión por las dos caras y en blanco y negro o la utilización de papel reciclado.

Gestión de residuos

Renfe dispone de una serie de procedimientos específicos acordes a la Ley estatal 10/98 de Residuos para realizar una adecuada gestión de los residuos que genera.

Para la gestión de los residuos peligrosos, calificados como tales según la normativa al respecto (Real Decreto 833/1988, Real Decreto 952/1997, y Orden MAM/304/2002), Renfe contrata los servicios de

recogida, gestión, tratamiento y reciclaje de los mismos a empresas autorizadas como gestores por las administraciones públicas para tales fines.

Desde los años 90, Renfe ha producido anualmente una cantidad de residuos peligrosos superior a las 1.000 toneladas, que se generan fundamentalmente en los talleres de reparación y mantenimiento de material ferroviario.

Durante el año 2010 se han generado 1.167,6 toneladas de residuos peligrosos, lo que supone un 10,80% menos que durante el año 2009.

Residuos peligrosos	2010	2009	% 2010-2009
Aceites	255,3	252,7	1,03%
Aguas de Procesos de Limpieza	391,1	247,5	58,00%
Lodos de Depuradora	44,9	223,4	-79,89%
Lodos Aceitosos o Hidrocarburos	62,5	71,3	-12,39%
Disolventes No Halogenado	75,9	65,7	15,52%
Baterías Ni-Cd, Alcalinas	15,5	57,2	-72,87%
Tierras Contaminadas	65,7	55,5	18,37%
Materiales Contaminados Recipientes	45,6	39,3	16,05%
Trapos con Grasa	7,8	31,1	-74,91%
Pinturas Líquidas	11,7	29,8	-60,76%
Filtros de Aceite y Gasoil	30,6	28,4	7,87%
Disolventes	13,9	26,0	-46,87%
Aguas con Hidrocarburos	18,5	20,3	-8,85%
Sacos y Envases de Plástico	3,7	16,8	-77,78%
Grasas y Ceras	13,3	15,2	-12,47%
Absorbentes de Hidrocarburos	49,4	13,9	254,33%
Gases de Halón	0	11,7	-100,00%
Resto	44	180,0	-75,55%
Total (Tm)	1.167,6	1.308,9	-10,80%

Fuente: Renfe, elaboración propia a partir de los datos aportados por las Direcciones Generales de Fabricación y Mantenimiento y de Seguridad, Organización y Recursos Humanos

En lo que respecta a otros residuos, de forma general también se han reducido la cantidad de residuos generados, a continuación se señalan las cantidades generadas:

Residuos generados	2010	2009	% 2010-2009
Residuos sólidos urbanos (kg)	1.649.928	1.802.210	-9,22
Papel/cartón (kg)	78.041	202.639	-159,60
Madera (kg)	194.828	490.004	-151,50
Vidrio (kg)	20.888	34.469	-65,00
Plásticos y envases (kg)	348	142	145,00
Cartuchos de tóner (uds)	2.595	578	77,70

Fuente: Renfe, elaboración propia a partir de los datos aportados por las Áreas de Actividad de Viajeros, Fabricación y Mantenimiento y Mercancías y Logística

Como iniciativas destinadas a la minimización de residuos y al reciclaje se han desarrollado durante 2010 las siguientes:

- Obligación de compromiso y cumplimiento de las normas ambientales en los contratos de limpieza de trenes, estaciones y oficinas en la Dirección General de Servicios de Viajeros.
- Retirada de papel a través de empresas especializadas, para su destrucción controlada en la Dirección General de Servicios de Viajeros.
- Recogida de cartuchos de tóner gastados por parte de una empresa especializada en la Dirección General de Servicios de Viajeros.
- Tratamiento del 75 % de los residuos procedentes de los aseos en un centro específico en la Dirección General de Servicios de Viajeros.
- Mejora del proceso de segregación de residuos en oficinas de Mercancías y Logística de Madrid.

- Diseño y difusión de folletos y carteles de buenas prácticas para la separación selectiva de residuos en los centros de la Dirección General de Mercancías y Logística
- Gestión de los residuos de papel, tóner, pilas, envases, fluorescentes y equipos informáticos a través de gestores autorizados de todos los centros de trabajo del área de Mercancías y Logística.
- Entrega de la Política de Calidad y Medio Ambiente a todos los proveedores del área de Mercancías y Logística.

6.5.8. Gestión de suelos contaminados

Renfe ha elaborado un Plan de actuación en materia de suelos contaminados, que resulta de aplicación para el periodo 2008-2013. En este Plan se recogen acciones de caracterización, control de la contaminación de suelos y descontaminación, en su caso, en las instalaciones de fabricación y mantenimiento de material ferroviario.

Por otro lado, Renfe y Adif concertaron un convenio de colaboración en materia de descontaminación de suelos, con el objeto de actuar inicialmente en once talleres de fabricación y mantenimiento, potencialmente afectados por la contaminación histórica o en los que se encuentran depósitos de combustible de Adif anteriores a la segregación de las dos empresas y activos a partir de la citada segregación.

Fruto del Plan de Actuación de Renfe y del Convenio de Colaboración con Adif, durante 2010 se han realizado diversas actuaciones por parte de la Dirección General de Fabricación y Mantenimiento - Integria, relacionadas con la elaboración de informes de seguimiento y control de la contaminación, la realización de ensayos tipo, y pruebas piloto.

6.5.9. Impacto en la biodiversidad

Las principales interacciones de Renfe con la biodiversidad se pueden producir en las instalaciones próximas o situadas en espacios naturales protegidos. Renfe gestiona 67 instalaciones situadas en espacios naturales protegidos o en áreas próximas a los mismos. De ellas, 55 son estaciones de Cercanías y 12, talleres de mantenimiento de material ferroviario.

Las instalaciones ocupadas por Renfe en espacios naturales o en áreas de elevada biodiversidad ocupan una superficie de 0,2608 kilómetros cuadrados. El cálculo exacto de esta superficie ocupada se encuentra pendiente de la delimitación definitiva de los activos patrimoniales entre Renfe y Adif.

La disponibilidad de estaciones de Cercanías en espacios naturales disminuye el impacto del sistema de transporte, favoreciendo el acceso en ferrocarril como alternativa a otros modos competidores menos sostenibles.

Por su parte, en los talleres situados en estos espacios se extremen las precauciones para minimizar los posibles riesgos ambientales existentes.

Ver tabla de espacios naturales con instalaciones de Renfe (Anexo 7.5)

6.5.9.1. Transporte de mercancías peligrosas

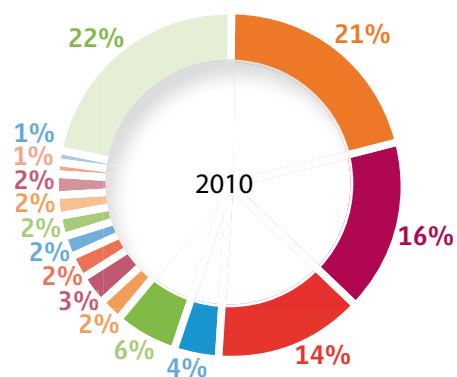
Por sus elevados niveles de seguridad, el transporte de mercancías peligrosas por ferrocarril constituye un elemento clave para la protección de los ecosistemas terrestres y acuáticos, en tanto que evita otros tipos de transporte con mayor impacto en la biodiversidad.



Renfe ha transportado 1.867.083 toneladas de mercancías peligrosas en 2010, equivalente a unos 50.000 camiones al año, con la consiguiente minimización del riesgo debida a la mayor seguridad del transporte ferroviario. La mayoría corresponden a hidrocarburos gaseosos en mezcla licuada, combustible para motores diesel, etanol y cloruro de vinilo.

Transporte de mercancías peligrosas	2010	2009	% 2009-2010
Hidrocarburos gaseosos licuados	387.698	376.808	2,89%
Diesel	296.550	303.054	-2,15%
Etanol	268.510	275.704	-2,61%
Tiapental	74.170	73.030	1,56%
Hidróxido Sódico	108.119	72.925	48,26%
Cloruro de Vinilo	32.110	61.284	-47,60%
Ácido Sulfúrico	56.445	57.467	-1,78%
Acrilonitrilo Estabilizado	29.855	47.912	-37,69%
Estireno Monómero Estabilizado	40.306	45.298	-11,02%
Materia Líquida Peligrosa	42.397	36.900	14,90%
Butadienos	43.850	33.856	29,52%
Amoniaco Anhidro	29.616	26.082	13,55%
Acidos Alquil-Aril-Sulfónicos	18.497	18.437	0,33%
Clorato de Sodio	26.716	16.435	62,56%
Resto de Mercancías Peligrosas	412.244	375.628	9,75%
Total	1.867.083	1.820.820	2,54%

Transporte de mercancías peligrosas



Hidrocarburos gaseosos licuados	Cloruro de Vinilo	Butadienos
Diesel	Ácido Sulfúrico	Amoniaco Anhidro
Etanol	Acilónitrilo Estabilizado	Ácidos Alquil-Aril-Sulfónicos
Tiapiantanal	Estireno Monómero Estabilizado	Clorato de Sodio
Hidróxido sódico	Materia Líquida Peligrosa	Resto de MM.PP

Fuente: Renfe, elaboración propia de la Dirección General de Servicios de Mercancías y Logística

6.5.9.2. Medidas de prevención de incendios

La aplicación de las medidas contenidas dentro del Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales que realiza Renfe, ha permitido en los últimos años reducir en una cifra cercana al 60% los incendios con posible asignación al sistema ferroviario respecto del total de los incendios producidos en los márgenes de las vías, desde un 7% en 2006 a menos de un 3% en 2010. En términos absolutos estos incendios han descendidos en un 54% desde una cifra de 48 en el año 2006 a una cifra de 22 durante el año 2010.



Dentro del Plan Anual de Prevención de los Incendios Forestales que realiza Renfe anualmente, se han llevado a cabo en 2010, actuaciones

para reducir los factores de riesgo de producción de incendios, destacando las siguientes:

Medidas de Prevención

Acciones llevadas a cabo por Renfe

Reuniones con las Administraciones Públicas e Instituciones	Reuniones con los departamentos de Protección Civil de las Comunidades Autónomas Madrid, La Rioja, Andalucía y Galicia, entre otras. Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales 2010 de Renfe: información sobre la prevención de incendios forestales y coordinación de actuaciones
Coordinación ADIF	Reuniones de coordinación entre los responsables de Protección Civil de Renfe y ADIF para establecer un listado de actuaciones conjuntas y el seguimiento de los registros de incidencias
Campaña de comunicación y sensibilización	Folleto de concienciación con medidas preventivas a tomar para la reducción del riesgo de producción de incendios forestales. Comunicación en jornadas de seguridad de las diferentes Áreas de Actividad, artículos en revistas del sector, comunicados, etc
Implantación de zapatas de compuesto en vagones de Mercancías	Desde 2007 se han implantado zapatas de tipo "LL" en parte del parque de vagones MMC de Intermodal, en vagones MMB y JJ5 de Siderúrgicos. En el periodo 2010-2012, el objetivo es alcanzar un total de unos 600 vagones con zapatas de tipo "LL", a razón de unos 200 vagones al año
Renovación parque de locomotoras y vagones	Durante año 2010 se han incorporado al parque de material de Renfe 54 vagones, 4 RR92 para Multiproducto y 50 MC5 para Automoción. Se prevé la incorporación en 2010-2012 de 100 vagones de ejes Porta-Autos y 200 vagones de ejes Porta-Contenedores
Válvula de rebose para eliminación de sobrecargas de freno	Se ha desarrollado una válvula para la eliminación de sobrecargas de freno denominada "válvula de rebose", en colaboración con la empresa especializada Knorr-Bremse, con el objetivo de eliminar el 100% de sobrecargas de freno. Actualmente se están realizando pruebas sobre vehículos en explotación, y durante 2010, en ninguno de los vagones que llevan instaladas estas válvulas, se ha producido ninguna incidencia técnica en el equipo de freno que sea imputable al mal funcionamiento del elemento
Control de escapes y apagachispas	En locomotoras diésel se realizan pruebas en el taller para observar la posible emisión de partículas incandescentes. Además, los tractores de maniobras de la serie 310, desde el año 1999 llevan montados unos apagachispas a la salida del escape

Adicionalmente, Renfe controla de manera exhaustiva los trenes que circulan por zonas con especial riesgo de incendios, como son las vías próximas a áreas boscosas o a espacios naturales protegidos. En este sentido, trabaja sobre la información recogida en el Mapa del proyecto IREN (Inventario de la Red de Espacios Naturales de Adif). Es un mapa de España que recoge en la misma cartografía un inventario completo de la red ferroviaria en servicio, las líneas en desuso, las vías verdes y los espacios naturales protegidos catalogados.

En 2010 se han producido 516 incendios en la vía y sus proximidades, de los cuales la mayoría (95,93%) se han originado por causas ajenas al ferrocarril, seis son de dudosa causalidad (1,16%) y 15 son asignables a la explotación ferroviaria (2,9%), es decir, de responsabilidad compartida por Renfe y Adif

Incendios en la vía y sus proximidades 2010

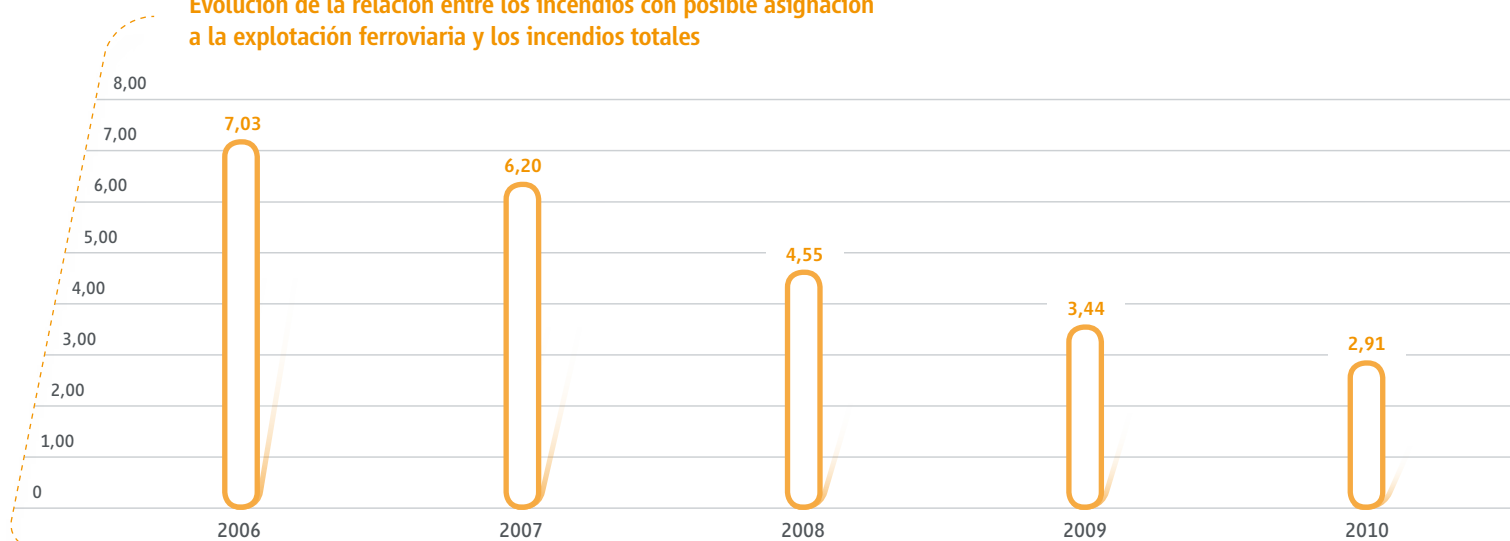


15 de los incendios con posible responsabilidad compartida Adif/Renfe fueron ocasionados por la interacción entre el sistema de frenos y la infraestructura. La mayoría de incendios se producen en el periodo estival, por razones climatológicas, periodo en el que Renfe refuerza su vigilancia.



Estas cifras muestran una tendencia acumulada desde el año 2006 consiguiéndose una reducción de los incendios con posible asignación al sistema ferroviario respecto al total de los registrados en los márgenes de la vía en los últimos años, pasando de un 7,03% en el año 2006 (con 48 incendios) al 2,91% en el año 2010 (con 22 incendios).

Evolución de la relación entre los incendios con posible asignación a la explotación ferroviaria y los incendios totales



Fuente: Renfe, elaboración propia de la Dirección de Protección Civil y Prevención de Riesgos

6.5.10. Reducción del impacto acústico

Renfe está haciendo un importante trabajo para la reducción de la emisión de ruido.

Adicionalmente, las zapatas sintéticas contribuyen a reducir el riesgo de incendios asociado especialmente al transporte de mercancías.

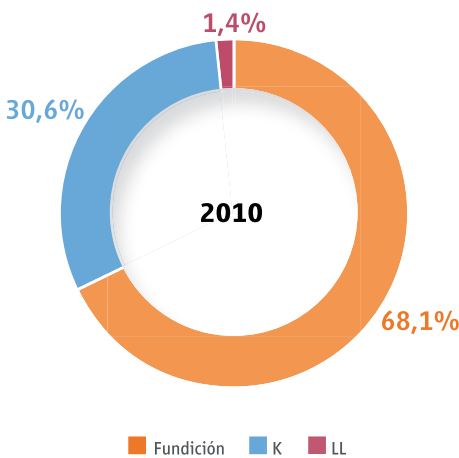
Con cerca de un 32% de zapatas sintéticas en el parque actual de vagones de mercancías, Renfe ya se ha convertido en una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más

‘silencioso’. A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido en hasta 10 decibelios (en muchos casos esta reducción supone la mitad de la percepción del ruido ambiental). Estas zapatas también reducen el riesgo de inicio de incendios.

Número de vagones de mercancías por tipos de zapatas

	2010	Porcentaje sobre el total de vagones mercancías
Fundición	8.824	68,05%
K	3.965	30,58%
LL	177	1,37%
Total sintéticas	4.142	31,95%
Total	12.966	—

Tipos de zapatas de los Vagones de mercancías



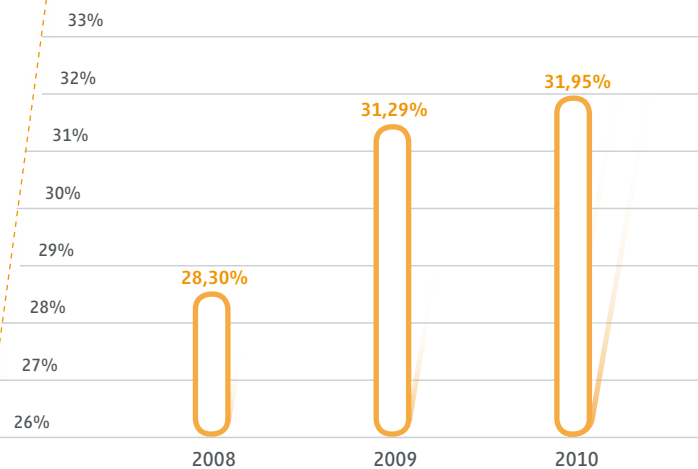
Fuente: Renfe, elaboración propia de la Dirección de Protección Civil y Prevención de Riesgos



Renfe Mercancías y Logística exige en sus especificaciones técnicas que los nuevos vagones vengan equipados con zapatas tipo 'K', lo que supone que los vagones que actualmente están en proceso de construcción o adjudicación las llevarán instaladas.

De esta forma, en los dos últimos años, los vagones equipados con sistemas de frenado de baja emisión acústica han crecido en un 3,5% dentro del total del parque de vagones de Mercancías, pasando de un 28,30% en 2008 a un 31,95% en 2010.

Porcentaje de zapatas de baja emisión acústica



Este 32% de los vagones equipados con zapatas sintéticas, de baja emisión acústica realizan un 62% de los tráficos de Renfe, siendo la flota más utilizada.

Por otro lado, en los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, las zapatas de fundición sólo se emplean en el material Talgo, Alaris, y el traccionado por locomotoras de la serie 252, representando el 17,5% del tráfico total, mientras que el resto de series autopropulsadas cuentan con sistemas de frenado equipados con frenos de disco y

zapatas sintéticas, de menor emisión acústica, que representan el 82,5% de los tráficos del Área de Actividad de Alta Velocidad-Larga Distancia.

En Cercanías-Media Distancia todos los tráficos se realizan con frenos de disco y zapatas sintéticas.

Por tanto, el 95% de los tráficos de viajeros se realizan con sistemas de frenado de baja emisión acústica.

% de Tráficos con material rodante de baja por emisión acústica

	2010	2009
Viajeros	95%	95%
Mercancías	62%	61%



6.5.10.1. Reclamaciones debidas a ruido y vibraciones

Durante 2010, Renfe recibió un total de 7 reclamaciones debidas a ruido y vibraciones, reduciéndose éstas en más de un 54% respecto a las 15 recibidas durante el año 2008.

6.5.11. Actividades ambientales con los grupos de interés

Sensibilización de los trabajadores: Formación y divulgación

Renfe ha llevado a cabo durante 2010 diferentes acciones de formación y divulgación ambiental para empleados. A continuación se detallan las más relevantes:

- En el Área de Actividad de Mercancías y Logística se han impartido 534 horas de formación destinadas a la sensibilización medioambiental entre más de 270 empleados.
- En el Área de Fabricación y Mantenimiento se han impartido 1.848 horas de formación a 178 participantes en los distintos centros de Integria destinados a cursos como el de Gestión Ambiental, Concienciación Ambiental, Sensibilización a la Gestión Ambiental y Sistemas de Gestión Ambiental basados en ISO14001.

Otras iniciativas de sensibilización entre trabajadores, son los distintos artículos e informes publicados en la revista interna de Renfe "En Punto" y en la Intranet de la empresa "Portal Interesa". Además, en este portal se publica semanalmente el Boletín "Ferrocarril y Desarrollo Sostenible", con noticias sobre ferrocarril, transporte, medio ambiente y sostenibilidad.

11ª Conferencia de Sostenibilidad de UIC en Madrid: 'Ferrocarril: movilidad para un futuro sostenible'



11th UIC Sustainability Conference

Railways: Mobility for a sustainable future



Madrid
16-18 June 2010

La 11ª Conferencia Internacional de Sostenibilidad de UIC, celebrada en Madrid y organizada conjuntamente por UIC y Renfe, trató sobre los retos de futuro del ferrocarril como modo principal de un sistema de transporte sostenible.

Bajo este lema se desarrolló en Madrid, del 16 al 18 de junio, la 11ª Conferencia sobre Sostenibilidad de la Unión Internacional de Ferrocarriles, UIC, en colaboración con Renfe.

Durante los días de la Conferencia, los asistentes debatieron la situación del sector ferroviario y se compartieron experiencias de mejora y análisis sobre la futura posición del ferrocarril en los sistemas de transporte sostenibles. Se analizaron los últimos progresos en campos clásicos de esta materia como la sostenibilidad energética y el cambio climático, el ruido o las emisiones, para dar una visión global del comportamiento del ferrocarril como piedra angular para una movilidad sostenible del conjunto de la sociedad. Las diferentes sesiones de la Conferencia incluyeron asuntos como: Las lecciones de Copenhague: el reto del ferrocarril, las Políticas de Transporte Europeas, la Sostenibilidad de la Alta Velocidad y diferentes casos internacionales.

Cabe destacar la oportunidad que brindó esta conferencia para presentar los logros conseguidos en el modelo español de gestión y operación ferroviaria en los últimos años y las oportunidades de futuro que presenta.

Además, destacó el gran número de asistentes a la conferencia, así como el alto grado de satisfacción de los mismos con el contenido y organización del evento.

El grupo de trabajo de medio ambiente

En él participan los responsables ambientales de la empresa, tanto de los órganos corporativos, como de las áreas de actividad, y la representación sindical de los trabajadores, con delegados de prevención de las distintas organizaciones sindicales representadas en el Comité de Empresa (SEMAF, CCOO, UGT, CGT y SF).

Durante el año 2010, el grupo de trabajo ha celebrado cuatro reuniones, según la periodicidad trimestral establecida en el artículo 563 del XII Convenio Colectivo de Renfe y en el artículo 6.3.6. del Sistema de Gestión Integrado de Riesgos Laborales de la compañía.

V Premio Escolar Renfe Ave "El Tren y la Biodiversidad"

En abril de 2010, Renfe Alta Velocidad-Larga Distancia entregó los galardones del concurso 'V Premio Escolar Renfe Ave de Investigación Medioambiental y Desarrollo Sostenible', en el que participaron colegios de toda España.

El primer premio de la Primera Sección, categoría de estudiantes de 1º y 2º de la ESO, recayó en "Una comunidad en la mochila: la línea verde de Renfe con destino a la biodiversidad", realizado por el IES Isbilya de Sevilla.

En cuanto a los ganadores de la Segunda Sección, de 3º y 4º de la ESO, el trabajo ganador ha sido "Transporte sostenible con energía del futuro", realizado por estudiantes del colegio Corazón de María de Valls (Tarragona).

En cuanto a los segundos premios, el correspondiente a la Primera Sección ha sido para el trabajo "¿Comodidad o concienciación? Nuestras decisiones comprometen la tierra", del IES Francesc Xavier Lluch i Rafecas, de Vilanova i la Geltrú.

En la categoría de alumnos de 3º y 4º de la ESO, el segundo premio ha recaído en el trabajo "El tren limpio de Gran Canaria", del colegio Salesiano Sagrado Corazón de Jesús, de Las Palmas de Gran Canaria.

Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad

Renfe es una de las 15 entidades promotoras del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad. Durante 2010, Renfe participó en la quinta asamblea del Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad, celebrado en Alicante el 22 de noviembre, en el marco de la décima edición del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA). La reunión abordó cuestiones como la eficiencia energética, la comunicación por la sostenibilidad, o las actuaciones ambientales en obras.



El tren y la bicicleta

Desde la Dirección General de Servicios de Viajeros se realizó la promoción, en un cuaderno comercial y mediante actividades escolares, del uso conjunto de la bicicleta con el tren. Además se realizó la instalación de 400 módulos aparcabici en las estaciones de Cercanías.

Esta misma Dirección General participó en la Mesa de la Bicicleta de Catalunya en colaboración con la Fundación ECS.

Otras actividades ambientales

En el ámbito de Cercanías Madrid destaca el "Tren de la Naturaleza"; se trata de una actividad de senderismo mediante rutas programadas por la Sierra de Madrid diseñadas para grupos de alumnos de todas las edades y para el público en general.

Otras actividades novedosas son la "Ruta Polar" y "Todoaventura", dos actividades nuevas en el programa para escolares del curso 2010-11, relacionadas con el entorno natural, en las que amplían los conocimientos

de la Sierra de Guadarrama, añadidas a las ya existentes, rutas con raquetas de nieve, *gymkhanas deportivas*, circuitos de orientación en la nieve y rutas con bicicletas dentro de los senderos.

También destaca la actividad "Faunia", con la visita guiada por el parque entrando en distintos ecosistemas con hábitats naturales.

En el ámbito de Rodalies Barcelona destacan las ofertas comerciales de productos combinados "Tren Natura" en colaboración con FGC para las estaciones de montaña. En el ámbito de Cercanías Bilbao se han suscrito acuerdos de colaboración con asociaciones de turismo de montaña para potenciar el acceso en tren a estas rutas turísticas.

Dentro de otros servicios de viajeros destacan las ofertas comerciales con viajes combinados tren/bus /barco al Parque Nacional de las Islas Atlánticas, concretamente a las Islas Cíes y Ons y las ofertas de tren/bus al paraje de Las Médulas. Además de las actividades realizadas en la Vía Verde de Ojos Negros (línea C5 de Valencia).

Sostenibilidad, indispensable para la gestión energética

Ahora, y a largo plazo, el ahorro energético de Renfe vincula a todas las y propone actuaciones en todas las partidas del consumo.

Las actuaciones hasta 2012 son las que tienen consideración de urgentes y pretenden optimizar las propuestas con un mayor impacto en las principales fuentes de ahorro.

1. Establecimiento urgente de una Hoja de Ruta y un Plan de Acción de Sostenibilidad Energética y en particular, de un modelo de gestión energética común para toda la empresa que impulse iniciativas y optimice las inversiones necesarias
2. Implementación de medidores de energía que permitan gestionarla teniendo en cuenta medidas individuales de consumo en los trenes e instalaciones
3. Optimización del procedimiento de compra de energía de tracción junto con Adif
4. Implementación de la conducción eficiente de forma generalizada
5. Contribución a los compromisos generales del Gobierno en materia de ahorro energético, establecidos en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética para las instalaciones de la Administración General del Estado
6. Optimización de los recursos internos disponibles mediante la colaboración con universidades y con otras empresas externas
7. Incorporar tecnologías de energías verdes en el modelo de consumo energético
8. Análisis e incorporación de buenas prácticas a nivel nacional e internacional
9. Coordinación de las buenas prácticas actuales en la empresa
10. Sensibilización y concienciación de todos los trabajadores

6.6. Internacionalización

Hitos 2010

- Puesta en marcha del nuevo tramo Figueras-Perpiñán
- SRO (Saudi Railway Organization) selecciona al consorcio liderado por Renfe finalista para pujar por la construcción y explotación de la futura línea de alta velocidad Medina-La Meca (Arabia Saudí)
- Venta de material Talgo y locomotoras a la Secretaría de Transporte del Gobierno de Argentina
- Alquiler de material rodante a la compañía de ferrocarriles Comboios de Portugal (CP)
- Nuevo servicio ferroviario entre Barcelona y París. Constitución de una AEIE entre Renfe y SCNF
- Alianza entre Renfe y los ferrocarriles portugueses (CP)
- Participación de Renfe en el Congreso sobre Alta Velocidad en Pekín
- Cursos de formación, seminarios y visitas de estudio para personal de los ferrocarriles de Turquía (TCDD), Rusia (RZD) y China (MoR)

Retos 2011

- Continuar el refuerzo de la organización, competencias y capacidades de Renfe para la efectiva internacionalización de la empresa
- Intensificar la participación de Renfe en licitaciones internacionales, en particular las que incluyan o se centren en la operación de servicios
- Dar continuidad al desarrollo de los proyectos conjuntos y a la colaboración con las compañías ferroviarias de los países vecinos y de otros países con las que se han suscrito acuerdos en tal sentido, con especial hincapié en los que tengan mayor contenido económico y de negocio
- Mantener e incrementar la presencia e influencia de Renfe en organizaciones y foros internacionales ferroviarios, en defensa de los intereses de la empresa
- Venta y alquiler del material rodante excedentario en los mercados internacionales

6.6.1. Entorno internacional y estrategia

El entorno europeo se viene caracterizando por los procesos de creciente liberalización del mercado ferroviario, propiciados por la Unión Europea, así como por los procesos adelantados de apertura a la competencia que, a nivel nacional y según diversos modelos, se han venido llevando a cabo en algunos países antes de que la normativa europea obligase a ello.

A la liberalización del mercado europeo del transporte ferroviario de mercancías desde 2005, tanto doméstico como internacional, se ha unido en 2010 la liberalización del mercado del transporte ferroviario internacional de viajeros. En un futuro no demasiado lejano, se

producirá también la apertura generalizada a la competencia de los mercados domésticos del transporte ferroviario de viajeros en los países de la Unión Europea.

En este marco global europeo, hay que contar con que se produzcan alianzas, fusiones y adquisiciones, a las que ya estamos asistiendo, a la vez que aparecen en el mercado nuevos operadores ferroviarios de transporte.

En el ámbito mundial, se vienen produciendo concursos, proyectos y desarrollos ferroviarios en diversos países que ofrecen nuevas oportunidades de internacionalización, si bien en un entorno cada vez más competitivo.

Por otro lado, las mayores empresas ferroviarias europeas han emprendido, algunas desde hace tiempo, un decidido camino de internacionalización que también se empieza a observar fuera de Europa, en particular por parte de China.

En este contexto, Renfe ha continuado desarrollando en 2010 su estrategia de internacionalización, que se puso en marcha con el restablecimiento de la Dirección Internacional como órgano específico encargado de liderarla, y que forma parte del Comité de Dirección, así como con la creación, dentro de la misma, de una Dirección específica encargada de los proyectos internacionales que, junto a la Dirección de Asuntos Europeos, vino a configurar la nueva organización internacional de la compañía.

Con estas decisiones organizativas adoptadas a finales de 2009, durante 2010 se ha continuado la reorientación de la actividad internacional de Renfe hacia un doble objetivo:

- El reforzamiento de la presencia e influencia de Renfe en organizaciones y foros internacionales ferroviarios, tanto europeos (CER) como latinoamericanos (ALAF, CIDITRANS) y mundiales (UIC), con objeto de defender los intereses de la empresa de una forma más efectiva y de dar a conocer mejor - fuera de España - nuestros éxitos y realizaciones empresariales.
- La reorientación de nuestra tradicional actividad de “cooperación internacional” – fundamentalmente ejercida como “cooperación al desarrollo” – hacia un modelo integral de “desarrollo de negocio internacional” cuyo objetivo primordial es el de aportar valor a la empresa a través de negocios emprendidos fuera de España.

La internacionalización es uno de los diez retos que define el Plan Estratégico 2010-2012. Por ello, en 2010, Renfe ha estado trabajando en el diseño e implantación de un plan para la expansión internacional y comenzando a desarrollar las capacidades que deben sustentarlo.

Esta nueva estrategia internacional, orientada a la internacionalización de la empresa, se está desarrollando de forma distinta en los diferentes ámbitos geográficos, sobre la base de un análisis pormenorizado de los respectivos entornos y mercados.

Unión Europea

Tras el proceso liberalizador en el transporte de mercancías iniciado en el año 2005, la Directiva 2007/58 estableció el 1 de enero de 2010 como fecha para “la apertura de los servicios ferroviarios internacionales de transporte de viajeros dentro de la Comunidad”. Todo ello, con la misión de “estimular nuevas iniciativas, fomentando la competencia entre empresas ferroviarias” y con el objetivo de ofrecer una alternativa reforzada al transporte aéreo. Con esta directiva europea se ponía fecha al inicio del proceso de liberalización del transporte de viajeros, que algunos países habían iniciado sin esperar a la regulación de la Unión Europea (UE).

Por su parte, el Reglamento 1370/2007 de la UE sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, que entró en vigor el 3 de diciembre de 2009, indica que “la experiencia adquirida por los Estados miembros cuyo sector está liberalizado desde hace varios años, muestra que la introducción de una competencia regulada entre operadores permite conseguir servicios más atractivos, innovadores y baratos”.



Una de las mayores prioridades de Renfe en el ámbito de la UE es adelantarse a la intensificación de la competencia que afectará al mercado nacional de servicios de viajeros, realizando una apuesta firme y decidida por una implicación directa de Renfe en la prestación de algunos servicios (de larga o media distancia, o metropolitanos) en países de la UE en los que el mercado doméstico ya está abierto a la competencia y que aparecen claramente como rentables. Las modalidades de entrada de Renfe en ese tipo de negocio y, sobre todo, las posibles alianzas con otras empresas europeas para participar en las correspondientes licitaciones o concursos se deciden, no obstante, caso por caso.

Junto a ello, y respecto a los servicios internacionales de viajeros dentro del área europea (ya liberalizados), la estrategia desarrollada en 2010 prevé una diferenciación entre los servicios de alta velocidad y los convencionales.

En cuanto a los primeros, en espera de que se complete la infraestructura que permita conectar íntegramente en alta velocidad España con Francia y Portugal, la estrategia de Renfe pasa por fortalecer sus alianzas con los respectivos operadores públicos de esos dos países para ofrecer unos servicios internacionales de alta velocidad competitivos, rentables y de calidad, que respondan adecuadamente a la demanda del mercado. En lo que se refiere a los segundos, la estrategia se orienta en primer lugar a obtener una rentabilidad adecuada de los servicios transfronterizos ya existentes entre España, Portugal, Francia, Italia y Suiza, complementada con la identificación de oportunidades dentro del ámbito de la UE, en su caso, junto con otros socios públicos o privados que tengan potencial de negocio y rentabilidad adecuados. Esto permitirá a Renfe poner en valor su experiencia en este tipo de servicios y el material moderno de que dispone.

Resto del mundo

En diversas regiones del mundo, un cierto número de países están desarrollando ambiciosos proyectos ferroviarios, especialmente de alta velocidad, como son los casos de Arabia Saudí, EE.UU., China, Corea y Brasil, entre otros. Muchas de las empresas españolas que han desempeñado un papel relevante en el desarrollo y modernización del sector ferroviario español en las últimas décadas (y singularmente, en el desarrollo de la red y sistema español de alta velocidad) están ya

aprovechando o están interesadas en las oportunidades de negocio internacional que se abren con estos grandes proyectos. Renfe, como operador de referencia en el mundo en el mercado de la alta velocidad, está interesada en participar en estos proyectos bien en consorcio con otras empresas o en solitario, con el objetivo de operar en estas futuras líneas de alta velocidad.

Algunos de estos grandes proyectos internacionales se refieren específicamente a alta velocidad:

- La Meca-Medina en Arabia Saudí.
- California y Corredor Noreste en los EE.UU.
- Sao Paulo-Río de Janeiro en Brasil.

Otros muchos no entrarían en esta categoría (por ejemplo, la mayoría de los proyectos en países del Golfo Pérsico, o en Latinoamérica).

Las zonas geográficas en las que Renfe ha venido desarrollando su actividad internacional fuera de Europa son, en mayor o menor grado, Norteamérica (Estados Unidos), Iberoamérica, Norte de África (Marruecos), Oriente Medio y Golfo Pérsico (especialmente Arabia Saudí), Este de Europa, Cáucaso y Asia Central y en algunos países del resto de Asia y de África.

6.6.2. Actividades de internacionalización en 2010

Nuevos servicios internacionales

A la ya tradicional presencia internacional de Renfe a través de los servicios nocturnos Madrid-Lisboa, Madrid-París, Barcelona-París, Barcelona-Zurich y Barcelona-Milán, y diurnos que unen buena parte del Mediterráneo español con Montpellier, se sumaron durante 2010, gracias a la apertura de la conexión Figueras-Perpiñán en ancho internacional, nuevos servicios de viajeros y mercancías entre España y Francia.

Esta nueva infraestructura en ancho internacional es un hito muy importante en el desarrollo de las conexiones ferroviarias internacionales españolas, y supone que Renfe opere, por primera vez, servicios transfronterizos de transporte de mercancías íntegramente en ancho europeo desde el puerto de Barcelona.

La entrada en servicio de la nueva conexión ha permitido a Renfe iniciar sus tráficos internacionales de mercancías con cuatro trenes semanales que conectan el puerto de Barcelona con Lyon y Milán.

En el ámbito de viajeros, Renfe y SNCF han comenzado a ofrecer dos servicios diarios por sentido a través de la nueva infraestructura, con material de gran capacidad de SNCF, que unen París con Figueras, y que enlazan con dos servicios de Renfe por sentido que los conectan con Girona y Barcelona. A estos efectos, y también con el fin de estudiar y desarrollar la oferta conjunta, Renfe y SNCF han constituido una Agrupación Europea de Interés Económico.

Adicionalmente, y en esta misma línea de internacionalización, destaca el acuerdo entre Renfe y Comboios de Portugal (CP) con vistas al estudio y a la explotación conjunta de la futura Red de Alta Velocidad Ibérica que conecte España y Portugal.

Licitaciones

Durante el año 2010, Renfe ha participado en los siguientes concursos y licitaciones:

- Renfe, como líder del consorcio español, participa en la licitación para la construcción y explotación de la línea de alta velocidad Medina-La Meca (Arabia Saudí). En este concurso, Renfe ha quedado finalista y está pendiente de la decisión final de las autoridades saudíes.
- Junto con otras empresas españolas, Renfe participa en la licitación para la construcción y la gestión de un taller de mantenimiento en la ciudad de Tánger para los ferrocarriles de Marruecos y para el mantenimiento de los futuros trenes de alta velocidad de este país.
- Junto con otras empresas españolas, Renfe participa en la licitación para la asistencia técnica a la explotación de la línea 1 del metro de Panamá.
- Renfe participa, junto a diferentes socios, en las licitaciones para optar a la explotación de las líneas británicas Greater Anglia y Essex Thameside.

Renfe tiene intención de continuar participando en futuras licitaciones para la explotación de trenes de viajeros en otros países con un alto grado de liberalización ferroviaria.

Por otro lado, la compañía sigue preparándose para afrontar el incremento de la competencia a que darán lugar los futuros procesos europeos para una mayor liberalización del mercado ferroviario.

Venta y alquiler de material de segundo uso

Además de las actuaciones antes descritas, Renfe realiza operaciones de venta de material rehabilitado, de alquiler de material a otras operadoras, que puede incluir su explotación conjunta, así como el asesoramiento técnico en todas las áreas ferroviarias, incluida la fabricación y el mantenimiento de material y la formación a técnicos de otras empresas ferroviarias.

Al amparo del acuerdo marco suscrito entre Renfe y los Ferrocarriles Argentinos, en una primera transacción, Renfe vendió siete locomotoras de la serie 319 rehabilitadas. Además, durante 2010 Renfe ha firmado un contrato de venta de seis composiciones Talgo IV y seis locomotoras diésel-eléctricas de la serie 319. El importe total de estas operaciones se elevó a 21,75 millones de euros. Todo el material ha sido completamente rehabilitado por la propia Renfe y está listo para operar en las líneas Buenos Aires-Mar del Plata y Buenos Aires-Mendoza.

Con relación al alquiler de material rodante de segundo uso, Renfe y Comboios de Portugal (CP) firmaron un acuerdo por el que Renfe alquila a la operadora portuguesa 17 automotores de la serie 592 por un importe de 5,36 millones de euros al año.

Reparación de componentes

En cuanto a la reparación de componentes, Renfe realizó la reparación de bogies de los trenes que operan en el Metro de Roma.

Asimismo, Renfe reparó bogies motores y portadores para la empresa portuguesa Fertagus.

6.6.3. Presencia internacional de Renfe

Presencia institucional

Renfe participa activamente en los principales foros y asociaciones internacionales relacionadas con el mundo del ferrocarril con los siguientes objetivos fundamentales: influir en la normativa y regulación del sector, así como en la creación de los estándares internacionales,

para que sus puntos de vista sean tenidos en cuenta, y mantener y consolidar vínculos con los miembros de dichas organizaciones para realizar actividades, estudios y proyectos en común, de forma multilateral o bilateral, e intercambiar experiencia, conocimiento y buenas prácticas.

Participación de Renfe en organizaciones internacionales

UIC	Unión Internacional de Ferrocarriles.
CER	Comunidad Europea de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructuras
CIT	Comité Internacional de Transporte Ferroviario
UITP	Asociación Internacional de Transporte Público
FTE	Organización Europea de Empresas de Transporte Ferroviario y Prestadoras de Servicios
EIA	Asociación Europea de Intermodal
CEEP	Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos
ALAF	Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles
CIDITRANS	Centro Iberoamericano para el Desarrollo Internacional de los Transportes
ALAMYS	Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos
BCC	Oficina de compensación de pagos (Bureau Central de Clearing)
AIE Eurail Group (pases Eurail e InterRail)	
Forum Train Europe	
Eurofima	

Cooperación con empresas ferroviarias

Tradicionalmente, Renfe ha mantenido relaciones de cooperación con empresas ferroviarias de países vecinos, que a lo largo de 2010 se han reforzado.

Los acuerdos vigentes de colaboración suscritos por Renfe con terceros han sido los siguientes:

Acuerdos de colaboración 2009

Acuerdo
Acuerdo de cooperación entre Renfe y los ferrocarriles uruguayos (AFE)
Protocolo de cooperación entre Renfe y los ferrocarriles rusos (RZD) para el mantenimiento y modernización del material rodante
Acuerdo de colaboración ferroviaria internacional entre Renfe y Feve para actuaciones conjuntas en terceros países
Convenio de cooperación entre Renfe y los ferrocarriles de Ecuador para la asistencia técnica y formación en materia de gestión operativa. La firma de este acuerdo de colaboración, que tiene una duración de tres años, tiene como objetivo recuperar y modernizar el sistema ferroviario de Ecuador con fines turísticos. En una primera fase, la colaboración se centrará en la asistencia técnica para la gestión operativa y la formación en recursos humanos. Más adelante, alcanzará otros aspectos relacionados con el diseño de la red, la implantación de tecnología aplicada al sector ferroviario, la recuperación de la flota de trenes y la asistencia en las actividades de mantenimiento de material

Acuerdos de colaboración 2010

Acuerdo
Acuerdo entre Renfe y Comboios de Portugal (CP) para el desarrollo de los futuros servicios de alta velocidad entre España y Portugal
Constitución entre Renfe y SNCF de una Agrupación Europea de Interés Económico en relación con los nuevos servicios de viajeros a través de la conexión de alta velocidad Figueras-Perpiñán
Acuerdo de colaboración institucional entre Renfe y la Corporación Pública de los ferrocarriles de Bosnia-Herzegovina (BHZJK). Este acuerdo, de cinco años de duración, contempla todas las áreas de cooperación, desde la fabricación de trenes hasta la operación comercial. Su desarrollo incluye el impulso de proyectos de rehabilitación y modernización de trenes de viajeros y mercancías y el desarrollo conjunto de soluciones tecnológicas para las instalaciones de mantenimiento. Asimismo, incluye el suministro de material ferroviario rehabilitado y modernizado por parte de Renfe, la asistencia técnica para la explotación y gestión ferroviaria, la formación de personal en todos los ámbitos de la empresa y la modernización de los sistemas y aplicaciones de gestión, operación y conducción
Convenio marco de cooperación entre Renfe y el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER) para el relanzamiento de las Cercanías del área metropolitana de San José
Convenio marco de colaboración entre Renfe, Feve y la Fundación de los ferrocarriles Españoles
Al amparo del acuerdo marco de cooperación firmado por el Ministerio de Fomento español y por el Ministerio Argentino de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, Renfe y la Secretaría de Transportes de Argentina, firman un acuerdo de cooperación para la compra-venta de material ferroviario, que sustituye a los anteriores acuerdos
Renfe firma un acuerdo con los ferrocarriles turcos (TCDD) para impartir formación sobre servicios comerciales en trenes de alta velocidad. El importe de este acuerdo es de 42.845 euros. Los cursos de formación se impartieron del 29 de noviembre al 3 de diciembre de 2010 y participaron 15 directivos turcos de las áreas de viajeros y formación

Eventos y conferencias internacionales

Con el objetivo de lograr una mayor visibilidad, realizar un intercambio de experiencias y conocimiento con otros operadores ferroviarios, promover nuevas relaciones y generar oportunidades de negocio, Renfe participa en diversos eventos y conferencias de carácter internacional.

Entre las muchas acciones desarrolladas en 2010, que se relacionan más adelante, cabe destacar dos:

- La organización con la UIC de la 11ª Conferencia de UIC de Sostenibilidad, celebrada en Madrid del 16 al 18 de junio, que contó con la participación de destacadas personalidades de la Comisión Europea y del Ministerio de Fomento, así como de altos directivos de Renfe.

- La participación en el 7º Congreso Mundial UIC de Alta Velocidad Ferroviaria, que se celebró en Pekín a principios de diciembre, y que contó con una presencia española destacada, tanto del Ministerio de Fomento, como de Renfe y de Adif. Renfe participó activamente en el Comité Científico para la preparación del Congreso, presentó 7 ponencias durante el mismo y el Presidente de Renfe tomó parte en una de las dos mesas redondas que se celebraron.

Participación de Renfe en congresos, conferencias y seminarios internacionales

- Iberian Rail Development 2010 en Madrid
- Seminario MAFEX en Ankara
- American Business Conferences en Chicago
- Congreso “Spain Training Institute / Transnet Freight Rail Itinerary” en Johannesburgo
- Building Tomorrow’s Railway en Birmingham
- II Congreso Mundial de la Calidad en Bogotá
- Seminario “Transport in EU External Aid Programmes” en Bruselas
- Conference “High Speed Rail Europe” en Bruselas
- Encuentro en la Oficina Económica y Comercial de España en Chicago
- Curso SIAFI de la UIC en París
- Curso European Training Centre for Railways del Colegio Europeo de Brujas
- Organización con la UIC de la 11ª Conferencia de UIC de Sostenibilidad, celebrada en Madrid
- 7th Training Session on High Speed Systems
- Rail Summit 2010 en Londres
- High Speed Rail World 2010 en Madrid
- China Rail Congress 2010 en Pekín
- The International Symposium “Rail Unites Europe” en Lieja
- 7th UIC World Congress on High Speed Rail en Pekín
- Varios seminarios Ciditrans

Por lo que respecta a la participación en eventos en el marco de la distribución internacional de sus productos, Renfe ha tenido una presencia institucional y comercial en las principales ferias de turismo y eventos especializados del sector.

Así, Renfe ha estado presente en las ferias internacionales más importantes como Fitur –Feria Internacional del Turismo– en Madrid, el SITC –Salón Internacional del Turismo de Cataluña– en Barcelona, la ITB en Berlín y la WTM –World Travel Market– en Londres.

Visitas de delegaciones extranjeras

A lo largo del año 2010, Renfe ha recibido la visita en sus instalaciones de numerosas delegaciones extranjeras gubernamentales, ferroviarias y de diversa índole, entre las que cabe destacar las siguientes:

Visitas de delegaciones gubernamentales

Ministerio de Transportes de Turquía
Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Noruega
Ministerio de Infraestructuras de Serbia
Ministerio de Transportes de Polonia
Ministro de Obras Públicas, Transporte y Comunicaciones de Portugal
Ministerio de Obras Públicas, Transporte e Interior de Kuwait
Ministerio de Transporte y Comunicación del Sultanato de Omán
Ministerio de Transportes de Cuba
Ministerio de Ferrocarriles de China
Secretaría de Transportes del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios de la República Argentina
Delegación de la Comisión de Transportes y Turismo del Parlamento Europeo
Delegación de San Francisco County Transportation Authority & High Speed Rail Association (EE.UU.)
Delegación de la Conferencia de Sostenibilidad de la International Union of Railways (UIC)
Grupo Consultivo de la Representación Permanente de España ante la Unión Europea (REPER). Consejo Europeo
Encuentro empresarial con representantes del Estado de California (EE.UU.).

Visitas de delegaciones ferroviarias

Arabia Saudí	Honduras
Bosnia	Irak
Brasil	Israel
Croacia	Kazajstán
Ecuador	Marruecos
Estados Unidos	Turquía
Finlandia	Uzbekistán
Francia	Holanda



Renfe da un nuevo paso de apertura hacia Europa

Gracias a la nueva infraestructura de 44 kilómetros a través de los Pirineos, Renfe y SNCF hacen realidad la conexión entre España y Francia con trenes de ancho internacional para viajeros y mercancías.

Las actuaciones de Renfe están relacionadas con cuatro ámbitos:

- Material rodante: adaptación de locomotoras S/252 a tres tensiones.
- Conversión a ancho UIC de las locomotoras S/319.
- Solicitud de la autorización a TP Ferro, RFF (gestor de infraestructura francés) y EPSF (autoridad de seguridad ferroviaria francesa) para que los trenes puedan circular desde Figueras hasta Le Soler.
- Realización de pruebas con la S/252 en el tramo francés.

La conexión entre Figueras y Barcelona para viajeros se efectúa con trenes de Renfe de Media Distancia Convencional. Adicionalmente, la compañía va a operar por primera vez servicios transfronterizos de transporte de mercancías íntegramente en ancho UIC. Éstos partirán desde el puerto de Barcelona, la terminal de Morrot o la de Can Tunis, y llegarán a Figueras. El material de Renfe para estos servicios de mercancías son locomotoras adaptadas a tres tensiones de alimentación eléctrica y de tracción diesel.

El tráfico de mercancías desde España hasta Francia se realizará totalmente por ancho internacional (según la normativa UIC), a través de un trayecto más corto. Ambos aspectos suponen una importante reducción de tiempo. Se evitan las complejas operaciones de cambio de ejes en los vagones o el trasbordo de la mercancía en Portbou, lo que conlleva también una disminución de costes.



6.7. Relación con los proveedores

Hitos 2010

- Inclusión de cláusulas ambientales en todos los contratos del área de Mercancías y Logística, así como la Política de Calidad y Medio Ambiente a todos los proveedores

Retos 2011

- Publicación de las licitaciones y adjudicaciones en la Plataforma de Contratación del Estado
- Mejora de la gestión ambiental de los proveedores de Renfe, especialmente en las áreas de Mercancías y Logística e Integria, incluyendo fichas de requisitos ambientales en el 100% de los nuevos contratos o solicitando información del comportamiento ambiental en el caso de los contratos en vigor
- Internalización de parte de los contratos de mantenimiento de nuevo material

6.7.1. Modelo de gestión

El Plan Director de RSE de Renfe establece, como uno de sus objetivos, fomentar el valor de la sostenibilidad y favorecer la incorporación de criterios de responsabilidad social en la relación de la compañía con sus proveedores y empresas subcontratadas.

Por su parte, la Política de Compras de Renfe incluye, entre otros, criterios de selección de proveedores que tienen en cuenta su compromiso ambiental y su cumplimiento de la normativa nacional e internacional, lo que también implica la exigencia de respeto a los Derechos Humanos.

A este fin, Renfe está trabajando con el propósito de extender el compromiso de la compañía con la RSE a lo largo de su cadena de aprovisionamiento. El objetivo es realizar un diagnóstico para la inclusión de criterios éticos, sociales y ambientales en los procedimientos de compra y contratación.

Procedimiento

El régimen de contratación de Renfe se somete a las normas del Derecho Privado sin perjuicio de que para la preparación y adjudicación de los contratos le sea de aplicación lo dispuesto en la legislación de contratación pública prevista para los llamados sectores especiales. En este sentido, los procedimientos de contratación de Renfe están sujetos a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, que resulta de aplicación para aquellos contratos de obras de importe superior a 4.845.000 euros y para aquellos contratos de servicios y suministros de importe superior a 387.000 euros.

Las contrataciones cuyo importe sea inferior a los umbrales arriba indicados se rigen por la “INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA IN-SGC-001/08, INSTRUCCIONES POR LAS QUE SE REGULAN LOS PROCEDIMIENTOS DE

CONTRATACIÓN DE RENFE OPERADORA”, aprobada por la Secretaría General y del Consejo de Administración de Renfe el 29 de abril de 2008.

Proveedores y volumen de compra	2010	2009
Gestión normal		
Adjudicatarios	311	455
Importe	503.170.000	1.036.971.000
Total (incluida la gestión simplificada)		
Adjudicatarios	2.339	1.949
Importe	570.524.000	1.097.838.000

Normativa interna

Renfe cuenta con una normativa interna propia en materia de compras entre la que destacan:

- Principios Generales de la Función de Compra: Establece la necesidad de considerar, entre otros, aspectos ambientales y sociales, como criterios de valoración de las ofertas presentadas por los licitadores.
- Recomendaciones generales relativas a la gestión de contratación de Renfe: Sectores de mantenimiento de trenes y equipos afines; limpieza; restauración y servicios conexos; y mantenimiento de edificios e instalaciones de edificios. Recoge en sus anexos características concretas a exigir en los sectores a los que hace referencia entre las que se encuentran aspectos ambientales y sociales.

Adicionalmente, Renfe ha dotado a SAP de una herramienta para poder registrar los expedientes en los que se consideran criterios sociales o ambientales.

6.7.2. Integrando la RSE en la cadena de proveedores

Renfe va más allá de su firme voluntad de servicio y de lo dispuesto en la Política de Compras y cuenta con una política ambiental, complementada con un decálogo que hace extensivo a todas sus filiales, contratistas y proveedores. El objetivo es extender al máximo las buenas prácticas en el ámbito ambiental.

Renfe cuenta con mecanismos definidos para cumplir con los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación:

Principios	Mecanismos de cumplimiento
Principios de publicidad y transparencia	<ul style="list-style-type: none">• Publicación en el DOUE, BOE y en el Perfil del Contratante de todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, sujetas a la Ley 31/2007. En el DOUE se publican asimismo las adjudicaciones de los correspondientes contratos, así como los procedimientos declarados desiertos o desistidos• Publicación en el Perfil del Contratante de todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, excluidas de la Ley 31/2007• En el Perfil del Contratante se publican, además, todas las adjudicaciones de contratos que excedan de 50.000,00 euros (es decir, contratos que no sean de gestión simplificada), y los procedimientos que terminan con desistimiento o declaración de desierto• Sin perjuicio de publicar la adjudicación, la declaración de desierto o el desistimiento, en todos los expedientes que no sean de gestión simplificada, Renfe notifica la resolución del procedimiento a todos los operadores económicos participantes
Principio de concurrencia	<ul style="list-style-type: none">• Todos los expedientes de importe superior a 50.000 euros se tramitan con publicidad, salvo que exista una causa prevista en el artículo 59 de la Ley 31/2007 o en el apartado 2 del capítulo II del Título IV de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08, que permita utilizar el procedimiento negociado sin publicidad• En los expedientes de gestión simplificada (hasta 50.000 euros) se deben pedir al menos tres ofertas, salvo que exista una causa objetiva por la que sólo pueda pedirse oferta a un proveedor• En los procedimientos negociados y restringidos, de acuerdo con la Norma NG-DCP-001/08, Principios Generales de la Función de Compra y la Circular Administrativa CI-DCP-001/08, Recomendaciones Generales relativas a la gestión de contratación de Renfe se recomienda que el número de empresas seleccionadas no sea inferior a 6
Principio de confidencialidad	<ul style="list-style-type: none">• De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del Capítulo II del Título I de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08, Renfe se compromete a no divulgar la información facilitada por licitadores/candidatos que éstos hayan designado como confidencial. Dicha información incluye en particular los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas
Principios de igualdad y no discriminación	<ul style="list-style-type: none">• Los principios de igualdad y no discriminación están recogidos en el apartado 1 del Capítulo II del Título I de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08. Dichos principios inspiran asimismo todo el procedimiento de contratación regulado en la Norma NG-DCP-001/08, Principios Generales de la Función de Compra, particularmente en lo que se refiere a los criterios de selección de candidatos, que deben ser objetivos, adecuados y proporcionados al objeto del contrato

La apuesta por las compras responsables

Renfe participa activamente dentro del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad en el grupo de trabajo Eco-compras, que busca fomentar la implantación de la compra responsable en las empresas ferroviarias.

Como parte del compromiso ambiental, Renfe exige a las empresas colaboradoras, filiales, contratistas y proveedoras, idéntico compromiso en el cumplimiento de la normativa ambiental, materializando esta demanda a través de las políticas de compras de bienes y servicios.

Por último, en el marco del Plan de Sostenibilidad Energética (2011-2020), Renfe entiende que resulta fundamental instaurar un sistema integrado de gestión energética basado en la monitorización en tiempo real de todos los consumos energéticos de Renfe. Esta medición es posible mediante el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, que posibilita la compra directa a los proveedores de energía más económicos y ecológicos, sin intermediarios.

Comunicación con proveedores

En cuanto a la comunicación con los proveedores, Renfe tiene habilitado para los proveedores un acceso on-line a través de la página web www.renfe.com al "Perfil del Contratante", un espacio web donde se dan a conocer las licitaciones en curso, contratos adjudicados, licitaciones desiertas o desistidas y, en general, toda la normativa aplicable, así como los modelos de declaración responsable utilizados en los procedimientos de contratación.

Proveedores y clientes tienen también la posibilidad de acceder a otra clasificación en la que figura el estado de las operaciones comerciales con la empresa, incluyendo el acceso a la información sobre el estado de las facturas emitidas. Adicionalmente, la página web cuenta con un correo electrónico de contacto para sugerencias y reclamaciones.

Extensión de criterios ambientales a proveedores en Integria

La actividad industrial y las particularidades del trabajo que desarrolla la Dirección de Fabricación y Mantenimiento-Integria, hacen que muestre una especial preocupación y motivación por el cuidado ambiental. En este deseo de alcanzar un sólido desempeño ambiental, se puede resaltar la implementación de dicha inquietud en las relaciones con los proveedores. De esta forma, cabe reseñar los siguientes requisitos ambientales solicitados a los proveedores:

- En la fase de presentación de ofertas, el impacto ambiental se tiene como uno de los condicionantes que se valoran muy positivamente y forman parte de la puntuación técnica que obtiene una oferta. En este sentido, se valora la posesión por parte del proveedor de la certificación ISO 14001, que demuestra el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. Asimismo, Integria valora el tratamiento en vertedero de productos procedentes de demoliciones de edificios y levantes de vía, la protección del polvo y ruidos de las zonas próximas a edificios y andenes a demoler y la reposición y limpieza permanente de las zonas afectadas por las obras.
- Posteriormente en la adjudicación, el proveedor debe aceptar en los Pliegos de Condiciones una serie de requisitos como el sometimiento estricto a las disposiciones vigentes en materia ambiental y la ley del ruido. El adjudicatario debe asumir la propiedad y posesión de todos los residuos que se generen y será responsable de su adecuada gestión de acuerdo a la Ley 10/1998 de Residuos. En el caso de los residuos peligrosos, Integria le requiere la justificación documental de la entrega a un centro gestor autorizado. Adicionalmente, se indica al adjudicatario que minimice la emisión de ruidos y vibraciones en la realización de las actividades contratadas.

6.8. Generación de valor social

Hitos 2010

- Promoción del Rugby entre 19.000 escolares
- Catálogo de Actividades Escolares 2010-2011
- Campaña con motivo del Año Santo 2010
- Acuerdo con el Ministerio de Sanidad para divulgación de campañas de prevención

Retos 2011

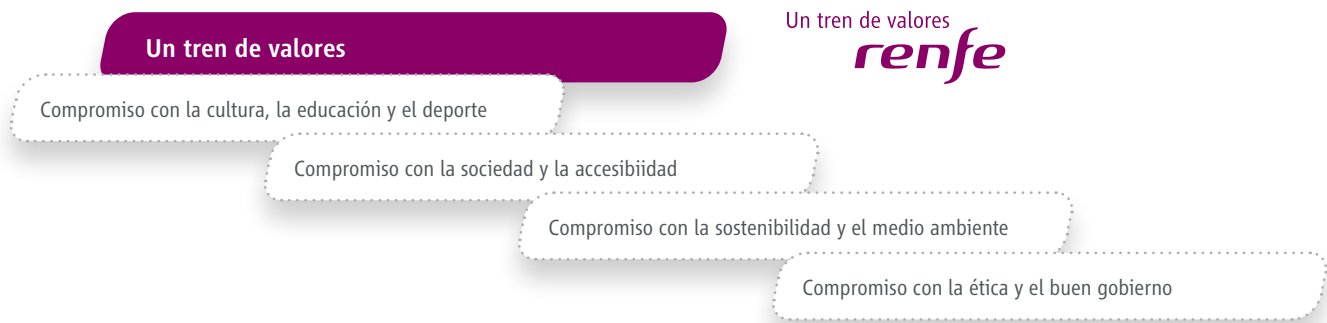
- Plan de Reputación, Responsabilidad Social Empresarial y de Patrocinio

6.8.1. Compromiso con la sociedad

Renfe es consciente de que no puede desarrollar su actividad sin tener en cuenta al entorno social. Por este motivo, Renfe cuenta con una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial denominada “Un tren de valores”, cuyo marco impulsa un compromiso continuo con sus grupos de interés que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía e incorpora aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

Alrededor de este tren de valores, Renfe ha elegido cuatro compromisos en torno a los cuales se alinean todas las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la compañía.





En 2010, Renfe ha realizado una inversión en la comunidad que ha alcanzado los 35.602.749 euros, lo que ha supuesto un 23,80% más que en el año 2009.

Inversión en Responsabilidad Social Empresarial 2009-2010

(euros)	2010	2009
Compromiso con la cultura, la educación y el deporte	632.827	1.700.000
Compromiso con la sociedad y la accesibilidad	34.833.212	26.833.212
Compromiso con la ética y el buen gobierno	136.710	225.065
Total	35.602.749	28.758.277

Renfe y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Renfe está comprometida con la promoción y difusión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas (ODM) que surgieron tras la cumbre mantenida el 8 de septiembre de 2000 por 189 jefes de Estado y de Gobierno en la sede de la ONU, y que se proponen alcanzar en 2015 ocho metas.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

1. La erradicación de la pobreza extrema
2. La universalización de la enseñanza primaria
3. La promoción de la igualdad de sexos
4. La reducción de la mortalidad infantil
5. La mejora de la salud materna
6. Combatir el sida y el paludismo
7. Garantizar la sostenibilidad.
8. El fomento de una alianza mundial para el desarrollo

Centros Especiales de Empleo

Renfe contribuye a la integración laboral de personas que sufren alguna discapacidad a través de la colaboración con Centros Especiales de Empleo (CEE). Entre las principales acciones de contratación a CEE cabe destacar las siguientes:

- V2 Servicios Auxiliares S.A. y Fundosa Accesibilidad S.A. son las empresas adjudicatarias del concurso para la prestación del Servicio Atendo a clientes con discapacidad y movilidad reducida.
- Ayúdale a Caminar, a quien ha contratado el servicio de digitalización y catalogación del archivo fotográfico de la compañía.
- Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de discapacitados psíquicos, es la encargada desde 2005, de conservar y mantener los jardines del complejo de oficinas de Renfe ‘Las Caracolas’, en Madrid.
- Ibermail para la distribución de la revista interna ‘En Punto’ entre los empleados de Renfe.

Comercio justo

El comercio justo es una forma alternativa de comercio promovida por organizaciones no gubernamentales, la Organización de las Naciones Unidas y por movimientos sociales y políticos, que promueven una relación comercial voluntaria y justa entre productores y consumidores.

Renfe cuenta con productos de comercio justo en las cafeterías de trenes: chocolate y té.

Ventas de productos de comercio justo

(euros)	2010
Chocolate	10.000
Té	4.500

6.8.2. Apoyo a la cultura, la educación y el deporte

Renfe considera que la cultura, la educación y el deporte son elementos capaces de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y que sirve de ayuda para afrontar los retos cotidianos. Por este motivo, la compañía favorece el desarrollo de actividades que colaboran en la promoción cultural, deportiva y educativa en España y que promuevan los valores que emanan de estas actividades.

Asimismo, el desarrollo de estas iniciativas ofrece una oportunidad única para que Renfe pueda conectar con sus públicos y ampliar el diálogo con ellos a través de los lenguajes más diversos.

Renfe, con la cultura y la educación

Renfe apoya actividades de diversa naturaleza en el ámbito de la cultura: música, danza, teatro, cine, literatura, etc., así como aquellas actividades y organizaciones que contribuyen a una mejora en la educación.

En este sentido, Renfe mantiene una relación permanente con espacios de referencia como el Teatro Real de Madrid o el Teatro de la Maestranza de Sevilla, entre otros y, por otro lado, la compañía establece cada año convenios de colaboración con entidades organizadoras de festivales o eventos culturales, evaluando los más adecuados para difundir las ventajas del tren y fomentar su uso para desplazarse hasta las ciudades donde se desarrollan, así como aportar un valor añadido a los clientes.



Un ejemplo de ello fue la campaña diseñada con motivo del Año Santo 2010. Entre otras acciones, se ofreció a los viajeros la "Tarjeta del Peregrino," que ofrecía una reducción del 20% sobre la tarifa base de un billete de tren, tanto de Larga Distancia como de Media Distancia de los Trenhotel. Asimismo, los peregrinos que hacían el camino en bicicleta contaron con ventajas en el viaje de regreso, gracias a una tarifa especial para el transporte de la bicicleta. Por último se ofreció el Menú Xacobeo, formado por una serie de platos de la cocina gallega.

Además de las acciones propias de Renfe, la empresa mantiene una constante política de colaboración mediante el patrocinio de diferentes manifestaciones culturales, educativas y deportivas, tanto de forma directa, como facilitando el transporte en estos eventos o aplicando descuentos comerciales para el traslado ferroviario a los asistentes a estas actividades.



Principales actividades realizadas en 2010

Día del libro

Coincidiendo con el Día del libro, Renfe ha regalado entre sus clientes 20.000 ejemplares del libro con la obra de los ganadores de los "Premios del tren 2009 Antonio Machado de poesía y cuento"

Atrapando el movimiento

Renfe ha organizado el concurso de fotografías en formato digital "Atrapando el movimiento", que en esta edición se centra en el tren como medio de transporte sostenible en el área metropolitana de Madrid. Tras el concurso, Renfe organizó una exposición en la estación de Sol con más de 800 fotografías de los participantes

II Concurso de relatos breves

El tema del relato es libre, con la única condición de que se desarrolle en un país europeo de los que forman parte de la oferta InterRail. El objetivo del concurso es fomentar los viajes en tren a través de las diversas redes ferroviarias de Europa.

Trin Tran Tren

Renfe Cercanías Madrid ha organizado la VI edición de este espacio infantil de juegos por el que pasan cada año más de 3.000 niños en Navidad. "Trin Tran Tren" es una adaptación del conocido juego de la oca en un tablero de 500 m2 donde se puede disfrutar de distintas actividades infantiles

Concurso escolar Renfe AVE de investigación medioambiental y desarrollo sostenible

En esta edición han participado 107 colegios y 856 escolares. Con la creación de estos Premios, Renfe persigue el objetivo de promover el conocimiento de los avances tecnológicos y de las investigaciones en materia medioambiental, destacando entre otros aspectos la aportación que los trenes de nueva generación hacen en materia de desarrollo sostenible y bajo impacto ambiental

Principales patrocinios culturales realizados en 2010

XXIV Edición del Festival Internacional de Teatro de Títeres en Segovia	Patrocinio del festival, en el que se incluía el reparto de entradas gratuitas entre los clientes del servicio Avant Madrid-Segovia. Renfe proyectó un video sobre el festival en todos los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia y Media Distancia con parada en Segovia
Congreso de la "Federación Internacional de Periodistas" y la "Asamblea Anual de Periodistas"	La Asociación de la Prensa de Cádiz organizó este hito en la historia del periodismo andaluz, con presencia de periodistas de los cinco continentes, para debatir sobre los temas más controvertidos para la profesión en todo el mundo. Renfe colaboró facilitando el traslado de ponentes, delegados y asistentes
Muestra de Arte y Publicidad MUSA 2010	Patrocinio de la muestra de la asociación que integra a las principales empresas y agencias del sector de la comunicación comercial en España y en ámbitos internacionales. Paralelamente, se desarrolló una <i>performance</i> creativa en la estación de Sol, en Madrid, llevada a cabo por estudiantes de Bellas Artes y Publicidad
HAY Festival Segovia 2010	Renfe facilitó el traslado entre Madrid y Segovia para asistir al evento. Además, se organizó un tren charter para invitados, autoridades y prensa para asistir a la inauguración oficial
V Conferencias de Patrocinio InfinitC, Zaragoza	Renfe asumió el traslado de ponentes y asistentes al evento más destacado a nivel nacional sobre estudios y tendencias de patrocinio y esponsorización de empresas

Otros patrocinios y acuerdos culturales durante el año 2010 fueron:

- Museo Guggenheim.
- XXV Edición del Festival Iberoamericano de Teatro de Cádiz.
- Festival Flamenco de Cortometrajes, Madrid.
- 38ª edición del Festival de Cine de Huesca.
- Certamen de videos del Festival Civid de Madrid, Alcobendas.
- Entrega de los Premios Ondas, Barcelona.
- XVI Foro Eurolatinoamericano de Comunicación, "El Estado por hacer", Buenos Aires, Argentina.
- Transporte Oficial del Premio Biblioteca Breve 2010, Seix Barral, Barcelona.
- Colaboración con la Residencia de Estudiantes-CSIC: acuerdo de patrocinio de la exposición "Viajeros por el Conocimiento" (9 de diciembre 2010-24 abril de 2011).
- Patrocinio del Curso "Transporte y cambio global en el horizonte de la España 2020", Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid, El Escorial.
- RETHINKHER, 5º. Foro de Comunicación y Branding, Barcelona.
- Temporada Alta, III Edición del Festival de Tardor de Catalunya, Girona.
- Setmana del llibre en Català en Barcelona, Lleida, Sant Cugat y Girona.
- Teatre Nacional de Catalunya.
- Palau de la Música Catalana.
- Festival de Cine Zuzenak, Vitoria.
- "Tren Negro" de la Semana Negra de Gijón.
- Obra de teatro "El Avaro" de Molière.
- V Centenario de San Francisco de Borja.

Fomento del turismo cultural

Principales actividades realizadas en 2010

Tren Medieval a Sigüenza

En 2005, Renfe y el Ayuntamiento de Sigüenza pusieron en marcha el "Tren Medieval". Se trata de una propuesta de ocio para descubrir Sigüenza, que incluye el viaje de ida y vuelta en tren, animaciones, degustaciones a bordo, guías turísticos, visita a la catedral, seguro de viajeros, etc. En 2010, 9.472 personas disfrutaron de este paquete turístico

Tren de la Fresa

En 2010, este ferrocarril histórico ha cumplido 26 años de existencia en los que se ha convertido en un clásico del ocio y la cultura madrileña que incluye visitas al Palacio Real y al Museo de Falúas, así como descuentos en el Museo Taurino y diversas actividades.

En la Exposición Universal de Shanghai 2010, el "Tren de la Fresa" ha sido elegido para estar presente en el stand del Consejo Internacional de Museos, como ejemplo de contribución al dinamismo económico a través de un producto de turismo cultural

Tren de Cervantes

Renfe y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares han puesto en marcha en 2010 la 11ª edición de esta iniciativa que incluye el viaje en tren con degustación de productos típicos y animación a bordo con personajes como Miguel de Cervantes, Don Quijote o Sancho Panza. Así como una ruta guiada por el casco antiguo de Alcalá de Henares. En 2010, 1.568 personas disfrutaron de este paquete turístico.

Programa "Los Trenes son para el Verano" de Cercanías Madrid

Se trata de una campaña que pretende fomentar el uso del transporte público también en verano, principalmente entre los más jóvenes. En este sentido, Renfe ofrece paquetes de ocio que combinan el viaje en Cercanías más la entrada a los principales parques de ocio de la Comunidad de Madrid (Faunia, Parque Warner, Parque de Atracciones, Aquopolis y Zoo Aquarium). Otras opciones son el "Tren de la Naturaleza", el programa Tren+senderismo y rutas por los principales museos de la capital. Este año, como novedad, propone la visita al Museo de Cera



Renfe y el deporte

Los valores de respeto e integración que promueve el deporte están alineados con aquellos que guían la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe. Por este motivo, la compañía considera fundamental apoyar y fomentar actividades deportivas que extiendan estos valores en la sociedad. En 2010, se han llevado a cabo diversos patrocinios y colaboraciones con el mundo del deporte, especialmente en actividades vinculadas con categorías inferiores, deporte adaptado y de integración.



Principales patrocinios deportivos realizados en 2010

Actividades	Patrocinio
Rugby	<p>Patrocinador y transporte oficial de la Federación Española de Rugby, masculina y femenina. Especial vinculación con las acciones de la Federación relacionadas con el deporte infantil y de integración.</p> <p>Uno de estos programas, denominado "Un tren de valores", ha permitido que cerca de 19.000 escolares de España se hayan acercado al rugby y conocido los valores de respeto y trabajo en equipo de este deporte en los últimos dos años.</p> <p>Renfe es además patrocinador oficial de la liga de rugby, denominada Liga Renfe de División de Honor. La empresa ha alcanzado diversos acuerdos comerciales con los clubes para facilitar el traslado de jugadores y aficionados en tren a las diferentes sedes</p>
Baloncesto	<p>Renfe facilita el traslado de la selección española de baloncesto masculina y femenina. La relación con la Federación se ha canalizado a través de la "Fundación Federación Española de Baloncesto 2014", creada por la Federación para la promoción de los valores del deporte entre los colectivos más necesitados y con la que se ha trabajado para crear un programa de transmisión de valores a jóvenes jugadores, que empezará a desarrollarse en 2011</p>
Ciclismo	<p>Renfe, patrocinador oficial del "último kilómetro" de la 65 edición de la Vuelta Ciclista a España</p>

Renfe ha mantenido durante 2010 su relación de "patrono de libre designación" de la Fundación Deporte Joven del Consejo Superior de Deportes. Entre las acciones en las que Renfe ha colaborado con la Fundación destacan las actividades del programa educativo y formativo de rugby "Un tren de valores", que ha sido apoyada como una actividad de la Fundación Deporte Joven.

6.8.3. Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Renfe es patrono de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE), entidad cultural que tiene por objetivo promover el transporte por ferrocarril mediante actividades culturales, cursos y estudios, entre otras acciones.

La Fundación tiene entre sus objetivos velar por la conservación del patrimonio histórico y cultural ferroviario, fomentar el conocimiento y la utilización por la sociedad del ferrocarril, promover la formación especializada y la investigación sobre el ferrocarril, divulgar, a través de la edición de publicaciones periódicas y otros medios, aspectos técnicos, económicos y sociales relacionados con la actualidad ferroviaria, y difundir los aspectos culturales y los beneficios socioeconómicos y ambientales del transporte por ferrocarril.

Entre las actividades organizadas en 2010, destacan: Premios del Tren 2010 Antonio Machado de poesía y cuento, Concurso Fotográfico Caminos de Hierro; la difusión de los resultados del Observatorio del Ferrocarril en España y la actividad de investigación y estudios para potenciar la presencia del ferrocarril en la sociedad e influir en las líneas estratégicas de desarrollo en aspectos trascendentes, como la I+D+i, las relaciones internas y la regulación del sector.

Asimismo, cabe destacar las actividades organizadas en el marco del Museo del Ferrocarril Madrid-Delicias y el archivo histórico ferroviario y el Museo del Ferrocarril de Vilanova i La Geltrú. En 2010, Renfe ha cedido al Museo del Ferrocarril uno de los trenes de la serie 440, que comenzó a circular en 1974 y fueron los primeros en prestar servicio cuando se constituyeron las Cercanías madrileñas en 1979.

Por último, cabe destacar que Integria ha entregado en los últimos años a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles gran variedad de vehículos para sus actividades en diversos puntos de la geografía española. Concretamente el material cedido con contrato o acuerdo formalizado es el siguiente: 1 UT 440, 1 UT 448, 1 UT 435, 2 locomotoras eléctricas, 2 locomotoras diesel y 8 coches de viajeros.

Aportación a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE)

	2010	2009
Contribución global	2.414.700€	2.491.138€



Catálogo de Actividades Escolares de Cercanías Madrid

En 2010, Renfe ha presentado la XIV edición del “Catálogo de Actividades Escolares”. El catálogo recoge la propuesta de actividades extraescolares para estudiantes de 6 a 18 años, cuyo denominador común es el viaje en tren de Cercanías. Cada año participan 500 colegios de la Comunidad de Madrid y, en términos globales, ya han disfrutado de este programa 2.160.000 alumnos.

El catálogo incluye 25 actividades distintas agrupadas en cuatro áreas, que vinculan el viaje en tren de Cercanías a excursiones culturales lúdicas y formativas. Este año, como novedad, el catálogo incluye actividades relacionadas con la naturaleza.

Catalogo de Actividades Escolares	
Trenes de la diversión	Trenes de la cultura
<ul style="list-style-type: none">• Parques temáticos: Parque Warner, Faunia, el Parque de Atracciones, el Zoo Aquarium y Aquopolis• Tren de Cervantes a Alcalá de Henares, Trenhotel Elipsos y un viaje en grupo usando un “tren charter”	<ul style="list-style-type: none">• Ofrecen visitas al Museo del Prado, Centro Reina Sofía y Museo de la colección Thyssen o al cine IMAX• También, visitan los estadios Vicente Calderón y Santiago Bernabéu
Trenes entorno natural	Trenes del conocimiento
<ul style="list-style-type: none">• Escapadas para disfrutar de la sierra y otros parajes en la Comunidad de Madrid, como el “Tren de la Naturaleza”• El catálogo incluyó dos programas nuevos en 2010: la “Ruta Polar” y “Todoaventura”	<ul style="list-style-type: none">• Visitas organizadas a localidades históricas como San Lorenzo de El Escorial, Alcalá de Henares o Aranjuez• Visita guiada al Museo del Ferrocarril en la antigua Estación de Delicias y a la Estación de Atocha
OBJETIVO: Fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes, como medio de transporte eficaz y sostenible hacia múltiples ofertas de entretenimiento en la Comunidad de Madrid	





7. Anexos

7.1. Acerca de este informe

Este Informe Anual ha sido coordinado por la Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad, quienes han contado con la implicación y participación de los responsables de las principales áreas de gestión de Renfe.

En su proceso de elaboración se han seguido nuevamente las directrices marcadas por la Guía G3 del *Global Reporting Initiative* (GRI). GRI han calificado el presente Informe como A+. Adicionalmente, Renfe ha decidido verificarlo externamente, a través de la firma AENOR.

La conceptualización y definición de los contenidos del presente Informe Anual se ha articulado en base a las siguientes etapas:

Proceso de elaboración del informe anual 2010

Principios GRI para la definición de los contenidos

Principios GRI para definir la calidad de la información

Estudio de materialidad

Proceso de consulta con los grupos de interés

Principios GRI para definir el contenido del Informe Anual 2010

Materialidad

“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de Interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad.”

En el año 2010, Renfe inició el proceso de definición de un Plan de Reputación, Responsabilidad Social y de Patrocinios, en cuya elaboración se identificaron los asuntos más relevantes para los grupos de interés de la compañía. La información desglosada de este Plan se recoge en el capítulo de Modelo de Gestión del presente informe.



Participación de los grupos de interés

“La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.”

En la definición del contenido del presente Informe, se han tenido en cuenta las expectativas de los grupos de interés internos y externos de Renfe. Para ello ha realizado dos reuniones con prescriptores del ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial y prescriptores del sector ferroviario, respectivamente, en las que se debatió sobre las posibles mejoras que se podrían introducir en este informe, tomando como referencia el Informe Anual 2009.

Contexto de sostenibilidad

“La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.”

El objetivo de este informe es plasmar el desempeño de Renfe en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. A lo largo del documento se aporta información para contextualizar cada uno de ellos.

Exhaustividad

“La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo de cobertura de la memoria.”

La información recogida en este informe alcanza todas las actividades de Renfe. Se ha dado prioridad a la información considerada material, incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2010, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la compañía.

En el caso de existir modificaciones en cuanto alcance y cobertura de la información, éstas han sido indicadas.

Principios para definir la calidad de la información

Equilibrio

“La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.”

Renfe desea presentar una imagen no sesgada de su desempeño. Por este motivo se han incluido aspectos tanto positivos como negativos, con el objetivo principal de permitir a los grupos de interés realizar una valoración razonable de la actuación de la compañía.

Comparabilidad

“Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente de modo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo así como con respecto a otras organizaciones.”

Siempre que esto ha sido posible, la información ha sido organizada de forma que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados y la evolución de Renfe respecto a ejercicios anteriores.

Precisión y claridad

“La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.”

“La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.”

La información recogida en el presente Informe Anual 2010 pretende ser clara y precisa para poder valorar el desempeño de Renfe. Con la intención de facilitar la comprensión del Informe, se han incluido tablas, gráficos y esquemas. Asimismo, se han evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Fiabilidad

“La información y los procedimientos seguidos en la preparación del Informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.

La fiabilidad de los datos recogidos en este informe ha sido contrastada por AENOR, firma que ha llevado a cabo la verificación externa del Informe Anual 2010.

Periodicidad

“La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.”

El presente Informe recoge el desempeño de Renfe en los ámbitos económico, social y ambiental durante el año 2010, de acuerdo con su compromiso de informar anualmente sobre su desempeño global.

Nivel de aplicación: +A

Asegurado por AENOR

1. Estrategia y Análisis

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none">• Número de empleados• Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público)• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado)• Cantidad de productos o servicios prestados	Completo	P10-11			
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none">• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)	Completo	P 21-28, P 39-41			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	Renfe no ha recibido premios durante 2010			
3. Parámetros de la memoria						
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Completo	P163			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Completo	P162			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Completo	P163			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	P46			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none">• Determinación de la materialidad• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria	Completo	P161-163			

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Completo	P162			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	P162			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	P35			
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	P163			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Completo	Durante 2010 no ha habido ninguna reformulación			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Durante 2010 no ha habido ningún cambio significativo			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	P164-182			
3.13	Política y prácticas actuales relacionadas con la verificación de la memoria	Completo	P161			
4. Gobierno, compromisos y participación grupos interés						
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	P50-51			

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	Completo	P50-51			
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	P50-51			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Parcial	Se realiza a través de la representación de los tres sindicatos mayoritarios	Temas tratados que hayan surgido a raíz de estos mecanismos de comunicación	Renfe no dispone de un sistema de gestión para reportar este indicador	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Completo	P50			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	P50			
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Completo	P50			
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación	Completo	P31-32, P51			
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Completo	P50-51			

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Completo	Renfe no dispone de mecanismos formales para evaluar el funcionamiento del máximo órgano de gobierno			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	161-163			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	P150-157			
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none">• Esté presente en los órganos de gobierno• Participe en proyectos o comités• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios• Tenga consideraciones estratégicas	Completo	P52, P142			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	P44-49			
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	P44. Renfe inició en el año 2010 el diseño de su Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios. En la fase de diagnóstico, se llevó a cabo una identificación de los grupos de interés para la compañía con el objeto de integrar sus demandas y expectativas en la estrategia de la compañía			

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	P44-49, P162			
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	P48-49			
G3 DMA						
DMA EC						
Aspecto	Desempeño económico	Completo	P37-38			
	Presencia de mercado	Completo	P32-37			
	Impactos económicos indirectos	Completo	P108-109			
DMA EN						
Aspecto	Materiales	Completo	P124-125			
	Energía	Completo	P116-121			
	Agua	Completo	P123-124			
	Biodiversidad	Completo	P128			
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	P109-116, P125-127			
	Productos y servicios	Completo	P105-107			
	Cumplimiento	Completo	P105-107			
	Transporte	Completo	P105-107			
DMA LA						
Aspecto	Empleo	Completo	P86-87			
	Relaciones laborales / gestión	Completo	P87-88			
	Salud y seguridad laboral	Completo	P101-104			
	Formación y educación	Completo	P88-92			
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	P95-98			
DMA HR						
Aspecto	Prácticas de inversión y contratación	Completo	P92-93			
	No discriminación	Completo	P94-95			

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
Aspecto	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	P87-88			
	Trabajo infantil	Completo	Renfe no opera en regiones donde exista un riesgo significativo de trabajo infantil			
	Trabajos forzados	Completo	Renfe no opera en regiones donde exista un riesgo significativo de trabajos forzados			
	Prácticas de seguridad	Completo	P101-103			
	Derechos indígenas	Completo	Renfe no opera en regiones con presencia de grupos indígenas			
DMA SO	Enfoque de Gestión SO					
Aspectos	Comunidad	Completo	P151			
	Corrupción	Completo	P51			
	Políticas públicas	Completo	P40-41			
	Comportamiento anti competitivo	Completo	P51			
	Cumplimiento	Completo	P52			
DMA PR	Enfoque de Gestión PR					
Aspectos	Salud y seguridad de clientes	Completo	P56, P60-62			
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	P64			
	Comunicaciones de marketing	Completo	P52			
	Privacidad del cliente	Completo	Renfe cumple con la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal			
	Cumplimiento	Completo	Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros esta disponible en la página web de Renfe: www.renfe.com			

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Indicadores de desempeño económico							
EC ₁	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Completo	P37-38				
EC ₂	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	La actividad de Renfe durante 2010 evitó por sustitución de otros modos de transporte alternativos menos sostenibles unos coste externos debidos a cambio climático de 590,7 millones de euros, de acuerdo con la metodología del estudio “Costes Externos del Transporte” de INFRAS e IWW				
EC ₃	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	P94				
EC ₄	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	P40				
EC ₅	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	Renfe dispone de un convenio colectivo con salarios superiores al Salario Mínimo Interprofesional				
EC ₆	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	No es posible utilizar una política de contratación nacional, ya que incurriríamos en el incumplimiento de la legislación nacional y europea de contratación				

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EC ₇	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	No hay procedimientos determinados para ello, si bien se prima la contratación local				
EC ₈	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono, o en especie	Completo	Renfe no lleva a cabo inversiones en infraestructuras, ya que sólo se encarga de la operación ferroviaria				
EC ₉	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	P21 La actividad de Renfe durante 2010 evitó por sustitución de otros modos de transporte alternativos menos sostenibles unos costes externos debidos a cambio climático de 590,7 millones de euros, de acuerdo con la metodología del Estudio “Costes Externos del Transporte” de INFRAS e IWW				

Ambiental

EN ₁	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	P125-127				
EN ₂	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No reportado	Debido a las características del negocio de Renfe que es una empresa de servicios, no se lleva a cabo ningún proceso productivo donde se valorizan materiales		No material	Debido a las características del negocio de Renfe que es una empresa de servicios, no se lleva a cabo ningún proceso productivo donde se valorizan materiales	

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₃	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P116. El consumo en julios correspondiente al año 2010 es de 2,7468E+15 y el del año 2009 es de 2,9016E+15				
EN ₄	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P116. El consumo indirecto en julios correspondiente al año 2010 es de 8,1756E+15 y el del año 2009 es de 8,0136E+15				
EN ₅	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	P110, P118-120				
EN ₆	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	P110, P118-120				
EN ₇	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	P110, P122				
EN ₈	Captación total de agua por fuentes	Completo	P11, P122-123				
EN ₉	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	P124				
EN ₁₀	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	19,5% del total de agua consumida por Renfe (procedente del 75% del agua reciclada en túneles de lavado)				
EN ₁₁	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Completo	P127 y Anexo 7.5				

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₁₂	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Completo	P127 Anexo 7.5				
EN ₁₃	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	No se han realizado medidas al respecto				
EN ₁₄	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	P64, P121-122, P128				
EN ₁₅	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Completo	No hay impactos significativos en este sentido				
EN ₁₆	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P 109				
EN ₁₇	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P 113-115				
EN ₁₈	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	P 110-112				
EN ₁₉	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	Renfe no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, o su cantidad no es significativa				
EN ₂₀	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcial	P 113-115	Faltan contaminantes orgánicos persistentes (POPs)	No material	Renfe no emite contaminantes orgánicos persistentes	

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₂₁	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial	P125	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Las aguas residuales van directamente al sistema de saneamiento urbano	
EN ₂₂	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	P126-127	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Los residuos son gestionados por una entidad independiente autorizada	
EN ₂₃	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	No se han producido derrames en 2010				
EN ₂₄	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Completo	P127				
EN ₂₅	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Completo	El vertido de aguas residuales se realiza íntegramente a la red de saneamiento				
EN ₂₆	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	P119-121				
EN ₂₇	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo	Renfe, debido a su actividad, no manufactura productos				
EN ₂₈	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	P109				

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₂₉	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal	Completo	No hay impactos significativos en este sentido				
EN ₃₀	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcial	P108-109	Inversión en tratamiento de emisiones			
Indicadores de desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo							
LA ₁	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Parcial	P86	Desglose tipo contrato y género, desglose por región y género	No disponible	No existen los sistemas de gestión para reportar esta información	2015
LA ₂	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	P84, P93 El índice de rotación por grupo de edad no es representativo	Índice de rotación por grupo de edad	No disponible	No existen los sistemas de gestión para reportar esta información	2015
LA ₃	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	P94				
LA ₄	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	P88				
LA ₅	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	En caso de movilidad forzosa la normativa laboral de Renfe en su artículo 326 indica que el periodo de preaviso debe ser de 30 días				

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA ₆	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad, conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Completo	P101 La legislación ordinaria recoge que todos los trabajadores deben estar representados a través de los Comités Provinciales y en Renfe además existe un Comité por cada área de la empresa				
LA ₇	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género	Parcial	P10, P103	Datos referentes a contratistas	No disponible	No existen los sistemas informáticos de gestión para reportar esta información	2012
LA ₈	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	P103				
LA ₉	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	P101 Los acuerdos con sindicatos en salud y seguridad son una práctica habitual en Renfe. Así, todos los Procedimientos Operativos de Prevención (POP) están acordados con los sindicatos				
LA ₁₀	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género	Completo	P90-91				

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA ₁₁	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	P89-91				
LA ₁₂	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género	Completo	P90				
LA ₁₃	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	P50	Desglose por minorías	No material	La información relativa a minorías étnicas no es un indicador material para Renfe debido a que realiza sus actividades en España	
LA ₁₄	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y lugares significativos de operación	Completo	P95				
LA ₁₅	Tasa de incorporación laboral tras bajas paternales y maternales	Completo	P93				

Indicadores de desempeño de Derechos Humanos

HR ₁	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	Completo	P146				
HR ₂	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otras partes significativas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	No			No disponible	Renfe no dispone de los sistema de gestión para responder a este indicador	2015

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
HR ₃	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Completo	Renfe no imparte formación sobre asuntos relacionados con los Derechos Humanos				
HR ₄	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2010 no ha habido incidentes de discriminación				
HR ₅	Actividades de la compañía y de proveedores significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos				
HR ₆	Actividades y proveedores significativos que muestren un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos que muestren un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación				
HR ₇	Operaciones identificadas y proveedores significativos que muestren riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen proveedores significativos que muestren riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación				

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
HR ₈	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes para las actividades	Completo	Los empleados de Seguridad de Renfe no reciben formación en materia de Derechos Humanos				
HR ₉	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2010 no ha habido incidentes de este tipo				
HR ₁₀	Porcentaje y número de operaciones sujetas a revisiones en materia de Derechos Humanos y/o evaluaciones de impacto	Completo	P146				
HR ₁₁	Número de incidentes relacionados con Derechos Humanos registrados, tratados y resueltos a través de mecanismos formales de resolución	Completo	Durante el año 2010 no ha habido incidentes relacionados con los Derechos Humanos				
Indicadores de desempeño de Sociedad							
SO ₁	Porcentaje de operaciones con programas de relación con las comunidades, evaluación de impacto y programas de desarrollo implantados	Completo	P152-156				
SO ₂	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	No se han llevado a cabo análisis en la materia, al no percibirse un riesgo significativo				
SO ₃	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	No se ha llevado a cabo formación en la materia				
SO ₄	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se han registrado incidentes de corrupción en 2010				
SO ₅	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	Completo	P40-41, P 52, P142				

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
SO ₆	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Completo	No se han realizado contribuciones a partidos políticos o instituciones afines				
SO ₇	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	No se han registrado denuncias en este ámbito durante 2010				
SO ₈	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	P52-53				
SO ₉	Operaciones con impactos negativos potenciales en comunidades locales	Completo	P125-134				
SO ₁₀	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones que pueden impactar potencialmente de una forma negativa a la comunidad local	Completo	P130-131				

Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre productos

PR ₁	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	El ciclo medio de vida de un tren es de 30 años				
PR ₂	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2010				
PR ₃	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Completo	Las condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros esta disponible en la página web de Renfe: www.renfe.com				

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
PR ₄	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado incumplimientos durante 2010				
PR ₅	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	P62-63, P73				
PR ₆	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	P52				
PR ₇	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado sanciones de este tipo durante 2010				
PR ₈	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	No se han producido reclamaciones de este tipo durante 2010				
PR ₉	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Completo	No se han registrado sanciones de este tipo durante 2010				

7.3. Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	4.12, 4.13, HR1-9, LA4, LA13, LA14, SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil Objetivo 5: Mejorar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-2, HR8	
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4,LA5	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3, HR7	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR1-4, LA13,LA14	
Medio Ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EN6, EN18, EC-2	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-29, PR3-4	
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
Lucha contra la corrupción		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-6	

7.4. Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) de la UIC

Los indicadores clave de gestión ambiental (Key Performance Indicators –KPI), definidos en 2008 por la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) en su ficha 330, establecen un nuevo estándar para la gestión y la información ambiental de las empresas ferroviarias a nivel mundial. Renfe ha participado en la elaboración de este documento, a través de su representación en el Core Group Environment, Sustainability and Energy de la UIC, y ya en el Informe Anual de 2008, Renfe se convirtió en la primera empresa ferroviaria en hacer públicos estos indicadores de UIC.

Más información en: www.uic.org

La existencia de indicadores normalizados a escala mundial permite evaluar la gestión ambiental de las empresas ferroviarias, así como realizar una comparación dentro de las mismas empresas del sector y con otros modos de transporte.

El desempeño de estos indicadores clave de gestión ambiental (KPI) en Renfe en el año 2010 ha sido el siguiente:

UIC CODE	330
-----------------	------------

1st edition, August 2008

Original

R

Railway specific environmental performance indicators

Indicateurs de performances environnementales, spécifiques aux Chemins de fer
Bahnspezifische Indikatoren für die Umweltleistung



Ficha UIC 330

		Indicador	Valor
1. Consumo de energía	1.1. Consumo de energía final (Intensidad Energética)	1.1.a Consumo específico de energía final en el transporte de viajeros	Electricidad: 0,0948 Kwh/vkm Diésel: 0,0028 L diésel/vkm
		1.1.b Consumo específico de energía final en el transporte de mercancías	Electricidad: 0,0536 Kwh/vkm Diésel: 0,0025 L diésel/vkm
	1.2. Consumo de energía primaria (Intensidad Energética Primaria)	1.2.a Consumo específico de energía primaria en el transporte de viajeros	690,65 KJ/vkm
		1.2.b Consumo específico de energía primaria en el transporte de mercancías	429,15 KJ/tkm
2. Porcentaje de energías renovables	2.1. Porcentaje de consumo de electricidad de origen renovable en el total de energía primaria de tracción		21,37%
	2.2. Porcentaje de biodiésel como parte del consumo de diésel		0% (Despreciable, sólo consumos en pruebas)
3. Emisiones de CO ₂	3.a Emisiones específicas de CO ₂ en el transporte de viajeros		23,98 gr CO ₂ /vkm
	3.b Emisiones específicas de CO ₂ en el transporte de mercancías		16,40 gr CO ₂ /tkm
4. Emisiones de contaminantes locales	4.1. Emisiones de NOx	4.1.a Emisiones específicas de NO _x en el transporte de viajeros	0,130 gr NO _x /vkm
		4.1.b Emisiones específicas de NO _x en el transporte de mercancías	0,111 gr NO _x /tkm
	4.2. Emisiones de partículas	4.2.a Emisiones específicas de PM en el transporte de viajeros	0,026 gr PM/vkm
		4.2.b Emisiones específicas de PM en el transporte de mercancías	0,019 gr PM/tkm
5. Emisiones acústicas	5.1. Proporción de material rodante de baja emisión acústica (% según fórmula)		94,93% para servicios de viajeros 62,06% para servicios de mercancías
	5.2. Proporción de líneas que cumplen con los límites acústicos (% según fórmula)		No son de aplicación a Renfe por ser un operador ferroviario
6. Ocupación del suelo	6. Uso específico del suelo de las infraestructuras ferroviarias (km ² /UT)		

Evaluación según los criterios de la Ficha 330 de UIC

La ficha 330 de UIC evalúa el nivel de los KPI según criterios de calidad y procesamiento de los datos.

- Avanzado
- Simple
- Básico

La evaluación para 2010 realizada por Renfe es la siguiente:

Tipo de datos: nivel simple Hay datos medidos (ej. consumo energético, emisiones contaminantes) mientras que otros están estimados (ej. reparto mercancías y viajeros)	■	Metodología
Agregación de los datos: nivel simple Se ha realizado una desagregación de los datos en unidades en tráfico de viajeros y mercancías, sin separar los distintos servicios de viajeros	■	
Periodicidad: nivel avanzado Los datos se recogen con una periodicidad anual, al realizarse el Informe Anual de Renfe	■	
Procedimiento de recogida de datos: nivel simple Los datos se recogen anualmente de forma estandarizada sin tener un procedimiento específico de recolección	■	
Control de calidad: nivel avanzado La Memoria Ambiental de Renfe 2009 presenta una validación tanto interna como externa, certificada en el documento de validación	■	
Indicador 1: consumo de energía: nivel básico Cálculos estimados para el reparto de consumo eléctrico entre los servicios de Mercancías y Viajeros. Datos de eficiencia en la producción eléctrica obtenida de la ficha 330 de UIC	■	Indicadores
Indicador 2: porcentaje de energías renovables: nivel simple Datos de porcentaje de renovables del mix de las Comunidades Autónomas donde Renfe presta sus servicios	■	
Indicador 3: emisiones de CO₂: nivel simple-avanzado Datos de WWF y Red Eléctrica de España con el factor unitario de emisión del sistema peninsular	■ ■	
Indicador 4: emisiones de NO_x y de partículas: nivel básico Datos medios de emisiones del mix eléctrico peninsular y de Eurostat para las emisiones procedentes del diésel	■	
Indicador 5: emisiones acústicas: nivel básico Datos de kilometraje estimados para los vagones de mercancías, kilometraje real para los trenes de viajeros	■	
Valoración global	■	

7.5. Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Natural de la Bahía de Cádiz	Estación de Cercanías	Universidad	Cádiz	Cádiz	Andalucía
	Estación de Cercanías	Las Aletas			
	Estación de Cercanías	San Severiano			
	Estación de Cercanías	Segunda Aguada			
	Estación de Cercanías	Estadio			
	Estación de Cercanías	Cortadura	San Fernando		
	Estación de Cercanías	Bahía Sur			
	Estación de Cercanías	San Fernando			
	Estación de Cercanías	Puerto Real			
	Estación de Cercanías	Puerto de Santa María			
Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	Estación de Cercanías	Cazalla Constantina	Cazalla de la Sierra	Sevilla	
	Estación de Cercanías	Fabrica El Pedroso	El Pedroso		
	Estación de Cercanías	El Pedroso	El Pedroso		
Reserva Natura de Los Galachos	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Material Motor y Remolcado de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza	Aragón
Paisaje Protegido del Cabo de Peñas	Estación de Cercanías	San Juan de Nieva	San Juan de Nieva	Asturias	Asturias
Paraje Natural de L'Alberá	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Port-Bou	Port Bou	Girona	Cataluña
ZEPA Costes del Garraf	Estación de Cercanías	Platja de Castelldefells	Castelldefells	Barcelona	
	Estación de Cercanías	Garraf	Garraf		
	Estación de Cercanías	Sitges	Sitges		
	Estación de Cercanías	Vilanova i la Geltrú	Vilanova i la Geltrú		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrú			
Parque de la Serralada Litoral	Estación de Cercanías	El Masnou	El Masnou		
	Estación de Cercanías	Premià de Mar	Premià de Mar		
	Estación de Cercanías	Vilasar de Mar	Vilasar de Mar		

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Espacio Natural (miles de euros)	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque de la Serralada Marina	Estación de Cercanías	Montcada i Reixach	Montcada i Reixach	Barcelona	Cataluña
	Estación de Cercanías	Montcada Bifurcació			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada			
Parque Sierras del Montnegre - El Corredor	Estación de Cercanías	Sant Celoni	Sant Celoni		
	Estación de Cercanías	Gualba	Gualba		
LIC Costas del Maresme i La Selva	Estación de Cercanías	Mataró	Mataró		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró			
Parque Regional del Sureste	Estación de Cercanías	San Martín de la Vega	San Martín de la Vega	Madrid	Comunidad de Madrid
	Estación de Cercanías	Ciempozuelos	Ciempozuelos		
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Estación de Cercanías	Tres Cantos	Tres Cantos		
	Estación de Cercanías	Colmenar Viejo	Colmenar Viejo		
	Estación de Cercanías	El Goloso	Madrid		
	Estación de Cercanías	Universidad Pontificia de Comillas			
	Estación de Cercanías	Pitis			
	Estación de Cercanías	El Tejar	Las Rozas		
	Estación de Cercanías	Pinar de Las Rozas			
	Estación de Cercanías	Las Matas			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Base de Mantenimiento de TALGO de Las Matas	Torrelodones		
	Estación de Cercanías	Torrelodones			
	Estación de Cercanías	Galapagar - La Navata			
	Estación de Cercanías	Villalba	Collado-Villalba		

CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE >

< VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
LIC de la Sierra de Guadarrama	Estación de Cercanías	Alpedrete	Alpedrete	Madrid	Comunidad de Madrid
	Estación de Cercanías	Collado Mediano	Collado Mediano		
	Estación de Cercanías	Los Molinos	Los Molinos		
	Estación de Cercanías	Cercedilla	Cercedilla		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Cercedilla			
	Estación de Cercanías	Siete Picos			
	Estación de Cercanías	Camorritos			
	Estación de Cercanías	Las Heras	Navacerrada		
	Estación de Cercanías	Puerto de Navacerrada			
	Estación de Cercanías	Dos Castillas			
Estación de Cercanías	Vaquerizas				
Estación de Cercanías	Cotos	Rascafría			
Zona Ramsar de Txingudi - Bidasoa	Estación de Cercanías	Ventas de Irún	Irún	Guipúzcoa	País Vasco
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Irún			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Mateiral Autopropulsado de Irún			
LIC Franja Litoral Sumergida de la Región de Murcia	Estación de Cercanías	Águilas	Águilas	Murcia	Murcia
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Reparaciones de Material Remolcado de Águilas			
Parque Natural de L'Albufera de Valencia	Estación de Cercanías	Sueca	Sueca	Valencia	Comunidad Valenciana
	Estación de Cercanías	El Romaní	El Romaní		
	Estación de Cercanías	Sollana	Sollana		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Autopropulsado de Valencia	Valencia		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Motor y Remolcado de Valencia			
LIC Sierra de Malacora	Estación de Cercanías	Siete Aguas	Siete Aguas		

LIC (Lugar de Interés Comunitario)
ZEPA (Zona de Especial Protección para Aves)

7.6. Nivel de aplicación de GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Renfe Operadora** ha presentado su memoria "Informe Anual Renfe 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 27 Julio 2011



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Renfe Operadora ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 17 Julio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

7.7. Informe de verificación externa

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 023/11

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

RENFE OPERADORA

Titulada: **INFORME ANUAL RENFE 2010**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A***

Y con número de depósito legal: M-29115-2011

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 6 de julio de 2011, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-034/11 de fecha 7 de junio de 2011 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a RENFE OPERADORA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 12 de julio de 2011

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación



El Director General de AENOR

Edita

Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad

Coordinación y redacción

KPMG Asesores S.L.

Fotografía

Miguel Ángel Patier

Diseño y maquetación

Maquetarte



renfe

www.renfe.com



ACORTAMOS DISTANCIAS. ACERCAMOS PERSONAS.
www.fomento.es