



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 CO<sub>2</sub>/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 de Progreso de Pacto Mundial 2010  
Renfe Operadora

**Principio 1:** “Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 18 – 19, 30 - 31) y hay canales de diálogo permanente con los clientes – página web, Factbook, encuestas de satisfacción a usuarios, canal en youtube, comités de clientes, renfe mobi (pag. 44 - 47, 52, 56, 69 73 ). Realización de encuestas y focus Group para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pág. 41-42).	R.: Compromiso de puntualidad (pag. 58 - 59). Plan de Accesibilidad Universal (pag. 69) y Plan de Calidad y Excelencia (pag. 65). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43)	R. Política de compensación al viajero por retrasos en servicios (pág. 58 - 59). Servicio Atendo a personas con discapacidad (pág. 72 - 73). Oficina Central de Atención – OCA dentro del servicio Atendo (pág. 72). Estudios de calidad percibida a lo largo del año (pág. 62 - 63). Adaptación de la flota para hacerla accesible, incorporación de trenes adaptados y adaptación de los existentes (pág. 70). Formulación de asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pág. 15). Descuentos a personas mayores y a personas con discapacidad (pág. 61). Oficina Virtual de Atención al Cliente (pág. 67).	R. Reconocimiento internacional de la gestión de Renfe en la 11ª Conferencia de Sostenibilidad de UIC en Madrid (pag. 105). Indicadores de Calidad Percibida (pág. 10). Certificaciones de calidad y gestión ambiental (pág. 64). Marca de garantía Madrid Excelente (pág. 64). Marca de garantía Puerto de Valencia (64). Comité de Clientes de Cercanías (pág. 44). Reclamaciones de clientes en las áreas de viajeros y mercancías (pág. 45).

			<p>Vinculación a la Asociación Española de la Calidad (pág. 52). Diversidad de menús para viajeros atendiendo a colectivos específicos (pág. 65). Posibilidad de los clientes de donar sus puntos de viajero frecuente a organizaciones del Tercer Sector (pág. 67). Vinculación a Forética, Club de Excelencia en Sostenibilidad y Fundación Lealtad (pág. 52).</p>	
	<p>O.: Fortalecer los mecanismos de diálogo con los clientes, especialmente a través de medios online y redes sociales.</p>	<p>O.: Consolidar las políticas de accesibilidad y calidad, a la vez que iniciar el proceso de implantación del Plan de Reputación, Responsabilidad Social y Patrocinios.</p>	<p>O.: Ampliación en la cobertura del Servicio Atendo. (pág. 72). Optimización del diseño y servicios de la página web y demás canales de comunicación online.</p>	<p>O.: Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los clientes, dirigidos especialmente a conocer su opinión sobre los servicios de Renfe. Inclusión de una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (Pág. 41-43)</p>
Empleados	<p>R. Se cumple la legislación vigente (pág. 18 – 19, 30 - 31) y hay canales permanentes de diálogo con los empleados – Revista “En Punto” e intranet “Interesa” (pag. 46, 100). Encuesta de clima (pág. 83, 98</p>	<p>R.: Estrategia de Responsabilidad social empresarial “Un tren de valores” (pág. 150). Compromiso de estabilidad laboral (pág. 92). Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 24). Política de seguridad y salud de los trabajadores (pág. 101). Plan de Igualdad</p>	<p>R.: Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Estabilidad laboral (pág. 92). Plan de formación (pág. 91 - 92). Programa de planificación de carreras (pág. 89). Medidas de flexibilidad horaria y beneficios sociales (pág. 95). Iniciativas del Plan de Igualdad (pág. 96). Seguridad</p>	<p>R.: Centro de evaluación del Programa de planificación de carreras (pág. 89). Encuesta de clima (pág. 83, 98). Actas de la Comisión de igualdad de oportunidades (pág. 97). Actas del Comité general de seguridad y salud (pág. 104). Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales (pág. 136). Comité de Empresa (pág. 88). Programa Óptima (pág. 95). Informe Anual con indicadores GRI –</p>

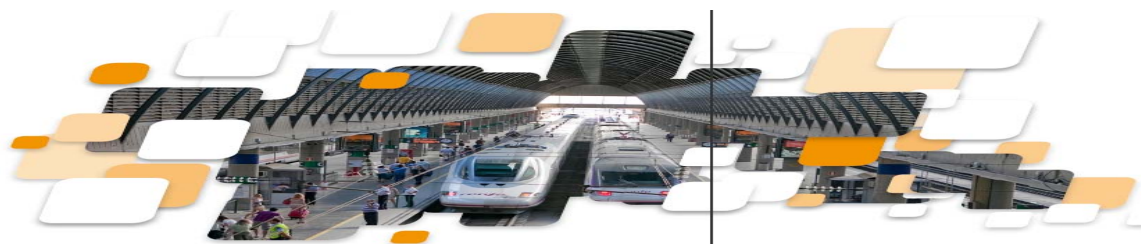
		(pág. 96).	Integrada (pág. 101). Comité General de Seguridad y Salud (pág. 104). Guía informativa de prevención de riesgos laborales (pág. 103, 104). Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 97). Aumento del 7,7% en la inversión en formación interna (pág. 90). Renovación del Portal Interesa (pág. 99). Vinculación a Forética, Club de Excelencia en Sostenibilidad y Fundación Lealtad (pág. 52).	Desempeño en prácticas laborales y ética del trabajo (pág. 175).
	O. Mayor incorporación de las iniciativas recogidas en los canales de comunicación con empleados.	O. Mantener los beneficios para los trabajadores incluidos en la política de Recursos Humanos del Plan Estratégico a pesar del contexto de crisis.	O. Mantener las acciones mencionadas y avanzar en el Plan de Igualdad.	O. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los empleados. Inclusión de una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (Pág. 41-43).
Sociedad	R.: Se cumple la legislación vigente (pág. 18, 19, 30 - 31) y hay canales permanentes de diálogo con la sociedad – página web, encuestas, canal en youtube y facebook y reuniones periódicas con grupos de interés. (pag. 44, 46).	R.: Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Compromiso con la sociedad (pág. 150).	R.: Inversión en Responsabilidad Social Empresarial (pág. 151). Centros especiales de empleo (pág. 98, 151). Comercio Justo (pág. 152). Renfe con la cultura, la educación y el deporte (pág. 152 - 158). Vinculación a Forética, Club de Excelencia en Sostenibilidad y Fundación Lealtad (pág. 52). Apoyo a	R.: Calidad Percibida (pág. 10). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 52). Informe Anual con indicadores GRI – Desempeño social (pág. 180).

			los Objetivos de desarrollo del milenio (pág. 151, 183). Firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 51, 183).	
	O.: Mayor incorporación de las iniciativas recogidas en los canales de comunicación con la sociedad.	O.: Iniciar el proceso de implantación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios. Seguir apoyando la divulgación y consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los Principios del Pacto Mundial.	O.: Desarrollo de las acciones del Plan de Accesibilidad y del Plan de Sostenibilidad Energética.	O.: Mejorar en los resultados de Calidad Percibida. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los grupos de interés. Continuidad en el reporte con indicadores GRI en el Informe Anual y reporte de avances en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial. Inclusión de una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (Pág. 41-43).

R.: Respuesta

O.: Objetivo

(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto

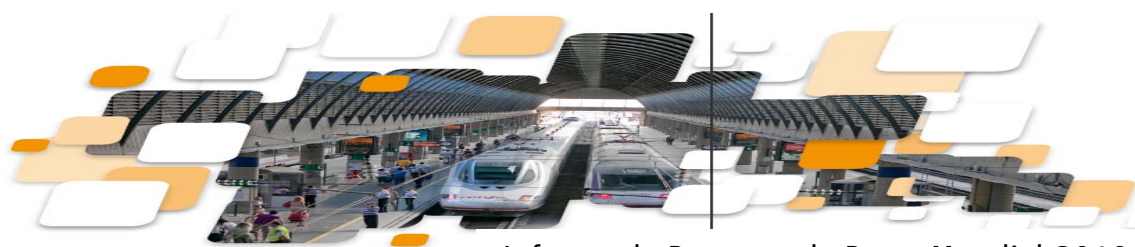


Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010  
Renfe Operadora

Principio 2: “Las entidades deben asegurarse de que en sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Colaboradores y Proveedores	R.: Se cumple la legislación vigente, también en lo referente a la relación con proveedores (pag. 147). Número de proveedores adjudicatarios y pago a proveedores (pág. 10, 38 y 147).	R.: Instrucción Administrativa que regula los procedimientos de contratación de Renfe Operadora (pág. 147). Principios generales de la función de compra (pág. 147, 148). Principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación en el proceso de compras, velando así por los derechos de los proveedores (pág. 148).	R. Iniciativas que constituyen cada uno de los Principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación en el proceso de compras con los que Renfe vela por los derechos de los proveedores (pág. 148). Comisión de Eco-compras del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 149). Apartado exclusivo para proveedores sobre licitaciones y concursos en la web corporativa – “Perfil del Contratante” (pág. 96). Relación con proveedores como uno de los asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pág. 42). Inclusión de criterios ambientales en la gestión de proveedores de Integria (pág. 149).	R. Actas de la comisión de eco-compras del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 149). Informe Anual con indicadores GRI – Desempeño de/con proveedores HR6 – HR7 (pág. 179).
	O.: Adaptar el Registro General de Proveedores al nuevo soporte informático, incluyendo campos sobre nuevos aspectos.	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible (compra pública).	O.: Gestionar con un sistema informático de gestión todos los procesos relacionados con compras, para ganar en agilidad, control y transparencia.	O.: Seguir reportando con los indicadores existentes.





Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010  
Renfe Operadora

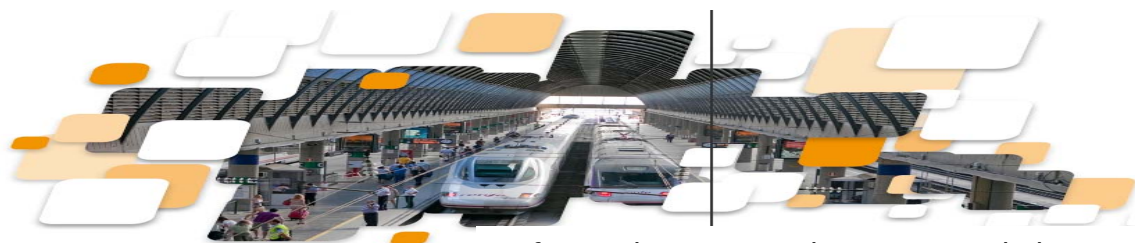
Principio 3: “Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R. Se cumple la legislación vigente (pág. 18 – 19, 30 - 31). Encuesta de clima (pág. 83, 97 y 98). Existen canales permanentes de diálogo con los empleados – Revista “En Punto” e intranet “Interesa” (pag. 46, 100). Encuestas internas elaboradas para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 42).	R.: Compromiso de estabilidad laboral (pág. 92). Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 24).	R.: Convenio Colectivo vigente y al que está adscrito el 94,34% de la plantilla (pág. 88). Representación de tres sindicatos en el Consejo de Administración de Renfe (pág. 50). Existencia de un Comité de Empresa (pág. 88).	R.: Variaciones en el número de empleados adscritos al Convenio Colectivo (pág. 88). Posibles quejas de los sindicatos a este respecto a través de los canales de comunicación establecidos. Indicador 4.4 de GRI reportado (pág. 167).
	O. : Continuidad en la gestión de los canales de comunicación con empleados.	O.: Consolidación de las políticas	O. Mantener las acciones mencionadas y dar continuidad a los mecanismos de diálogo y colaboración con los sindicatos.	O. Dar seguimiento a las posibles quejas presentadas por los sindicatos a este respecto.

R.: Respuesta

O.: Objetivo

(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto



Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010  
Renfe Operadora

Principio 4: “Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R. Encuesta de clima (pág. 83). Encuestas internas elaboradas para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pág. 42).	R.: Compromiso de estabilidad laboral (pág. 92). Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 87). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Empresa firmante de Pacto Mundial (50)	R.: Compromiso de igualdad de trato y oportunidades dentro del texto del Convenio Colectivo (pág. 95). Convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad en materia de violencia de género (pág. 98). Iniciativas que constituyen cada uno de los Principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación en el proceso de compras con los que Renfe vela por los derechos de los proveedores (pág. 148). Comisión de igualdad de oportunidades (pág. 97). Cumplimiento y divulgación de los Principios del Pacto	R.: Actas de la Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 97). Encuesta de clima (pág. 83). Seguimiento a quejas en los canales establecidos con los empleados en las distintas áreas de Recursos Humanos o a través del Comité de Empresa. Indicador DMA – LA en el Informe Anual (pág. 169). Reporte del Informe de Progreso de Pacto Mundial y su vinculación con otras iniciativas internacionales (50 – 52, 183).

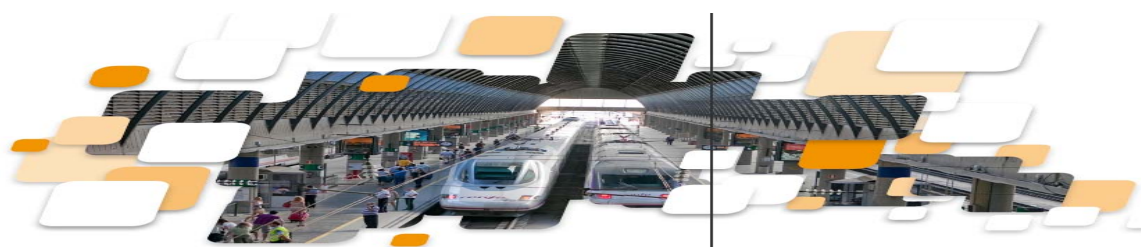


			Mundial (pág. 183).	
	O. Mantener y/o mejorar el grado de satisfacción de los empleados manifestado en la encuesta de clima.	O. Seguimiento a las actuales políticas.	O. Mantener las acciones mencionadas.	O. Seguir presentando el Informe de Progreso de Pacto Mundial

**R.: Respuesta**

**O.: Objetivo**

**(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto**



Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010  
Renfe Operadora

Principio 5: "Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

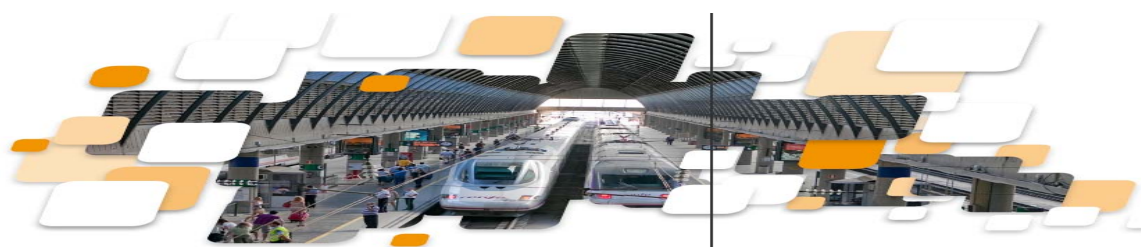
Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Se cumple la legislación vigente tanto con empleados como con proveedores que, específicamente en España, prohíbe el trabajo infantil (pág. 18 – 19, 30 - 31)	R.: Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 87). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150).	R.: Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 24). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Empresa firmante de Pacto Mundial (50). Vinculación a Forética, Club de Excelencia en Sostenibilidad y a Fundación Lealtad (pág. 52).	R.: Indicadores tanto de GRI como de Pacto Mundial a este respecto (170, 183).
	O. Continuidad.	O. Continuidad con las políticas vigentes.	O. Desarrollo de las acciones contenidas en el Plan de Reputación y Responsabilidad Empresarial y Patrocinios.	O. Seguir reportando ambos indicadores.
Sociedad	R.: No se cuenta con mecanismos directos de diagnóstico. Se hace indirectamente a través del apoyo a instituciones del tercer sector que luchan por erradicar el trabajo infantil.	R.: Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150). Empresa firmante de Pacto Mundial (50)	R.: Inversión en Responsabilidad Social Empresarial (pág. 151). Apoyo a los Objetivos de desarrollo del milenio (pág. 151, 183). Apoyo y promoción de las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial (pág. 51, 183).	R.: Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 52). Informe Anual con indicadores GRI – Desempeño social (pág. 180).
	O.: Continuar con el apoyo al	O.: Seguir apoyando la divulgación y	O.: Seguir apoyando proyectos de ayuda	O.: Seguir reportando los

	Tercer Sector.	consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y seguir siendo firmantes del Pacto Mundial.	humanitaria y Derechos Humanos.	indicadores de GR y Pacto Mundial a este respecto.
Colaboradores y proveedores	R.: Se cumple la legislación vigente tanto con empleados como con proveedores que, específicamente en España, prohíbe el trabajo infantil (pág. 18 – 19, 30 - 31)	R.: Instrucción Administrativa que regula los procedimientos de contratación de Renfe Operadora (pág. 147). Principios generales de la función de compra (pág. 147, 148). Estrategia de Responsabilidad social empresarial “Un tren de valores” (pág. 150). Empresa firmante de Pacto Mundial (50)	R.: Seguimiento a la aplicación de las políticas vigentes.	R.: Informe Anual con indicadores GRI – Desempeño de/con proveedores HR6 – HR7 (pág. 179).
	O. Continuidad.	O.: Consolidación de las políticas vigentes	O. Implantar sistema SAP a todo el proceso de gestión de proveedores, lo que facilitará el seguimiento y control.	O. Dar continuidad al reporte de los indicadores GRI a este respecto.

R.: Respuesta

O.: Objetivo

(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto



## Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010

### Principio 6: “Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

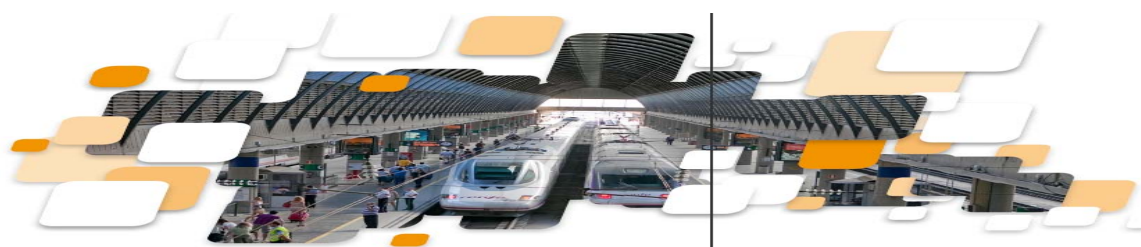
Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R. Se cumple la legislación vigente (pág. 18 – 19, 30 - 31). Encuesta de clima (pág. 83). Encuestas internas elaboradas para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 42). Informe diagnóstico en materia de igualdad (pág. 85). Diagnóstico de igualdad de oportunidades realizado en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007 (pág. 96).	R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10). Estrategia de Responsabilidad social empresarial “Un tren de valores” (pág. 150). Compromiso de estabilidad laboral (pág. 92). Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 87). Plan de Igualdad (pág. 96). Cambio en el modelo de Desarrollo Profesional de Renfe (pág. 88). Empresa firmante de Pacto Mundial (50).	R.: Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y se Patrocinios (pag. 41 - 43). Declaración de Principios de Renfe en una cláusula del Convenio Colectivo “Igualdad de trato y oportunidades” (pág. 95). Estabilidad laboral (pág. 77). Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 97). Diseño de un Programa de planificación de carreras (pág. 89). Beneficios sociales de los empleados (pág. 94). Medidas de conciliación laboral (pág. 95). Vinculación a Forética y Club de Excelencia en Sostenibilidad (pág. 52).	R.: Actas de la Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 97). Encuesta de clima (pág. 83). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 52). Informe Anual con indicadores GRI – Desempeño social (pág. 180).

	O. Consolidar los actuales mecanismos de diálogo con los empleados.	O. Incorporar los requerimientos a este respecto contenidos en la Ley de Economía Sostenible.	O. Mantener las acciones mencionadas.	O. Dar continuidad a los mecanismos de seguimiento mencionados.
--	---	---	---------------------------------------	---

**R.: Respuesta**

**O.: Objetivo**

**(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto**



## Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010 Renfe Operadora

**Principio 7: “Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”**

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 47).	R.: La sostenibilidad como uno de los objetivos estratégicos de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Aprobación del Comité de Dirección del Procedimiento de Gestión Ambiental (pág. 105). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial “Un tren de valores” (pág. 150). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética. Empresa firmante de Pacto Mundial (50).	R.: Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinio de Renfe (pág. 42). Reuniones anuales con representantes sindicales del Grupo de Trabajo de Medio Ambiente (pág. 136). Grupos de discusión para la formulación del Plan de Sostenibilidad Energética con representantes de 13 Direcciones de la compañía (pág. 170). Apoyo y promoción de las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial (pág. 51, 183).	R.: Actas del Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética (pág. 170). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 50). Indicadores GRI de Medio Ambiente (EN) (pág. 172).
	O.. Continuidad	O. Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O. Seguir desarrollando iniciativas acordes con las políticas en materia ambiental de carácter preventivo. Dar continuidad a las reuniones del Grupo de trabajo de medio ambiente y al comité de seguimiento del Plan de Sostenibilidad Energética. Continuar con la	O. Inclusión de una batería de indicadores referidos a este principio dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y



			divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial.	de Patrocinios (Pág. 41-43).
Sociedad	R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 47).	R.: La sostenibilidad como uno de los objetivos generales de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Empresa firmante de Pacto Mundial (50).	R.: Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinio de Renfe (pág. 42). Descenso del 60% de los incendios como consecuencia de la aplicación del Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales (pág. 26). Participación de Renfe en el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Forética y el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 47). Apoyo y promoción de las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial (pág. 51, 183).	R.: Actas del Comité de Seguimiento del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 170). Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 de gestión de La calidad y gestión ambiental para servicios específicos de viajeros y mercancías. (pág. 64). Indicadores GRI de Medio Ambiente (EN) (pág. 172).
	O.: Continuidad	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O.: Seguir apoyando proyectos que involucren la prevención del impacto ambiental. Continuar con la divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial.	O. Inclusión de una batería de indicadores referidos a este principio dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios
Colaboradores y proveedores	Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de	R.: La sostenibilidad como uno de los objetivos estratégicos de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150). Formulación del Plan de	R.: Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinio de Renfe (pág. 42). Participación de Renfe en el Club de Excelencia en Sostenibilidad y el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 47). Apoyo y promoción de las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial	R.: Actas del Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética (pág. 170). Indicadores GRI de Medio Ambiente (EN) (pág. 172).

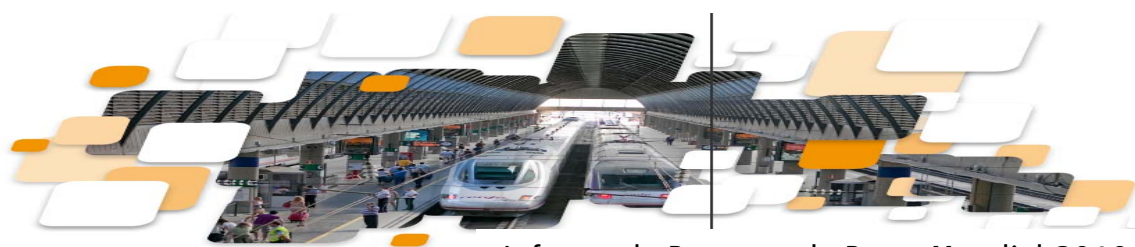
	Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 47)	Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pag. 41 - 43). Empresa firmante de Pacto Mundial (50).	(pág. 51, 183).	
	O. Continuidad.	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O. Mantener las acciones mencionadas y avanzar la definición de proyectos conjuntos de carácter preventivo. Continuar con la divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial	O. Incluir indicadores referentes a este aspecto dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Informe Anual
Clientes	R. Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 47)	R.: La sostenibilidad como uno de los objetivos estratégicos de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Empresa firmante de Pacto Mundial (50).	R. Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinio de Renfe (pág. 42). Ahorro de costes externos por sustitución de otros modos de transporte (pág. 105).	R. Actas del Comité de Seguimiento del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 170). Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 de gestión de La calidad y gestión ambiental para servicios específicos de viajeros y mercancías. (pág. 64). Indicadores GRI de Medio Ambiente (EN) (pág. 172).
	O.: Fortalecer los mecanismos de diálogo con los clientes sobre aspectos ambientales de Renfe.	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O.: Continuar con el ahorro energético y la gestión eficiente de aguas y residuos. Trasladar a los clientes los beneficios del tren como el medio de transporte más sostenible a través de los canales de comunicación con este grupo de interés. Continuar con la	O. Dar continuidad a las medidas establecidas. Inclusión de una batería de indicadores referidos a este principio dentro de la estructura

			divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial.	del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios
--	--	--	---	---

R.: Respuesta

O.: Objetivo

(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto



## Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010 Renfe Operadora

**Principio 8: “Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”**

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 47)	R.: La sostenibilidad como uno de los objetivos estratégicos de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial “Un tren de valores” (pág. 150). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pag. 41 - 43). Empresa firmante de Pacto Mundial (50).	R.: Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinio de Renfe (pág. 42). Reducción del 53.18% de las emisiones unitarias de CO <sub>2</sub> , previsto para 2020 (pág. 21). Un 35,5% de la energía utilizada en 2010 provenía de fuentes renovables (pág. 21). Reuniones anuales con representantes sindicales del Grupo de Trabajo de Medio Ambiente (pág. 136). Mejora de los aspectos e impactos ambientales durante 2010 (pág. 105). Freno regenerativo (pág. 120). Actividades de formación y sensibilización a trabajadores en temas ambientales (pág. 134). Grupo de trabajo de Medio Ambiente (pág. 136). Apoyo y promoción de las iniciativas de la Red Española del Pacto Mundial (pág. 51, 183).	R.: Actas del Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética (pág. 170). Reconocimiento de la 11ª. Conferencia Internacional Sostenibilidad UIC a la gestión de Renfe (pág. 105). Indicadores clave de gestión ambiental del UIC (pág. 184). Indicadores GRI de Medio Ambiente (EN) (pág. 172).
	O. Continuidad	O. Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo	O. Seguir desarrollando iniciativas acordes con las políticas en materia ambiental. Seguir reduciendo las emisiones de CO <sub>2</sub> y otros gases. Continuar con el ahorro energético por transferencia modal y/o por	O. Inclusión de una batería de indicadores referidos a este principio dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad

		que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	iniciativas como el freno regenerativo y la conducción inteligente. Continuar las campañas de prevención en materia ambiental para los empleados a través de los canales de comunicación con este grupo de interés. Continuar con la divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial.	Empresarial y Patrocinios (Pág. 41-43).
Sociedad	R. Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 47).	R. La sostenibilidad como uno de los objetivos generales de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Aprobación del Comité de Dirección del Procedimiento de Gestión Ambiental (pág. 105). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150).	R. Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinio de Renfe (pág. 42). Participación de Renfe en el Club de Excelencia en Sostenibilidad y el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 47). Mejora de los aspectos e impactos ambientales durante 2010 (pág. 105). Reducción de ruido por la incorporación de sistemas de frenado de baja emisión acústica (pág. 134). Descenso cercano al 60% de los incendios debidos a la operación ferroviaria en el período 2006 – 2010 (pág. 105).	R. Reconocimiento de la 11ª. Conferencia Internacional Sostenibilidad UIC a la gestión de Renfe (pág. 105). Actas del Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética (pág. 170). Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 de gestión de La calidad y gestión ambiental para servicios específicos de viajeros y mercancías. (pág. 64). Indicadores clave de gestión ambiental del UIC (pág. 184
	O. Continuidad	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O. Seguir apoyando proyectos que involucren la responsabilidad ambiental. Seguir reduciendo las emisiones de CO <sub>2</sub> y otros gases. Continuar con el ahorro energético y la gestión eficiente de aguas y residuos. Seguir siendo firmantes del Pacto Mundial. Continuar las campañas de sensibilización en materia ambiental para la sociedad a través de los canales de comunicación con este grupo de interés. Continuar con la divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial.	O. Seguir reportando a través de la ficha 330 de UIC. O. Dar continuidad a las medidas establecidas. Inclusión de una batería de indicadores referidos a este principio dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios

Colaboradores y proveedores	R. Se cumple la legislación vigente (pag. 29, 30). Inclusión de expertos en medio ambiente dentro de los grupos de discusión para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pág. 47).	R. La sostenibilidad como uno de los objetivos generales de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150).	R. Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinio de Renfe (pág. 42). Participación de Renfe en el Club de Excelencia en Sostenibilidad y el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 47).	R. Reconocimiento de la 11ª. Conferencia Internacional Sostenibilidad UIC a la gestión de Renfe (pág. 105). Actas del Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética (pág. 170).
	O. Continuidad.	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O. Mantener las acciones mencionadas y avanzar la definición de proyectos conjuntos de responsabilidad ambiental.	O. Dar continuidad a las iniciativas vigentes.
Clientes	R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10). Elaboración de más de 40 informes sobre las ventajas de transportar las mercancías por tren (pág. 51). Eco-Transit (Ecological	R.: La sostenibilidad como uno de los objetivos generales de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág. 25). Aprobación del Comité de Dirección del Procedimiento de Gestión Ambiental (pág. 105). Política ambiental de Renfe (pág. 106).	R. Mejora de los aspectos e impactos ambientales durante 2010 (pág. 105). Reducción de ruido por la incorporación de sistemas de frenado de baja emisión acústica (pág. 134). Premio Escolar Renfe Ave "El tren y la biodiversidad" (pág. 136). Descenso cercano al 60% de los incendios debidos a la operación ferroviaria en el período 2006 – 2010 (pág. 105).	R. Actas del Comité de Seguimiento sobre Sostenibilidad Energética (pág. 170). Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 de gestión de La calidad y gestión ambiental para servicios específicos de viajeros y mercancías. (pág. 64). Indicadores clave de gestión ambiental del UIC (pág. 184).

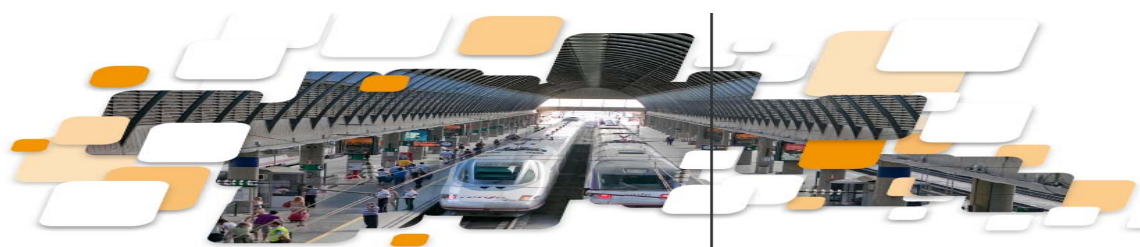


	Transport Information Tool) (51).	Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107). Estrategia de Responsabilidad social empresarial "Un tren de valores" (pág. 150).		
	O.: Fortalecer los mecanismos de diálogo con los clientes sobre aspectos ambientales de Renfe.	O.: Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.	O.: Seguir reduciendo las emisiones de CO2 y otros gases. Continuar con el ahorro energético y la gestión eficiente de aguas y residuos. Seguir siendo firmantes del Pacto Mundial. Trasladar a los clientes los beneficios del tren como el medio de transporte más sostenible a través de los canales de comunicación con este grupo de interés. Continuar con la divulgación de los 10 Principios del Pacto Mundial.	O.: Seguir reportando a través de la ficha 330 de UIC.

R.: Respuesta

O.: Objetivo

(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto



## Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010 Renfe Operadora

**Principio 9: “Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.**

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R. No contamos con un diagnóstico al respecto.	R. La sostenibilidad como uno de los objetivos generales de Renfe (pág. 32). Formulación del Plan de Sostenibilidad Energética (pág.25). Política ambiental de Renfe (pág. 106). Decálogo ambiental (pág. 107).	R. Mejora de los aspectos e impactos ambientales durante 2010 (pág. 105). Incorporación de sistemas de frenado de baja emisión acústica (pág. 134). Actividades de formación y sensibilización a trabajadores en temas ambientales (pág. 134). Identificación de líneas de actuación ambientales como asuntos relevantes del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinio de Renfe (pág. 42). Grupo de trabajo de Medio Ambiente (pág. 136). Participación de Renfe en el Club de Excelencia en Sostenibilidad y el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 47). Proyectos Aedrive, Elecrail y Efitrans de eficiencia energética con la Universidad de Comillas y otras, para el análisis de consumo energético en diversas líneas (pág. 82).	R. Reconocimiento de la 11ª. Conferencia Internacional Sostenibilidad UIC a la gestión de Renfe (pág. 105). Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 de gestión de La calidad y gestión ambiental para servicios específicos de viajeros y mercancías. (pág. 64). Indicadores clave de gestión ambiental del UIC (pág. 184).
	O. Contemplar la creación de una medida diagnóstica en este aspecto.	O. Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía	O. Continuar con la vinculación y participación activa en las actividades, proyectos y organizaciones de las que somos socios.	O. Seguir reportando sobre estos aspectos en el Informe Anual Renfe 2010. Presentación del Informe de Progreso 2010.

		Sostenible en lo que afecta al cumplimiento de normas del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental.		
--	--	--	--	--

R.: Respuesta

O.: Objetivo

(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto



## Informe de Progreso de Pacto Mundial 2010 Renfe Operadora

**Principio 10: “Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”**

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R. Se cumple la legislación vigente (pág. 18 – 19, 30 - 31). Encuestas internas elaboradas para la formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios (pág. 42). Diagnóstico de igualdad de oportunidades realizado en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007 (pág. 96). Canales permanentes de diálogo con los empleados – Revista “En Punto” e intranet “Interesa” (pag. 46, 100).	R. Compromiso con la ética y el buen gobierno como uno de los ejes de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial “Un tren de valores” (pág. 150). Instrucción Administrativa que regula los procedimientos de contratación de Renfe Operadora (pág. 147). Principios generales de la función de compra (pág. 147, 148). Empresa firmante de Pacto Mundial (50). Órganos de gobierno regidos por estatutos aprobados por Real Decreto	R. Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 24). Formulación del Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y Patrocinios (pag. 41 - 43). Representación de tres sindicatos en el Consejo de Administración de Renfe (pág. 50). Existencia de un Comité de Empresa (pág. 88). Vinculación de Renfe con Forética, Club de Excelencia y Fundación Lealtad (pág. 50). Cumplimiento y divulgación de los Principios del Pacto Mundial (pág. 153).	R. Renfe elabora su Informe Anual con estándares internacionales (GRI) y una verificación externa de los mismos, incluyendo el reporte de temas específicos de Buen Gobierno (pág. 161, 170). Informe de progreso 2010.

		2396/2004. (pág. 50).		
	O. Continuar con el cumplimiento de la legislación vigente y avanzar en la consolidación de los canales de diálogo con los grupos de interés.	O. Consolidación de las políticas vigentes y estudio del proceso de implementación de la Ley de Economía Sostenible en lo que afecta al Gobierno Corporativo.	O. Consolidación de las iniciativas mencionadas y estudio de las acciones incluidas en la Ley de Economía Sostenible para su ejecución a partir de 2011.	O. Inclusión de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan de Reputación, Responsabilidad Empresarial y de Patrocinios que incluya aspectos vinculados con la ética y el buen gobierno (Pág. 41-43). Seguir reportando sobre estos aspectos en el Informe Anual Renfe 2011. Presentación del Informe de Progreso 2011.

**R.: Respuesta**

**O.: Objetivo**

**(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2010 adjunto**