Dirección de Comunicación,
Marca y Publicidad

Avda. Pío XII, 110
28036 Madrid

Tel: 91 300 66 00 – Int. 106 600
Fax: 91 300 61 77– Int. 106 177

renfe

Jesús Parralejo Agudo
Director

ASEPAM – Asociación Española del Pacto
Mundial de Naciones Unidas
Núñez de Balboa 116, Planta 5, puerta 27
28006 Madrid

El sector del ferrocarril afronta un momento histórico merced a una serie de transformaciones estructurales necesarias para avanzar, de forma progresiva, en el proceso de liberalización auspiciado por la Unión Europea. Renfe Operadora tiene ante sí el doble reto de continuar como el operador líder del mercado nacional de viajeros y, al mismo tiempo, convertirse en una empresa de referencia del transporte ferroviario a nivel internacional.

Renfe encara estos desafíos desde la profesionalidad de sus trabajadores, la orientación al cliente y la eficiencia, con una mentalidad abierta a las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés, y sin perder de vista su compromiso con la sociedad y el entorno en el que operamos. Así lo hemos demostrado en 2009, tal y como se refleja en el Informe Anual que adjuntamos, y que incluye el desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social y ambiental. Este documento contiene, a su vez, nuestras acciones en relación con los diez Principios del Pacto Mundial, como indica la guía de contenido que antecede a este informe.

Desde su adhesión en 2005, nuestra Compañía ha profundizado en el desarrollo de prácticas conforme a los diez Principios y lo ha hecho público en su página web renfe.es y en sus informes anuales, estructurados de acuerdo con prestigiosos estándares internacionales y verificados por auditores externos. En el Informe Anual 2009 hemos comunicado logros como el que haya sido éste el año con menos emisiones de $CO_2$ generadas, a lo que se suma la apuesta por una eficiente gestión energética. También hemos avanzado en el objetivo de la plena accesibilidad, cuyo plan ha obtenido el reconocimiento del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

Por otra parte, hemos ofrecido nuestro apoyo a numerosas organizaciones de carácter social, entre las que se cuentan ONG y fundaciones que trabajan para erradicar el trabajo infantil y promover el cumplimiento de los derechos humanos, especialmente entre colectivos desfavorecidos. También nuestros empleados han sido protagonistas de nuestras acciones durante este año. La compañía se esfuerza por mantener un equipo motivado y comprometido, promoviendo la estabilidad en el empleo, fomentando la igualdad y apostando por el desarrollo personal y profesional de la plantilla. Es así como se ha destinado en 2009 más de 9,5 millones de euros a formación, lo que supone una inversión de 667,28 euros de promedio por persona.

Nuestro propósito es seguir avanzando en éstos y en los demás aspectos que fomentan los diez Principios del Pacto Mundial durante 2010, como parte de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe "Un tren de valores" y con la convicción de que compromisos como la adhesión al Pacto Mundial contribuyen a hacer del tren el medio más sostenible de transporte de personas y mercancías.

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. 9-10) y hay canales permanentes de diálogo con los clientes – página web, encuestas, canal en youtube, comités de clientes, Renfe mobi. (pag. 67-69, 150-151) | R.: Compromiso de puntualidad (pag. 56). Plan de Accesibilidad (pag. 58) y calidad global (pag. 64), Plan Director de RRE – Líneas 3, 6 y 7 (pag. 15) | R. Política de compensación al viajero por retrasos en servicios (pág. 56). Servicio Atendo a personas con discapacidad (pág. 58-59). Adaptación de trenes (pág. 60). Estudios de calidad percibida a lo largo del año (pág. 64). Líneas estratégicas y vías de actuación del Plan Director de RRE (pág. 15). Descuentos a personas mayores y a personas con discapacidad (pág. 61). Oficina Virtual de Atención al Cliente (pág. 67). Vinculación a Forética y la Asociación Española de la Calidad (pág. 150) | R. Estudio UIC 2008 que ubica a Renfe como el más puntual de Europa y el segundo mundial (pág. 56). Obtención del "Premio Cermi.es" en la categoría "Accesibilidad Universal" (pág. 58). Calidad Percibida (pág. 64). Certificados integrados de calidad y medio ambiente (pág. 66). Marca de garantía Madrid Excelente (pág. 66). Seguimiento a la ejecución del Plan Director de RRE (pág. 170). Comité de Clientes de Cercanías (pág. 67). Premio a la página web corporativa (pág. 68). Comisión de RRE (pág. 15). |
| | O.: Fortalecer los mecanismos de diálogo con los clientes. Realizar | O.: Seguir siendo líderes en puntualidad y alcanzar la | O.: Ampliación en la cobertura del Servicio Atendo. Definición de líneas | O.: Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | encuestas externas para la formulación del nuevo Plan Director de RRE | accesibilidad universal en todos los productos y servicios. Formular nuevo Plan Director RRE 2010 que incorpore las expectativas y necesidades detectadas en los grupos de interés. | de actuación para el nuevo Plan Director de RRE. Optimización del diseño y servicios de la página web. | Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los clientes. Continuidad de la Comisión de RRE. |
| Empleados | R. Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10) y hay canales permanentes de diálogo con los empleados – Revista "En Punto" e intranet "Interesa" y Jornadas de comunicación (pag. 87). Encuesta de clima (pág. 146). Informe diagnóstico en materia de igualdad (pág. 85). | R.: Plan Director de RRE Líneas 1 y 6 (pág. 15). Compromiso de estabilidad laboral (pág. 77). Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 78). Política de seguridad y salud de los trabajadores (pág. 88). Plan de Igualdad (pág. 85). | R.: Estabilidad laboral (pág. 77). Plan de formación (pág. 79 – 81). Programa de planificación de carreras (pág. 82). Medidas de flexibilidad horaria y beneficios sociales (pág. 83-84). Plan de Igualdad (pág. 85). Campañas de medicina preventiva y formación en riesgos laborales (pág. 88). Concurso de sistemas de participación (pág. 93). Vinculación a Forética (pág. 150). Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 85). | R.: Comisión de seguimiento y empleo (pág. 77). Evaluación de desempeño (pág. 82). Encuesta de clima. Actas de la Comisión de igualdad de oportunidades (pág. 85). Comisión de prevención y protocolo de casos de acoso sexual (pág. 85). Jornadas de comunicación y cultura empresarial (pág. 87). Comité de seguridad y salud (pág. 89). Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales (pág. 89). Indicadores de siniestralidad (pág. 89). Comité de Empresa (pág. 92). |
| | 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 RRHH del Plan Estratégico a pesar del contexto de crisis. | O. Mantener las acciones mencionadas y avanzar en el Plan de Igualdad. | O. Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los empleados. Continuidad de la Comisión de RRE. |
| Sociedad | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9- | R.: Plan Director de RRE Líneas 4, 6 y 7 (pág. 15). | R.: Renfe y la salud (pág. 102). Ayuda humanitaria y | R.: Calidad Percibida (pág. 64). Seguimiento a la ejecución del Plan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 10) y hay canales permanentes de diálogo con la sociedad – página web, encuestas, canal en youtube, reuniones periódicas con grupos de interés. (pag. 67-69, 150-151) | Compromiso con la sociedad (pág. 100 – 111). Objetivos de desarrollo del milenio (pág. 103). Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | derechos humanos (pág. 102). Centros especiales de empleo (pág. 102-103). Discapacidad y accesibilidad (pág. 103). Proyecto "Un tren de valores para un mundo mejor" (pág. 103). Proyecto "Un mundo mejor para Joana" (pág. 106). Renfe con la cultura, la educación y el deporte (pág. 106 – 111). Vinculación a la Fundación Empresa y Sociedad, Fundación Lealtad y Red Española del Pacto Mundial (pág. 150). | Director de RRE (pág. 170). Comisión de RRE (pág. 15). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 168). Informe Anual con indicadores GRI – Desempeño social (pág. 165 – 166). |
| | O.: Mayor incorporación de las iniciativas recogidas en los canales de comunicación con la sociedad. | O.: Formular nuevo Plan Director RRE 2010 que incorpore las expectativas y necesidades detectadas en los grupos de interés. Seguir apoyando la divulgación y consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los Principios del Pacto Mundial. | O.: Definición de líneas de actuación para el nuevo Plan Director de RRE en lo referente al compromiso de Renfe con la sociedad. | O.: Mejorar en los resultados de Calidad Percibida. Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los grupos de interés. Continuidad de la Comisión de RRE. 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. |
| | | | | |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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.: Registro General de (pág. 96). | R.: Normativa vigente aplicable en materia de contratación pública (pág. 96). Código ético internacional Federation of Purchasing and Materials Management, asumido en España por la Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias, de la que Renfe es socia (pág. 96). Principios generales de la función de compra (pág. 96). Plan de contratación pública verde de la Administración | R. Comisión de compras responsables (pág. 95-96). Comisión de Compras Responsables del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 96). Registro General de Proveedores (pág. 96). Apartado exclusivo para proveedores sobre licitaciones y concursos en la web corporativa (pág. 96). | R. Actas de la Comisión de compras responsables (pág. 95 - 96). Actas de la Comisión de Compras Responsables del Foro de Empresas Ferroviarias por al Sostenibilidad (pág. 96). Representante de la Dirección de Compras en la Comisión de RRE de Renfe. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | General del Estado y sus Organismos Públicos (pág. 96). Plan Director de RRE Línea 2 (pág. 15). | | |
| | O.: Adaptar el Registro General de Proveedores al nuevo soporte informático SAP, incluyendo campos sobre nuevos aspectos. | O.: Consolidación de las políticas vigentes | O.: Consolidación en la participación de Renfe tanto en la Comisión de Compras Responsables como en el grupo de Compras Responsables del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad. Incluir dentro de la renovación de la página web el aparatado de proveedores sobre licitaciones y concursos. | O.: Incluir indicadores referentes a compras responsables dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Continuar con la presencia de Compras dentro de la Comisión de RRE. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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 |
|---|---|---|---|---|
| Empleados | R. Encuesta de clima (pág. 146). | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10). Plan Director de RRE Líneas 1 y 6 (pág. 15). Política de Recursos Humanos (pág. 78). Apartados de Recursos Humanos en el Plan Estratégico de Renfe (pág. 78). Compromiso de estabilidad laboral (pág. 77). | R.: Convenio Colectivo vigente y al que está adscrito el 94,34% de la plantilla (pág. 92). Estabilidad laboral (pág. 77). Representación de tres sindicatos en el Consejo de Administración de Renfe (pág. 150). Existencia de un Comité de Empresa (pág. 92). | R.: Variaciones en el número de afiliados y/o contenido del Convenio Colectivo (pág. 78). Posibles quejas de los Sindicatos a este respecto |
| | O. : Continuidad. | O.: Seguir cumpliendo con los objetivos fijados en el Contrato – Programa. | O. Mantener las acciones mencionadas y dar continuidad a los mecanismos de diálogo y colaboración con los sindicatos. | O. Incluir indicadores sobre este aspecto en el nuevo Plan Director de RRE. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los empleados. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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. 146). | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10). Política de Recursos Humanos (pág. 78). Apartados de Recursos Humanos en el Plan Estratégico de Renfe (pág. 78). Convenio Colectivo, cláusula 7ª. (pág. 85). Plan Director de RRE Línea 6 (pág. 15). Plan de Igualdad (85). | R.: Protocolo y Declaración de Principios de Renfe para la prevención y tratamiento de casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral (pág. 85). Convenio de colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en materia de violencia de género (pág. 85). Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 85). | R.: Actas de la Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 85). Encuesta de clima (pág. 146). Seguimiento a quejas en los canales establecidos con los empleados en las distintas áreas de Recursos Humanos o a través del Comité de Empresa. |
| | O. Consolidar los actuales mecanismos de diálogo con los empleados. | O. Incluir este tema en el nuevo Plan Director de RRE | O. Mantener las acciones mencionadas. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los empleados. | O. Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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 (pag. 9-10). | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10).Política de RRHH en el Plan Estratégico (pág. 78). | R.: Política de Recursos Humanos (pág. 78). Apartados de Recursos Humanos en el Plan Estratégico de Renfe (pág. 78). | R.: Comisión de seguimiento y empleo (pág. 77). |
| | O. Continuidad. | O. Continuidad con las políticas vigentes. | O. Mantener las acciones mencionadas | O. Mantener las acciones mencionadas. |
| Sociedad | R.: No se cuenta con mecanismos de diagnóstico. | R.: Plan Director de RRE Línea 7 (pág. 15). Compromiso con la sociedad (pág. 100 – 111). Objetivos de Desarrollo del Milenio (pág. 103). Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | R.: Proyectos de ayuda humanitaria y Derechos Humanos (pág. 102). Proyecto "Un tren de valores para un mundo mejor" (pág. 103). Proyecto "Un mundo mejor para Joana" (pág. 106). | R.: Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). |
| | O.: No contamos con objetivos en este aspecto. | O.: Incorporar este aspecto dentro del nuevo Plan Director de RRE. Seguir apoyando la divulgación y consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y seguir siendo firmantes del Pacto Mundial. | O.: Seguir apoyando proyectos de ayuda humanitaria y Derechos Humanos. Continuar con la divulgación del proyecto "Un mundo mejor para Joana" y de los 10 Principios del Pacto Mundial. | O.: Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Elaborar el Informe de Progreso 2010 del Pacto Mundial. |
| Colaboradores y proveedores | R.: Registro General de Proveedores | R.: Normativa vigente aplicable en materia de contratación | R.: Comisión de compras responsables (pág. 95-96). Registro General | R.: Actas de la Comisión de compras |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | (pág. 96). | pública (pág. 96). Principios generales de la función de compra (pág. 96). Plan Director de RRE Línea 6 (pág. 15). | de Proveedores (pág. 96). | responsables (pág. 95 - 96). Representante de Compras en la Comisión de RRE de Renfe. |
| | O. Continuidad. | O.: Consolidación de las políticas vigentes | O. Mantener las acciones mencionadas | O. Incluir indicadores referentes a compras responsables dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Continuar con la presencia de Compras dentro de la Comisión de RRE. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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 |
|---|---|---|---|---|
| Empleados | R. Encuesta de clima (pág. 146). Informe diagnóstico en materia de igualdad (pág. 85). | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10). Política de Recursos Humanos (pág. 78). Apartados de Recursos Humanos en el Plan Estratégico de Renfe (pág. 78). Convenio Colectivo, cláusula 7ª. (pág. 85). Plan Director de RRE Líneas 1 y 6 (pág. 15). Plan de Igualdad (pág. 85). | R.: Protocolo y Declaración de Principios de Renfe para la prevención y tratamiento de casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral (pág. 85). Convenio de colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en materia de violencia de género (pág. 85). Estabilidad laboral (pág. 77). Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 85). | R.: Actas de la Comisión de Igualdad de Oportunidades (pág. 85). Encuesta de clima (pág. 146). Seguimiento a quejas en los canales establecidos con los empleados en las distintas áreas de Recursos Humanos o a través del Comité de Empresa. |
| | O. Consolidar los actuales mecanismos de diálogo con los empleados. | O. Incluir este tema en el nuevo Plan Director de RRE | O. Mantener las acciones mencionadas. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los empleados. | O. Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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. 9-10). Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (51) | R.: Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Plan Director de RRE línea 4 (pág. 15). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan estratégico de eficiencia energética de Renfe (pág. 121 – 126). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | R.: Certificación UNE en ISO 14001:2004 (pág. 66). Plan de eficiencia energética (pág. 123 – 126). Formación ambiental (pág. 80). Grupo de trabajo de Medio Ambiente dentro del Comité de Seguridad y Salud (pág. 89). Vías de actuación del Plan Director de RRE referentes a este aspecto (pág. 170-172). Canales de comunicación sobre medio ambiente con los empleados (pág. 146). Participación en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 147). Reducción del papel en oficinas (pág. 136). Iniciativas de ahorro de agua (pág. 135). Tratamiento de aguas residuales (pág. 135). Adhesión al Pacto Mundial. | R.: Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Ficha 330 UIC (pág. 174). Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Eco-Transit (Ecological Transport Infromation Tool) (pág. 51). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). Contenidos referidos a Medio Ambiente en el |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Informe Anual Renfe (pág. 112 – 147). |
| | O.. Continuidad | O. Consolidación de las políticas ambientales de carácter preventivo. Incorporar este aspecto dentro del nuevo Plan Director de RRE. Seguir siendo firmantes del Pacto Mundial. | O. Seguir desarrollando iniciativas acordes con las políticas en materia ambiental de carácter preventivo. Continuar con el ahorro energético por transferencia modal y/o por 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. | O. Seguir reportando a través de la ficha 330 de UIC. Seguir aplicando la metodología de EcoTransIT. Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Continuar con el reporte de aspectos ambientales en el Informe Anual Renfe 2010 y en el Informe de Progreso 2010 de Pacto Mundial. |
| Sociedad | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10).Eco-Transit (Ecological Transport Infromation Tool) (51) | R.: Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Plan Director de RRE línea 4 (pág. 14 - 15). Lucha contra el cambio climático (pág. 127). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan estratégico de eficiencia energética de Renfe (pág. 121 – 126). Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas | R.: Vías de actuación del Plan Director de RRE referentes a este aspecto (pág. 170-172). Proyecto "Un tren de valores para un mundo mejor" (pág. 103). Canales de comunicación sobre medio ambiente con la sociedad (pág. 146). Proyecto climate Express con UIC (pág. 147). Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). Celebración de la Semana Europea de la Movilidad, la Semana del Medio Ambiente y el Día Mundial sin Coches. (pág. 147). Centro Integral de la Bicicleta en la estación de Cantoblanco (pág. 147). Medidas de prevención de incendios (pág. 143 – 144). Plan de actuación de suelos contaminados, con carácter preventivo. (pág. 138). Emisiones de C02 y consumo energético | R.: Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (51). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Gestión de reclamaciones |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | (pág. 149). | evitados por Renfe (pág. 122). Plan de eficiencia energética (pág. 123 – 126). Ahorro de costes externos (pág. 118 – 120). Gastos e inversiones ambientales en materia de prevención (pág. 117). | por ruido y otros factores ambientales (pág. 145). Informe Anual Renfe 2009. Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). |
| | O.: Continuidad | O.: Consolidación de las políticas existentes. Incorporar este aspecto dentro del nuevo Plan Director de RRE. | O.: Seguir apoyando proyectos que involucren la prevención del impacto ambiental. Continuar con el ahorro energético y la gestión eficiente de aguas y residuos. Seguir siendo firmantes del Pacto Mundial. Continuar las campañas de prevención 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. Seguir aplicando la metodología de EcoTransIT. Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Elaborar el Informe de Progreso 2010 del Pacto Mundial. |
| Colabora-dores y provee-dores | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10).Registro General de Proveedores (pág. 96). | R.: Normativa vigente aplicable en materia de contratación pública (pág. 96). Principios generales de la función de compra (pág. 96). Plan de contratación pública verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (pág. 96). Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - | R.: Certificación UNE en ISO 14001:2004 (pág. 66). Comisión de compras responsables (pág. 95-96). Comisión de Compras Responsables del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 96). Canales de comunicación sobre medio ambiente con todos los grupos de interés (pág. 146). Proyecto climate Express con UIC (pág. 147). Participación en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 147). Zapatas sintéticas para reducir impacto acústico del frenado de trenes (pág. 147). Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | R.: Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Eco-Transit (Ecological Transport Infromation Tool) (51). Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Informe Anual Renfe |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 15). Plan Director de RRE Línea 2 (pág. 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | | .Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). |
| | O. Continuidad. | O.: Consolidación de las políticas vigentes | O. Mantener las acciones mencionadas y avanzar la definición de proyectos conjuntos de carácter preventivo. | O. Seguir reportando a través de la ficha 330 de UIC. Seguir aplicando la metodología de EcoTransIT. Incluir indicadores referentes a este aspecto dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Informe Anual Renfe 2010. Elaborar el Informe de Progreso 2010 del Pacto Mundial. |
| 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 Transport Infromation Tool) (51). | R.: Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan estratégico de eficiencia energética de Renfe (pág. 121 – 126) Política ambiental de Renfe (pág. 115). | R. Presentación a los principales clientes de cada área de negocio de las ventajas ambientales de transportar las mercancías en tren (pág. 51). Líneas estratégicas y vías de actuación del Plan Director de RRE relacionadas con este aspecto (pág. 15). Proyecto climate Express con UIC (pág. 147). Canales de comunicación sobre medio ambiente con los clientes (pág. 146). Participación en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 147). Centro Integral de la Bicicleta en la estación de Cantoblanco (pág. 147). Zapatas sintéticas para reducir impacto acústico del frenado de trenes (pág. 147). Medidas de prevención de incendios (pág. 143 – 144). | R. Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental (172-174). Calidad Percibida (pág. 64). Certificados integrados de calidad y medio ambiente (pág. 66). Marca de garantía Madrid Excelente (pág. 66). Seguimiento a la ejecución del |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Iniciativas de ahorro de agua (pág. 135). Plan de eficiencia energética (pág. 123 – 126). Ahorro de costes externos (pág. 118 – 120). | Plan Director de RRE (pág. 170). Comité de Clientes de Cercanías (pág. 67). |
| | O.: Fortalecer los mecanismos de diálogo con los clientes sobre aspectos ambientales de Renfe. | O.: Consolidación de las políticas vigentes. | O.: 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.: Continuar con la evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental (172-174). Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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. 9-10). Eco-Transit (Ecological Transport Infromation Tool) (51) | R.: Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Plan Director de RRE línea 4 (pág. 15). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan estratégico de eficiencia energética de Renfe (pág. 121 – 126). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | R.: Certificación UNE en ISO 14001:2004 (pág. 66). Concursos anuales de innovación en la categoría "Medio Ambiente" (pág. 93). Formación ambiental (pág. 80). Grupo de trabajo de Medio Ambiente dentro del Comité de Seguridad y Salud (pág. 89). Vías de actuación del Plan Director de RRE referentes a este aspecto (pág. 170-172). Canales de comunicación sobre medio ambiente con los empleados (pág. 146). Campaña de sensibilización sobre el uso eficiente de la energía (pág. 147). Participación en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 147). Informe de Recogida selectiva de residuos y reciclaje (pág. 138). Gestión de residuos de acuerdo con la Ley Estatal 10/98 (pág. 137). Reducción del papel en oficinas (pág. 136). Iniciativas de ahorro de agua (pág. 135). Tratamiento de aguas residuales (pág. 135). Plan de eficiencia energética (pág. 123 – 126). Adhesión al Pacto Mundial. | R.: Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental (172-174). Seguir reportando a través de la Ficha 330 UIC (pág. 174). Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (pág. 51). Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). Contenidos referidos a Medio Ambiente en el Informe Anual Renfe (pág. 112 – 147). |
| | O.. Continuidad | O. Consolidación de las políticas | O. Seguir desarrollando iniciativas acordes con las | O. Seguir reportando a través de la ficha 330 de |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ambientales. Incorporar este aspecto dentro del nuevo Plan Director de RRE. Seguir siendo firmantes del Pacto Mundial. | políticas en materia ambiental. Seguir reduciendo las emisiones de C02 y otros gases. Continuar con el ahorro energético por transferencia modal y/o por 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. | UIC. Seguir aplicando la metodología de EcoTransIT. Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Continuar con el reporte de aspectos ambientales en el Informe Anual Renfe 2010 y en el Informe de Progreso 2010 de Pacto Mundial. |
| Sociedad | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10).Eco-Transit (Ecological Transport Infromation Tool) (51) | R.: Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Plan Director de RRE línea 4 (pág. 15). Lucha contra el cambio climático (pág. 127). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan estratégico de eficiencia energética de Renfe (pág. 121 – 126). Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | R.: Vías de actuación del Plan Director de RRE referentes a este aspecto (pág. 170-172). Proyecto "Un tren de valores para un mundo mejor" (pág. 103). Apoyo al Festival Internacional de Cine y Medio Ambiente de Zaragoza – Ecocine´09 (pág. 106). Canales de comunicación sobre medio ambiente con la sociedad (pág. 146). Proyecto climate Express con UIC (pág. 147). Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). Actividades ambientales con escolares (Premio "El tren y el sol", talleres escolares, El tren de al naturaleza) (pág. 147). Celebración de la Semana Europea de la Movilidad, la Semana del Medio Ambiente y el Día Mundial sin Coches. (pág. 147). Centro Integral de la Bicicleta en la estación de Cantoblanco (pág. 147). Reporte del transporte de mercancías peligrosas (pág. 142). Reporte de las instalaciones próximas o dentro de espacios naturales protegidos (pág. 138). Gestión de residuos de acuerdo con la Ley Estatal 10/98 (pág. 137). Reducción de emisiones de C02 y otros gases (127 – 134). Emisiones de C02 y consumo energético evitados por Renfe | R.: Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (51). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental (172-174). Ficha 330 UIC (pág. 174). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Gestión de reclamaciones por ruido y otros factores ambientales (pág. 145). Informe Anual Renfe 2009. Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (pág. 122). Plan de eficiencia energética (pág. 123 – 126). Ahorro de costes externos (pág. 118 – 120). Apoyo a la Fundación Conama y su congreso anual. | |
| | O.: Continuidad | O.: Consolidación de las políticas existentes. Incorporar este aspecto dentro del nuevo Plan Director de RRE. | O.: Seguir apoyando proyectos que involucren la responsabilidad ambiental. Seguir reduciendo las emisiones de C02 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. Seguir aplicando la metodología de EcoTransIT. Incluir indicadores sobre este tema dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Elaborar el Informe de Progreso 2010 del Pacto Mundial. |
| Colabora-dores y provee-dores | R.: Se cumple la legislación vigente (pag. 9-10).Registro General de Proveedores (pág. 96). Eco-Transit (Ecological Transport Infromation Tool) (51). | R.: Normativa vigente aplicable en materia de contratación pública (pág. 96). Principios generales de la función de compra (pág. 96). Plan de contratación pública verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (pág. 96). Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Plan Director de RRE Línea 2 (pág. 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Principios de Pacto | R.: Comisión de compras responsables (pág. 95-96). Comisión de Compras Responsables del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 96). Canales de comunicación sobre medio ambiente con colaboradores y proveedores (pág. 146). Participación en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 147). Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | R.: Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (51). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental (172-174). Ficha 330 UIC (pág. 174). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Evaluación del cumplimiento de las vías de actuación del Plan Director de RRE vigente (pág. 170 – 172). Informe Anual Renfe .Informe de Progreso del Pacto Mundial (pág. 150). |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Mundial de Naciones Unidas (pág. 149). | | |
| | O. Continuidad. | O.: Consolidación de las políticas vigentes | O. Mantener las acciones mencionadas y avanzar la definición de proyectos conjuntos de responsabilidad ambiental. | O. Seguir reportando a través de la ficha 330 de UIC. Seguir aplicando la metodología de Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (51). Incluir indicadores referentes a este aspecto dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Informe Anual Renfe 2010. Elaborar el Informe de Progreso 2010 del Pacto Mundial. |
| 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 Transport Infromation Tool) (51). | R.: Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan estratégico de eficiencia energética de Renfe (pág. 121 – 126) Política ambiental de Renfe (pág. 115). | R. Certificación UNE en ISO 14001:2004 (pág. 66). Presentación a los principales clientes de cada área de negocio de las ventajas ambientales de transportar las mercancías en tren (pág. 51). Líneas estratégicas y vías de actuación del Plan Director de RRE relacionadas con este aspecto (pág. 15). Proyecto climate Express con UIC (pág. 147). Canales de comunicación sobre medio ambiente con todos los grupos de interés (pág. 146). Participación en el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 147). Centro Integral de la Bicicleta en la estación de Cantoblanco (pág. 147). Zapatas sintéticas para reducir impacto acústico (pág. 147). Medidas de prevención de incendios (pág. 143 – 144). Iniciativas de ahorro de agua (pág. 135). Emisiones de C02 y consumo energético evitados por Renfe (pág. 122). Plan de eficiencia energética (pág. 123 – 126). Ahorro de costes externos (pág. 118 – 120). | R. Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (pág. 51). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental (172-174). Ficha 330 UIC (pág. 174). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Calidad Percibida (pág. 64). Certificados integrados de calidad y medio ambiente (pág. 66). Marca de garantía Madrid Excelente (pág. 66). Seguimiento a la ejecución del Plan Director de RRE (pág. 170). Comité de Clientes de Cercanías (pág. 67). |
| | O.: Fortalecer los | O.: Consolidación de las políticas | O.: Seguir reduciendo las emisiones de C02 y otros gases. | O.: Seguir reportando a través de la ficha 330 de |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | mecanismos de diálogo con los clientes sobre aspectos ambientales de Renfe. | vigentes. | 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. | UIC. Seguir aplicando la metodología de Eco-Transit (Ecological Transport Information Tool) (51). Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Fortalecer los espacios y canales de diálogo con los clientes. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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. Uno de los ejes alrededor de los cuales gira la estrategia de RRE de Renfe es la sostenibilidad y la protección del medio ambiente (pág. 14 - 15). Política ambiental de Renfe (pág. 115). Plan Director de RRE – Línea 4(pag. 15). Plan Estratégico de Eficiencia Energética (aspectos de innovación y desarrollo) (pág. 124). | R. Creación de una Dirección Ejecutiva de Accesibilidad y Coordinación de la Innovación (pág. 124). Innovación sobre el material rodante (pág. 63). Agenda de innovación de Renfe (pág. 63). Observatorio de innovación (pág. 64). Concurso interno de ideas innovadoras en Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial (pág. 93). Líneas de innovación dentro del Plan estratégico de eficiencia energética (pág. 124). Líneas de actuación dentro del Plan Director de RRE vigente (pág. 171). La apuesta por la Alta Velocidad – Larga Distancia y su elevada eficiencia energética (pág. 118 – 119, 122, 147). Zapatas tipo "K" y "LL" que producen menos ruido y calor, previniendo la contaminación acústica y posibles incendios (pág. 143, 145). Adquisición de trenes Civia, fabricados con materiales ligeros lo que reduce el peso y por tanto el consumo de energía (pág. 32, 41, 56, 60). La constitución, en 2010, de la | R. Seguimiento al cumplimiento de las líneas de actuación del Plan Director de RRE en este aspecto (pág. 171). Evaluación de desempeño ambiental – Indicadores clave de gestión ambiental 172-174). Informe Anual Renfe 2009 en lo referente a este aspecto. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | flota más moderna de Europa, lo que reducirá el impacto ambiental en consumo energético y contaminación acústica y de emisiones. (pág. 6). Vinculación de Renfe con el Club de Excelencia en Sostenibilidad y el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad (pág. 150) | |
| | O. Contemplar la creación de una medida diagnóstica en este aspecto. | O. Consolidación de las políticas. | O. Creación de un centro de I+D+i. Consolidación del Observatorio de Innovación. Continuar con la vinculación y participación activa en las actividades de las organizaciones de las que somos socios. | O. Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Seguir reportando sobre estos aspectos en el Informe Anual Renfe 2010. Presentación del Informe de Progreso 2010. |

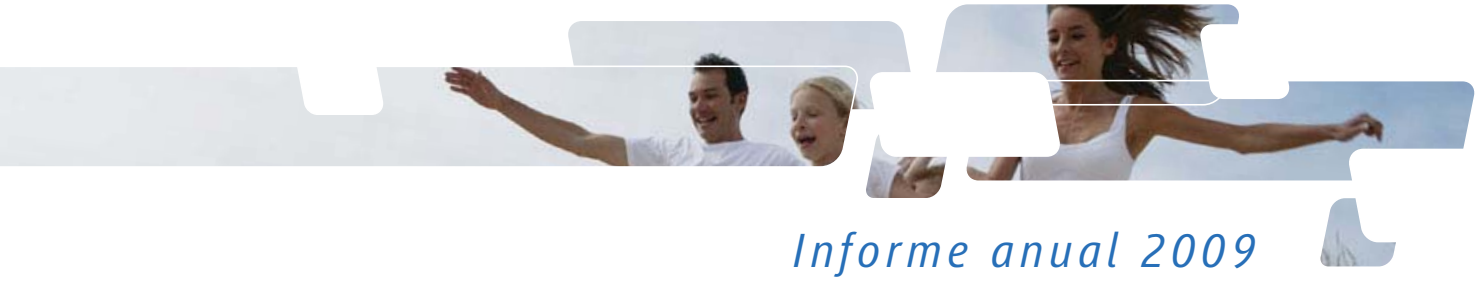
R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto

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 (pag. 9-10). Información obtenida de los canales permanentes de diálogo con los clientes (pág. 67 – 69), 150-151), sociedad (67-69, 150-151) y empleados (pág. 87). | R. Compromiso social y ético con la sociedad (pág. 100 – 111). Compromiso con la ética y el buen gobierno como uno de los ejes de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (pág. 15). Normativa vigente aplicable en materia de contratación pública (pág. 96). Principios generales de la función de compra (pág. 96). Adhesión al Pacto Mundial (pág. 150) | R. Una de las líneas estratégias del Plan Director de RRE vigente es el establecimiento de mecanismos de gestión ética y buen gobierno (pág. 15). Creación de la Comisión de RRE con participación de todas las áreas de Renfe (pág. 15). Vinculación de Renfe con Forética, Fundación Lealtad y Club de Excelencia en Sostenibilidad (pág. 150). Estatuto Renfe (pág. 150). Cumplimiento y divulgación de los Principios del Pacto Mundial (pág. 153). Renfe elabora su Informe Anual con estándares internacionales (GRI) y una verificación externa de los mismos (pág. 156). | R. Seguimiento al cumplimiento de las líneas de actuación del Plan Director de RRE en este aspecto (pág. 171). Informe Anual Renfe 2009 en lo referente a este aspecto. Informe de progreso 2008. Información sobre la política contra la corrupción y soborno a través de los canales permanentes de diálogo con los clientes (pág. 67 – 69), 150-151), sociedad (67-69, 150-151) y empleados (pág. 87). Los más importantes convenios firmados por la Gerencia de Marca y Reputación se reportan en el |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Informe Anual Renfe (pág. 100 – 106). |
| | 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. | O.. Consolidación de las iniciativas mencionadas. | O. Incluir una batería de indicadores dentro de la estructura del nuevo Plan Director de RRE. Consolidación de los canales de diálogo con los grupos de interés. Seguir reportando sobre estos aspectos en el Informe Anual Renfe 2010. Presentación del Informe de Progreso 2010. |

R.: Respuesta
O.: Objetivo
(PÁG. X): Páginas del Informe Anual Renfe 2009 adjunto



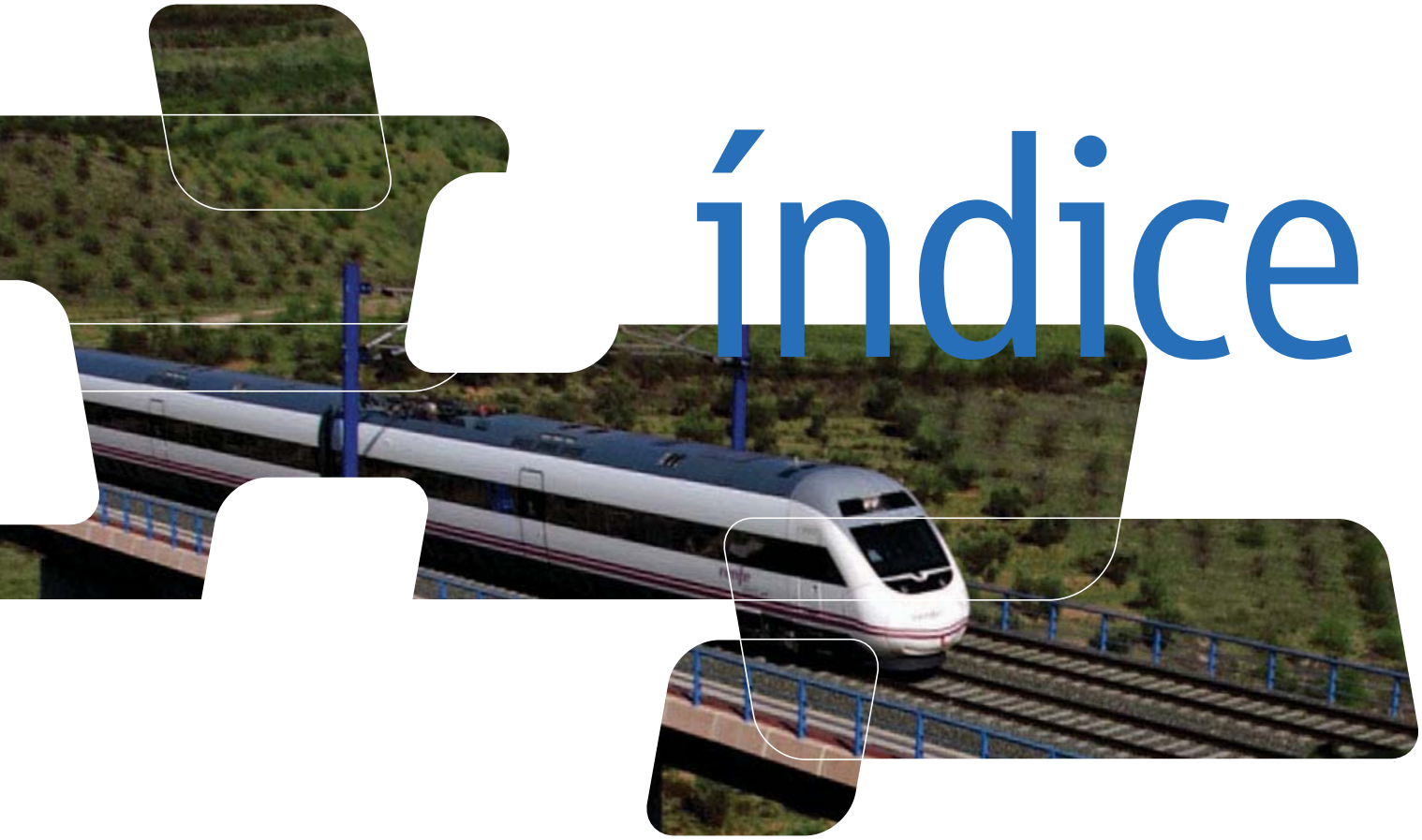
# Informe anual 2009

renfe

*informe anual*

renfe

renfe



# índice

**Mensaje del Presidente** / *4*

1 **Logros en 2009** / *6*

2 **Un referente en gestión responsable y sostenible** / *8*

2.1. Marco de relaciones Estado-Renfe / *9*
2.2. La excelencia y sostenibilidad como claves de la gestión / *11*
2.3. Síntesis de resultados económicos / *16*

3 **Un servicio de calidad y orientado al ciudadano** / *38*

3.1. 467 millones de viajeros y una oferta en continua renovación / *39*
3.1.1. Cercanías y Media Distancia / *41*
3.1.2. Alta Velocidad-Larga Distancia / *46*
3.1.3. Mercancías y Logística / *49*
3.1.4. Servicios de Fabricación y Mantenimiento / *56*
3.2. Un referente en puntualidad / *56*
3.3. Avanzando hacia la plena accesibilidad / *58*
3.4. La seguridad, un concepto integral en Renfe / *61*
3.5. Impulso a la innovación / *63*
3.6. La calidad como pilar del servicio / *64*
3.7. Diálogo y gestión con los clientes / *67*
3.8. Servicios con valor añadido / *70*

4 **Una plantilla competitiva y comprometida** / *72*

4.1. El equipo de Renfe / *73*
4.2. Excelencia en la gestión de los Recursos Humanos / *78*
4.3. Compromiso con el desarrollo profesional de sus trabajadores / *79*
4.4. Promoción de la calidad en el empleo / *83*
4.5. Innovación y participación / *93*

5 **Generando valor a los colaboradores y proveedores** / *94*

5.1. La RSE en la cadena de valor / *95*
5.2. La contribución de Renfe al desarrollo / *96*

6 **Compromiso con la sociedad** / *100*

6.1. Trabajando por una sociedad mejor / *101*
6.2. Renfe y los Objetivos de Desarrollo del Milenio / *103*
6.3. Apoyo a la cultura, la educación y el deporte / *106*

7 **Renfe, pilar de la movilidad sostenible** / *112*

7.1. El transporte ferroviario y su contribución a la sostenibilidad / *113*
7.2. La política y el compromiso ambiental de Renfe / *115*
7.3. Gastos e inversiones ambientales / *117*
7.4. Ahorro de costes externos / *118*
7.5. Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático / *121*
7.6. Gestión del agua / *135*
7.7. Consumo de materiales y gestión de residuos / *136*
7.8. Gestión de suelos contaminados / *138*
7.9. Impacto en la biodiversidad / *138*
7.10. Reducción del impacto acústico / *145*
7.11. Actividades con los grupos de interés / *146*

8 **Gestión ética y buen gobierno** / *148*

8.1. Apuesta por la transparencia / *149*
8.2. Renfe y el Pacto Mundial / *153*

**Anexos** / *154*

Perfil, alcance y cobertura de la memoria / *155*
Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI) / *156*
Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI y Objetivos de Desarrollo del Milenio / *166*
Ejecución de vías de actuación del Plan Director de RSE / *168*
Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) de UIC / *170*

# Mensaje del Presidente

El sector del ferrocarril afronta un momento histórico merced a una serie de transformaciones estructurales necesarias para avanzar, de forma progresiva, en un proceso de liberalización auspiciado por la Unión Europea. A las ya liberalizadas mercancías se unirá, en una primera fase, la apertura del mercado en el transporte internacional de viajeros, y posteriormente el transporte de viajeros en cada uno de los países miembros, aunque en este caso el calendario está aún por definir. Renfe-Operadora tiene ante sí el doble reto de continuar como el operador líder en el mercado nacional de viajeros y, al mismo tiempo, de convertirse en una empresa de referencia del transporte ferroviario a nivel internacional.

Ante este nuevo escenario, Renfe-Operadora debe planificar su viabilidad empresarial futura con criterios de gestión basados en la eficiencia y la productividad como ejes medulares, sin descuidar otros factores inherentes al transporte ferroviario, tales como la sostenibilidad social y medioambiental. Paralelamente, a finales del año 2010 finalizará el Contrato-Programa suscrito en 2006 entre Renfe-Operadora y la Administración, y el nuevo marco de relaciones deberá responder también a los mandatos europeos sobre subvenciones del Estado a la explotación ferroviaria.

Para hacer frente a estas nuevas necesidades, el equipo de dirección de Renfe definió, en el segundo semestre de 2009, el proyecto "10 retos, 1000 días", que sienta las bases de un nuevo plan estratégico cuya vigencia se extenderá hasta 2013.
Este proyecto intenta definir las líneas estratégicas sobre las que cimentar un modelo empresarial capaz de crecer en el contexto de un momento histórico para el sector del ferrocarril, marcado por una serie de transformaciones de gran trascendencia, como son la liberalización del sector, los procesos de regionalización a nivel interno y la expansión internacional que están experimentando las grandes compañías ferroviarias europeas.

Renfe encara estos desafíos con decisión, desde la profesionalidad de sus trabajadores, la orientación al cliente y la eficiencia, con una mentalidad abierta a las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés, y sin perder de vista su compromiso con la sociedad y al entorno en el que operamos. Así lo hemos demostrado en 2009, tal y como se refleja en este Informe Anual que integra en un mismo documento el desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social y ambiental. Tres ámbitos inseparables para cualquier empresa que quiera afrontar con éxito los retos actuales y futuros.

En el área económica y de actividad, a pesar del contexto actual de crisis, la compañía ha seguido avanzando hacia la meta de disponer a finales de 2010 de una de las flotas más modernas de Europa, con la incorporación de 184 nuevos trenes de viajeros, un récord en la historia del ferrocarril en España. También hemos dado pasos que nos acercan al objetivo de plena accesibilidad, fijado para varios años antes de lo que marca la legislación nacional vigente que establece que todos los servicios ferroviarios deben ser accesibles en el 2020. En este apartado, me gustaría destacar el reconocimiento que hemos obtenido por parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), así como el incremento sustancial de las solicitudes del servicio de atención a viajeros con discapacidad Atendo, lo que nos demuestra que estamos trabajando en este ámbito en la dirección correcta.

Por otra parte, conscientes de que podemos desarrollar nuestra actividad influyendo positivamente en el entorno social en el que operamos, hemos ofrecido nuestro apoyo a numerosas organizaciones de carácter social, contribuyendo a mejorar la vida de colectivos desfavorecidos. Asimismo, un año más, hemos apoyado la cultura, el deporte y la educación, a través de numerosos acuerdos de colaboración con entidades de toda España.

En el ámbito ambiental, no hay duda de que la principal aportación del transporte ferroviario es su contribución a la movilidad sostenible. Renfe va más allá y ha conseguido que 2009 sea el año con menos emisiones de $CO_2$ generadas, todo un logro para la compañía, al que se suma su apuesta por una eficiente gestión energética. Son sólo algunas de las actuaciones más significativas que se contemplan en este Informe y que avalan la apuesta de la compañía por la Responsabilidad Empresarial.

La apuesta por el tren es una apuesta por la sostenibilidad, y desde Renfe no hay mayor contribución que la de hacer del ferrocarril el transporte de referencia de personas y mercancías. Ese es y será nuestro mayor cometido en los próximos años.

**Teófilo Serrano**
**Presidente de Renfe**

renfe

# Logros en 2009

## Hacia la flota más moderna de Europa en 2010

Renfe está renovando su parque de vehículos con la puesta en servicio de nuevos trenes que conformarán en 2010 la flota más moderna de Europa, según ha reconocido la propia Asociación de la Industria Ferroviaria Europea UNIFE. Para alcanzar este hito, Renfe está invirtiendo más de 6.000 millones de euros que se traducirán en 560 trenes nuevos para viajeros y 100 locomotoras.

## Puesta en funcionamiento de la nueva estación de Sol en Madrid

Desde la puesta en funcionamiento de la estación de Sol, el 28 de junio, Renfe ofrece 400 trenes diarios, con un total de 600.000 plazas y con frecuencias cada cuatro minutos en hora punta, por el eje formado por las estaciones de Atocha-Sol-Nuevos Ministerios-Chamartín.

## Primer aniversario del AVE que enlaza Barcelona y Madrid

La alta velocidad ha revolucionado el corredor Barcelona-Madrid. En su primer año de funcionamiento, el AVE entre estas dos ciudades ha registrado más de cinco millones de viajeros, convirtiendo a Renfe en el operador que cuenta con más clientes en esta ruta, alcanzando cuotas de mercado respecto del avión del 50%.

## Reconocimiento de la plataforma de venta y reserva de billetes en Internet

La plataforma de venta y reserva de billetes de Renfe ha recibido en 2009 el Premio AUTELSI 2008 de la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en la categoría 'Proyecto o Iniciativa por su innovación tecnológica para la mejora de la productividad'. Los usuarios reconocen, de esta forma, el esfuerzo realizado por Renfe en la implantación de esta nueva herramienta.

## El Plan de Accesibilidad de Renfe, premiado por CERMI

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) ha otorgado a Renfe el ´Premio Cermi.es 2009´ que reconoce su trabajo en favor de la accesibilidad. El jurado ha valorado la puesta en marcha y ejecución del Plan de Accesibilidad que permitirá que varios años antes de 2020, fecha marcada por la legislación nacional vigente, los servicios ferroviarios sean plenamente accesibles.

## Nuevos servicios internacionales en Renfe Mercancías

Renfe Mercancías ha puesto en marcha los nuevos servicios de transporte de mercancías ferroviario Barcelyon Express e Iberian Link, que enlazan las ciudades de Barcelona y Lyon, en el primer caso, y diversos puntos de España y Portugal, en el segundo. En el caso del servicio Iberian Link, la transferencia modal de la carretera al ferrocarril en este nuevo servicio producirá anualmente un ahorro estimado de 22 millones de euros en concepto de ahorro de costes externos y de emisión de 10.908 toneladas de $CO_2$.

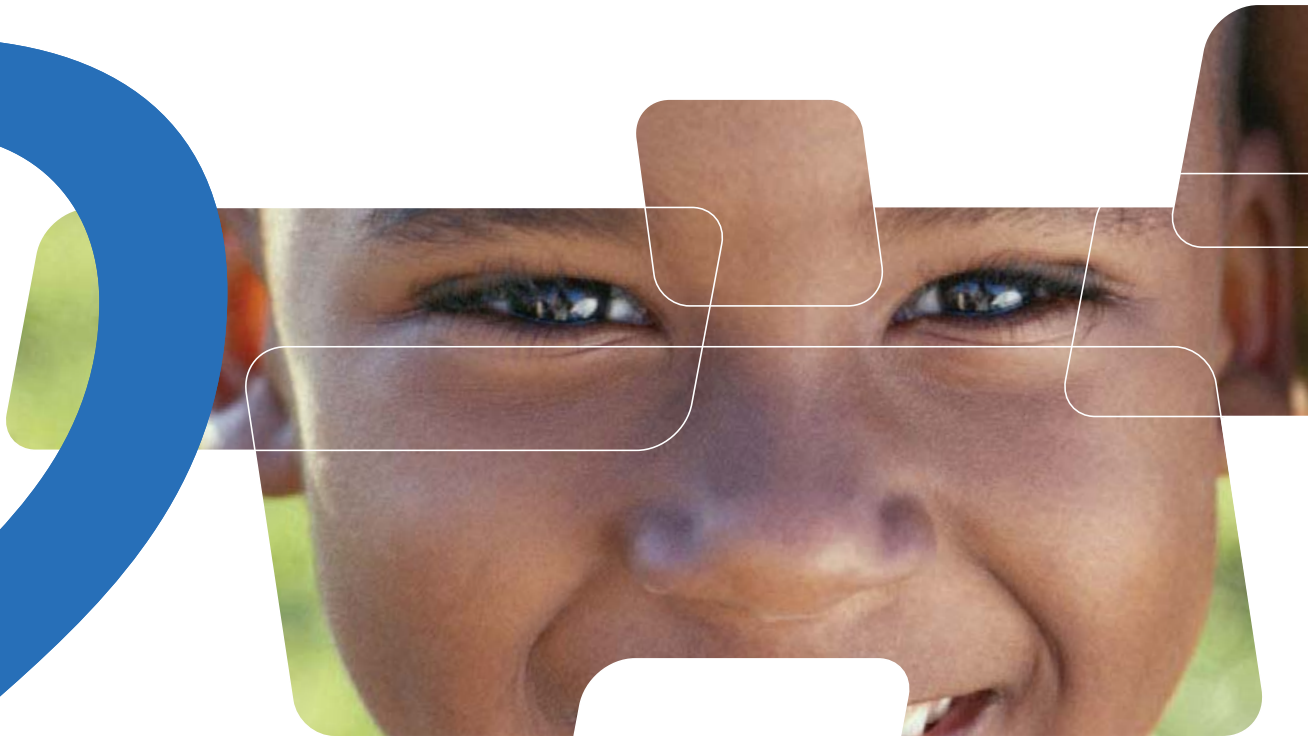
## 'Un tren de valores para un mundo mejor'

Durante 2009 Renfe desarrolló diversas actividades tendientes a dar visibilidad y recaudar fondos para 12 proyectos de desarrollo y cooperación que llevan a cabo 12 de las principales ONG en Europa, África y Latinoamérica, en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas.

## Renfe reduce sus emisiones en 2009

Durante 2009, las emisiones de $CO_2$ generadas por los consumos de tracción de Renfe se redujeron en 98.234 toneladas con relación al año anterior. Este hecho consolida la tendencia descendente en las emisiones de Renfe, siendo 2009 el año con menores emisiones. Además, durante este año los servicios de Renfe han evitado por sustitución de otros modos menos sostenibles la emisión de 2.260.000 Toneladas de $CO_2$.

renfe



# 2 Un referente en gestión responsable y sostenible

Renfe está inmersa en un proceso de transformación que, sobre la base de una gestión responsable y sostenible, le ha de llevar a alcanzar la rentabilidad, preparándose así para la prevista liberalización del transporte ferroviario en España.

En los últimos años, la compañía ha realizado una inversión global de un total de 5.488 millones de euros de los que 4.367 de euros han ido destinados a la adquisición de nuevos trenes y locomotoras.
El objetivo: incrementar la eficiencia y la calidad del servicio en un mercado en competencia, el de la Alta Velocidad y los Servicios de Mercancías y Logística, sin olvidar el compromiso social del servicio público en las Cercanías y la Media Distancia.

## 2.1. Marco de relaciones Estado – Renfe-Operadora

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 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. Para el ejercicio 2009, el compromiso económico previsto en el Contrato–Programa era el siguiente:

*(millones de euros)*

| | |
|---|---|
| Por compensación prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia | 347,49 |
| Por compensación déficit de explotación | 99,77 |
| Por Plan de Recursos Humanos | 43,62 |
| **Total transferencias corrientes** | **490,88** |
| Aportación patrimonial | 479,00 |
| **Total** | **969,88** |

En los Presupuestos Generales del Estado para el año 2009 se produjo una modificación en su distribución que se detalla a continuación:

| *(millones de euros)* | ***Prev. CP*** | ***P.G.E. 09*** |
|---|---|---|
| Compensación prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia | 347,49 | 382,98 |
| Compensación pérdidas y ERE | 143,39 | 107,89 |
| **Total transferencias corrientes** | **490,88** | **490,88** |

Esta variación implica el acercamiento de la aportación prevista para la cobertura de los servicios de Cercanías y Media Distancia a su coste real y un adelanto en la previsión de equilibrio económico del resto de actividades de la compañía.

En el caso de las Aportaciones Patrimoniales, los 479 millones de euros inicialmente previstos en el Contrato-Programa, quedaron reducidos a 195 millones de euros.

Las transferencias corrientes fueron libradas en su totalidad por la Administración General del Estado, pero las aportaciones patrimoniales se vieron afectadas por la declaración de no disponibilidad establecida por el Acuerdo de Consejo de Ministros de 13 de Febrero de 2009, por valor, en lo que afectó a Renfe-Operadora, de 97 millones de euros.

En definitiva, se pasó de unas aportaciones previstas de 479 millones a 98 millones de aportación real.

## El Gobierno y la Generalitat acuerdan el traspaso del servicio ferroviario de Cercanías a Cataluña

El Consejo de Ministros aprobó el 30 de diciembre de 2009 un Real Decreto por el que se traspasa a la Generalitat de Cataluña las funciones de la Administración General del Estado correspondientes
al servicio de transporte de viajeros por ferrocarril de Cercanías.

El traspaso de funciones y servicios adoptado da cumplimiento al acuerdo alcanzado por la Comisión Bilateral Generalitat-Estado, el 21 de julio del mismo año, para que Cataluña asumiera las competencias sobre los servicios de viajeros de Cercanías de Barcelona.

El acuerdo alcanzado por la Comisión Mixta de Transferencias se refiere exclusivamente a las funciones que viene desempeñando la Administración General del Estado (AGE) en relación con la prestación del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril de Cercanías de Barcelona, sobre la red ferroviaria de interés general, que continúa por tanto siendo de titularidad del Estado. Las funciones que asume la Generalitat son las siguientes:

- Regulación del servicio
- Inspección de los servicios y régimen sancionador por infracciones
- Establecimiento de tarifas
- Aprobación de las condiciones generales de los contratos de transporte de viajeros
- Establecimiento de servicios mínimos en caso de huelga
- Resolución de reclamaciones de los viajeros

La Generalitat de Cataluña se subroga así en la posición del Estado en el Contrato-Programa 2006-2010 en lo relativo a los servicios de Cercanías de Barcelona.

"Tengo el convencimiento de que Renfe va a ganarse a pulso la continuidad en la prestación del servicio"
**Joaquim Nadal, conseller de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat de Catalunya**

# 2.2. La excelencia y la sostenibilidad como claves de la gestión

El modelo de gestión de Renfe busca la máxima eficiencia y calidad en el servicio sin perder de vista la contribución al desarrollo de la sociedad y del entorno. A esta finalidad responde la estructura organizativa de la compañía y de este modo se contempla en la visión, misión y valores corporativos, así como en la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, fuertemente vinculada al negocio.

## 2.2.1. Modelo de gestión

El modelo de gestión sobre el que Renfe desarrolla su actividad empresarial se articula en torno a cuatro Áreas de Actividad, en las que se agrupan negocios que compiten en mercados similares, se enfrentan a los mismos cambios y requieren capacidades equivalentes:

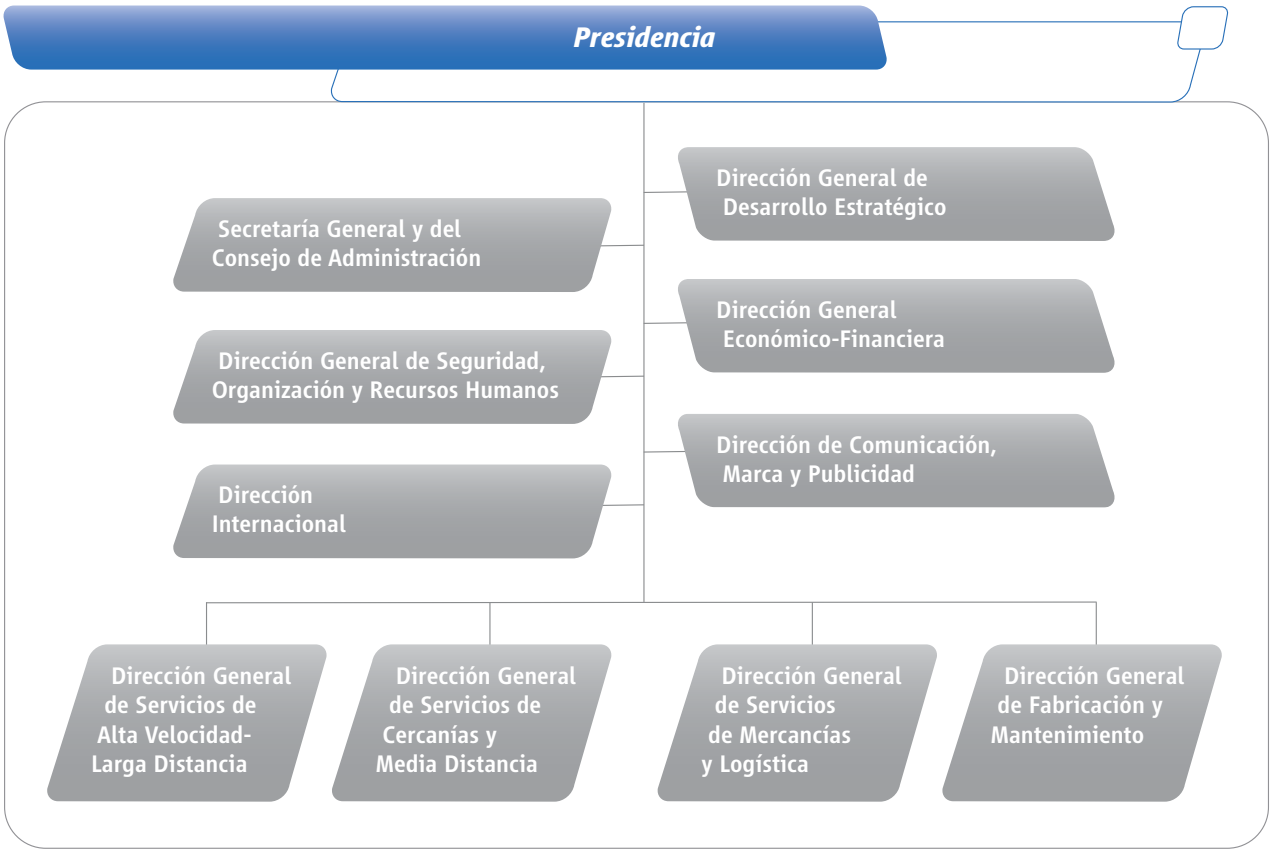
**Área de Actividad de Servicios Cercanías y Media Distancia:** Su objetivo es consolidarse como el operador de referencia en servicios de interés público.
**Área de Actividad de Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia:** El desarrollo de su gestión está marcado por la entrada en explotación de las nuevas infraestructuras, el fuerte esfuerzo inversor en material rodante y la competencia en un mercado en liberalización.

**Área de Actividad de Servicios de Mercancías y Logística:** En un mercado ya liberalizado, apuesta por la especialización de su gestión, por mercados sectoriales y por el desarrollo de nuevos servicios logísticos.

**Área de Actividad de Fabricación y Mantenimiento:** Sus objetivos son: mejorar la calidad percibida por el cliente; mantener el nuevo material y participar en su fabricación; mejorar procesos y sistemas de producción aplicando nuevas tecnologías; racionalizar los recursos industriales; la viabilidad económica; optimizar la gestión de los recursos humanos; y participar en negocios externos.

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 General de Desarrollo Estratégico
- Dirección Internacional



Con este modelo de gestión se pretende abarcar una dimensión empresarial en cada una de las áreas, que asegure competitividad y eficiencia, bajo la centralización de una dirección común, el **Comité de Dirección,** que se reúne semanalmente y sirve como elemento de apoyo al Presidente en la toma de decisiones, y en la dirección y gestión de la empresa en su conjunto, a 31 de diciembre de 2009.

## Consejo de administración

(a 31 de diciembre de 2009)

### Presidente

D. Teófilo Serrano Beltrán

### Vocales

D. Jesús Candil Gonzalo
D. Miguel Ángel Cillero Sánchez
D. Juan Jesús García Fraile
D. Carlos María Juárez Colera
D. Juan Ignacio Lema Devesa
D. Manuel López Blázquez
D. Aureliano López Heredia
D. Ricardo Mar Ruipérez
D. Santiago Menéndez de Luarca Navía-Osorio
Dª. Montserrat Merino Pastor
D. Jesús Salvador Miranda Hita
D. Carlos Ocaña y Pérez de Tudela
Dª. Inmaculada Rodríguez-Piñero Fernández
D. Ángel Torres Torres
D. Antonio Toscano Jiménez
D. Ángel Roberto Villaba Álvarez
D. Pascual Villate Ugarte

### Secretario del Consejo

D. José Luis Marroquín Mochales

### Delegado Especial del Ministerio de Economía y Hacienda

D. Mariano Puerto Cela

## Principales productos y servicios

### Alta Velocidad-Larga Distancia

renfe AVE
renfe Alvia
renfe Trenhotel
renfe Alaris
renfe Altaria
renfe Euromed
renfe Arco

### Cercanías y Media Distancia

renfe Cercanías
renfe Avant
renfe Media Distancia

### Mercancías y Logística

renfe Mercancías

### Fabricación y Mantenimiento

renfe Integria

## 2.2.2. Visión, misión, valores y objetivos

### Visión

Ser el operador de transporte de referencia en términos de calidad y eficiencia.

### Misión

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.

### Valores

En relación con el logro de la misión:
- Seguridad
- Orientación al cliente
- Competitividad
- Calidad
- Eficiencia
- Innovación-modernización
- Orientación a resultados
- Coordinación entre los agentes que configuran el sistema ferroviario

En relación con los 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 continúa 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 en una transición ordenada al nuevo modelo, colaborando en la definición e implantación de las relaciones con Adif, la Administración General del Estado y 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.

## 2.2.3. La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) tiene para Renfe un claro valor estratégico tal y como lo demuestra su inclusión en el Contrato-Programa que regula las relaciones con el Estado y en la propia misión de la compañía.

El compromiso de Renfe con su entorno y con la sociedad cuenta con una larga trayectoria en la compañía y se plasma en la estrategia 'Un tren de valores'. Un tren que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía, abriéndose también a los aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

Alrededor de este tren de valores, Renfe ha elegido cuatro ejes en torno a los cuales se alinean todas las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que desarrolla la compañía:

- Un compromiso con la sociedad y la accesibilidad.
- Un compromiso con la cultura, la educación y el deporte.
- Un compromiso con la ética y el buen gobierno.
- Un compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

## Plan Director de RSE

Para guiar todas las acciones y proyectos de la empresa en el ámbito de la RSE, Renfe formuló en 2007 un Plan Director que coincidiera con las grandes líneas de trabajo determinadas en el Plan Estratégico de la empresa, así como con sus objetivos.

El desarrollo del Plan Director contempla la integración de los compromisos éticos, sociales y ambientales en la toma de decisiones de la organización, siempre teniendo en cuenta a los principales grupos de interés de la compañía: clientes, empleados, sociedad, proveedores y administraciones públicas, definidos en la fase de análisis de este Plan Director de RSE.

Líneas estratégicas de RSE recogidas en el Plan Director:

- Incentivar e involucrar a los trabajadores en la mejora continúa.
- Fomentar el valor de la sostenibilidad en la relación con los proveedores y empresas subcontratadas.
- Garantizar y potenciar la satisfacción del cliente facilitando una relación más cercana.
- Gestionar adecuadamente y posicionarse en los aspectos ambientales y de sostenibilidad.
- Desarrollar una gestión eficaz y rigurosa con las administraciones públicas.
- Establecer mecanismos de gestión de la ética y el buen gobierno.
- Favorecer la integración y la cohesión social.

Líneas estratégicas transversales de soporte:

- Promover canales y vías de comunicación y diálogo con los grupos de interés.
- Garantizar el seguimiento de la implantación Plan Director de RSE.

Estas líneas estratégicas se concretan en 51 vías de actuación, de cuyo nivel de ejecución se informa en el anexo.

Con objeto de canalizar las actuaciones y proyectos de Responsabilidad Social, Renfe dispone de una Comisión de RSE donde están representadas todas las áreas corporativas y operativas de la compañía. Su principal objetivo es impulsar los proyectos vinculados a la estrategia de RSE de la empresa y el intercambio de experiencias e información entre las áreas.

**Juan Cardona, director del Foro de Reputación Corporativa**
"La memoria transmite un compromiso con la sostenibilidad y es un ejercicio de transparencia excelente, porque Renfe no es una empresa cotizada y se anticipa a la demanda del mercado. El retorno de la memoria es que Renfe sea considerado el operador preferido en un entorno liberalizado"

# 2.3.
## Síntesis de resultados económicos

El resultado bruto de explotación (EBITDA), alcanza la cifra de 194,5 millones de euros, lo que supone una disminución de 46,0 millones de euros sobre el año 2008, que resulta de la caída de un 0,8% de la cifra de ingresos y del aumento de un 1,1% en los gastos operativos.

En su análisis por Áreas de Actividad se observa;

- que el empeoramiento es general en todas las áreas de actividad.
- que en las dos áreas de viajeros, el valor alcanzado es positivo, frente a las otras áreas donde es negativo.

En el capitulo de Ingresos, el importe total asciende a 2.501,4 millones de euros, lo que significa un descenso de 19,9 millones de euros (0,8%) sobre el año 2008, destacando la partida de ingresos de tráfico (venta de títulos de transporte de viajeros y mercancías, convenios con CC.AA y compensación por prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia) que alcanza la cifra de 2.315,9 millones de euros, un 1,9% por debajo del año anterior. Estos ingresos representan el 92,6% del total de ingresos de Renfe-Operadora.

Por su parte, los ingresos varios se situaron en 184,9 millones de euros, lo que significa un aumento de 24,9 millones de euros (15,5%) sobre el año anterior.

Dentro de este capitulo se incluyen, entre otros; los ingresos derivados de la prestación de diversos servicios a Adif; aquellos que obtiene el área de Fabricación y Mantenimiento por los trabajos de reparación y mantenimiento a otros clientes externos; y los que provienen de los alquileres de material a otros ferrocarriles.

En el capítulo de gastos al EBITDA (personal, energía de tracción, cánones y servicios Adif y otros materiales y servicios), se produce un incremento de 26,1 millones de euros (1,1%) sobre la cifra del año 2008.

El análisis del comportamiento de las partidas más significativas es el siguiente:

- **Personal.-** El aumento registrado, un 0,9%, refleja el efecto del Convenio Colectivo para el año 2009, unido a la reducción de un 2% en el número medio de empleados.

- **Energía de tracción.-** Esta partida disminuye un 14,1% de media sobre el año anterior, aunque el comportamiento ha sido algo distinto dependiendo del tipo de tracción. En el caso de la energía eléctrica, la reducción fue del 7,1%,en línea con la producción realizada por Renfe medida en Toneladas-Km. Brutas (TKB), que lo hizo en un 6,6%. En cuanto a la energía diésel, el descenso fue del 39% debido a que la producción cayó un 14% y a la disminución del precio medio del litro.

- **Cánones Adif.-** La aplicación de la OM FOM/898/2005, 8 de Abril, por la que se fijaron las cuantías de los cánones ferroviarios, ha supuesto en 2009 un gasto de 317,6 millones de euros, lo que significa un aumento de 32,4 millones de euros (11,4%), sobre el gasto del ejercicio anterior.

  El desglose por tipo de canon es de 247,9 millones de euros para el de Infraestructura y de 69,7 millones de euros para el de Estaciones, lo que ha supuesto crecimientos del 14,4% y 1,8%, respectivamente, sobre 2008.

  Este incremento del gasto, se concentra fundamentalmente en el área de actividad de Alta Velocidad – Larga Distancia, y es debido a la consolidación de la oferta en la línea de Alta Velocidad Madrid-Barcelona con una media de servicios diarios i/v de 27 frecuencias, frente a la progresiva puesta en servicios que se realizó en 2008 en esta relación, y a su efecto en el gasto por el canon de Tráfico que sólo se devenga para los servicios AVE.

En el capitulo de amortizaciones, el crecimiento del gasto en el año 2009 frente al 2008, un 5.4%, viene motivado por la activación en el ejercicio de diversas series de material rodante recepcionadas a lo largo del año, en el caso de las áreas de viajeros; y de nuevas instalaciones en el área de Fabricación y Mantenimiento.

Por su parte, el resultado financiero se sitúa en -66,9 millones de euros, mejorando considerablemente el del año anterior a pesar del incremento del endeudamiento en 769,5 millones de euros, generado por la necesidad de financiar las nuevas adquisiciones de material; y gracias a la favorable evolución de los tipos de interés a lo largo del ejercicio.

En el apartado de resultados excepcionales se incluye un ingreso por importe de 107,3 millones de euros, consecuencia de la resolución favorable de un recurso contencioso administrativo presentado por Adif ante la Audiencia Nacional contra las liquidaciones practicadas por la Administración Tributaria derivadas del procedimiento de inspección llevado a cabo respecto del IVA de los ejercicios 1998, 1999 y 2000.

Al corresponder los importes reclamados al período de existencia de la Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles, y en virtud del contenido del apartado 13 de la OM para determinar los bienes, obligaciones y derechos que pasan a pertenecer a Renfe-Operadora, corresponde a esta última el 50% del total, que da lugar al reconocimiento del ingreso antes mencionado.

Con todo ello, el resultado del ejercicio arroja un saldo negativo de 87,0 millones de euros, lo que supone una mejora de 90,3 millones de euros sobre el del año 2008; lo que unido a la disminución de la cifra aportada por el Estado en 2009 para la compensación de pérdidas en 93,2 millones, lleva a situar el Resultado después de compensación de pérdidas en -22,7 millones de euros.

En los cuadros que se presentan a continuación se incluye la cuenta de resultados de gestión de Renfe-Operadora, la distribución del número medio de empleados por organismos y sexo, el desglose de las principales partidas de Materiales y servicios, la comparación 2009 / 2008 de las principales magnitudes del tráfico de viajeros y mercancías, y de algunos ratios de productividad, así como los correspondientes gráficos ilustrativos de las citadas magnitudes.

## 2.3.1.
## Cuenta de resultados de gestión y evolución de la actividad

### Total Renfe-Operadora. Cierre año 2009
### Cuenta de resultados de Gestión

(millones de euros)

| | 2009 | 2008 | Variación [1] Diferencia | Variación [1] % |
|---|---|---|---|---|
| **Ingresos** | | | | |
| Títulos de transporte viajeros y mercancía | 1.894,07 | 1.940,59 | -46,52 | -2,4 |
| Convenios específicos CC.AA. | 38,84 | 40,02 | -1,19 | -3,0 |
| Compensación prestación servicio Cercanías y Media Distancia | 382,98 | 379,98 | 3,00 | 0,8 |
| **Ingresos de Tráfico** | **2.315,89** | **2.360,60** | **-44,71** | **-1,9** |
| Alquileres y cánones | 24,86 | 26,43 | -1,57 | -6,0 |
| Beneficios venta de inmovilizado | 20,19 | 4,87 | 15,32 | 314,4 |
| Otros ingresos | 82,16 | 62,77 | 19,39 | 30,9 |
| Convenios Adif | 42,13 | 47,16 | -5,02 | -10,6 |
| Trabajos para el inmovilizado | 15,58 | 18,81 | -3,23 | -17,2 |
| **Ingresos varios** | **184,92** | **160,04** | **24,88** | **15,5** |
| Aplicación de subvenciones en capital | 0,55 | 0,61 | -0,06 | -10,0 |
| **(+) Total ingresos** | **2.501,36** | **2.521,24** | **-19,89** | **-0,8** |
| **Gastos** | | | | |
| Personal | 768,47 | 761,76 | 6,71 | 0,9 |
| Plan de Recursos Humanos (ERE) | 35,08 | 0,84 | 34,23 | >1.000 |
| Energía de tracción | 211,02 | 245,54 | -34,52 | -14,1 |
| Cánones y servicios Adif (excepto energía de tracción) | 450,48 | 439,02 | 11,46 | 2,6 |
| Otros materiales y servicios | 841,82 | 833,63 | 8,18 | 1,0 |
| **(-) Total gastos** | **2.306,87** | **2.280,80** | **26,07** | **1,1** |

*(continúa en la página siguiente >)*

[1] Signo (-): Variación desfavorable en Ingresos, Saldo, Resultados y Coberturas. Favorable en Gastos y Coste

## Total Renfe-Operadora. Cierre año 2009
## Cuenta de resultados de Gestión

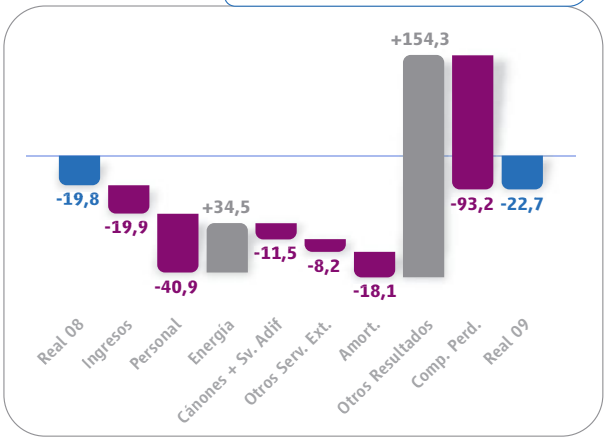
*(millones de euros)*

| | | 2009 | 2008 | Variación [1] Diferencia | Variación [1] % |
|---|---|---|---|---|---|
| *(< viene de la página anterior)* | | | | | |
| **(=)** | **Resultado antes de amortizaciones, intereses e impuestos (EBITDA)** | **194,49** | **240,45** | **-45,95** | **-19,1** |
| (-) | Amortizaciones y retiros del inmovilizado | 352,35 | 334,27 | 18,09 | 5,4 |
| **(=)** | **Resultado antes de intereses e impuestos (EBIT)** | **-157,86** | **-93,82** | **-64,04** | **-68,3** |
| (+/-) | Resultado financiero | -66,85 | -111,24 | 44,40 | 39,9 |
| (+/-) | Resultado de ejercicios anteriores | 30,62 | 27,99 | 2,63 | 9,4 |
| (+/-) | Resultados excepcionales | 107,25 | 0,00 | 107,25 | >1.000 |
| (-) | Impuesto diferido | 0,16 | 0,18 | -0,02 | -10,0 |
| **(=)** | **Resultado del ejercicio** | **-87,00** | **-177,25** | **90,25** | **50,9** |
| (+) | Compensación de pérdidas | 64,28 | 157,43 | -93,15 | -59,2 |
| **(=)** | **Resultado después de compensación de pérdidas** | **-22,73** | **-19,82** | **-2,91** | **-14,7** |

[1] Signo - : Variación desfavorable en Ingresos, Saldo, Resultados y Coberturas. Favorable en Gastos y Coste

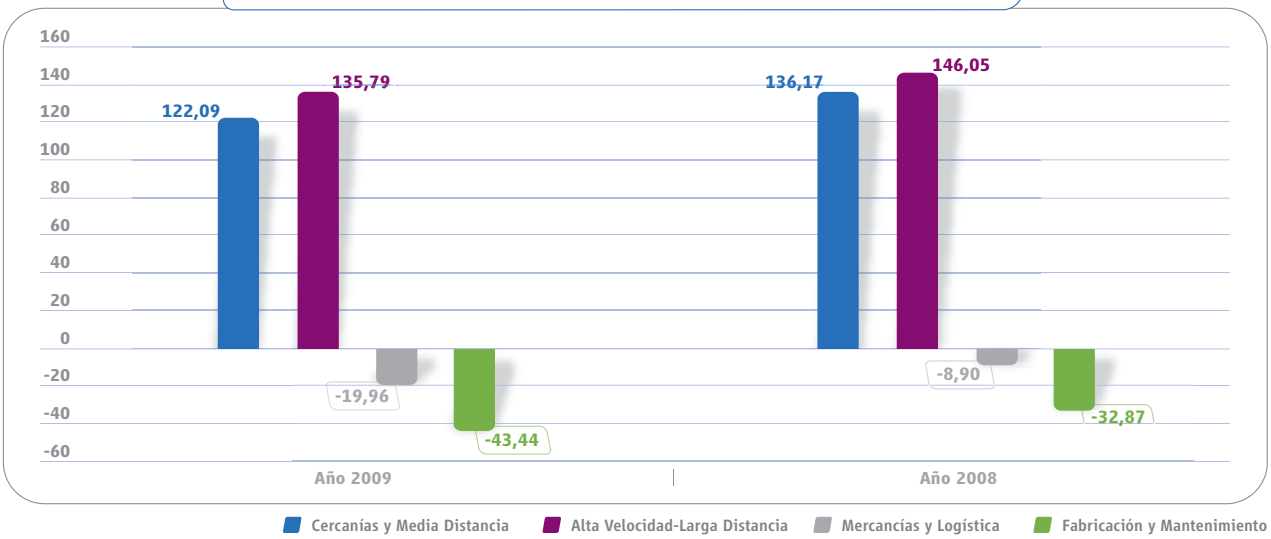
## Evolución resultado 2009 vs 2008
## Renfe-Operadora

*(millones de euros)*



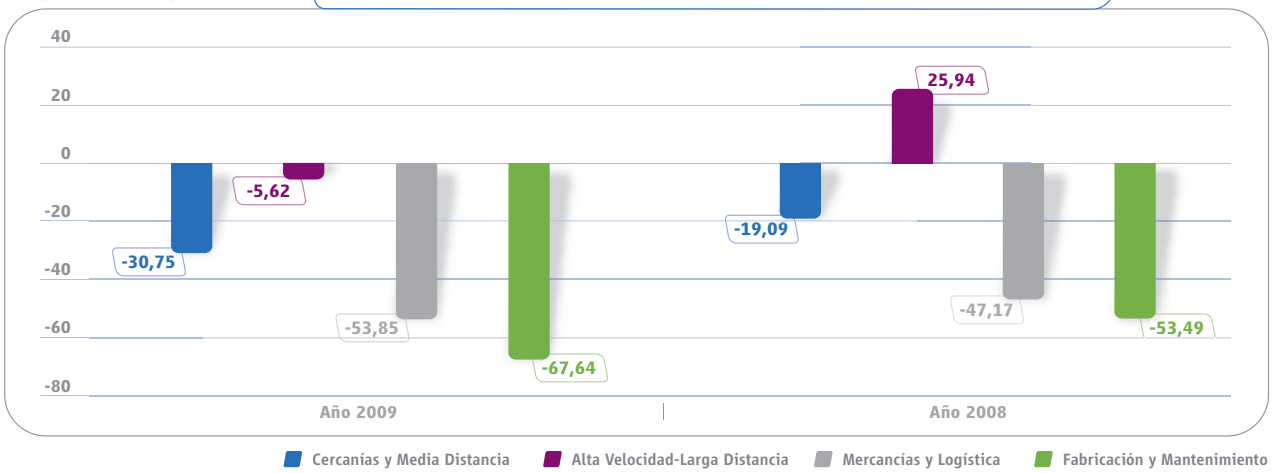
## Resultados Áreas de Actividad. Cierre año 2009. EBITDA

*(millones de euros)*



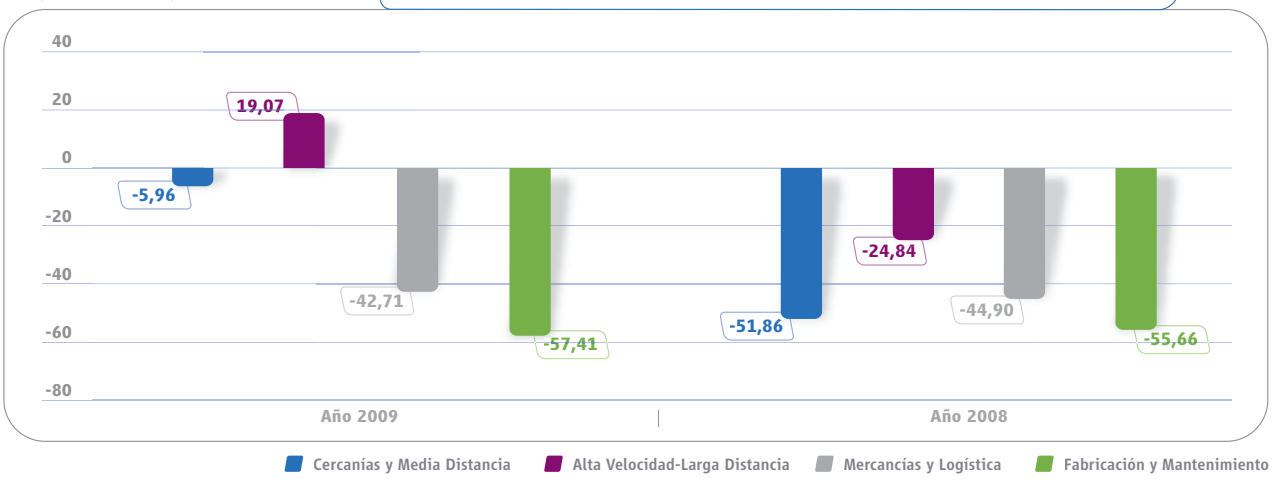

## Resultados Áreas de Actividad. Cierre año 2009. EBIT

*(millones de euros)*



## Resultados Áreas de Actividad. Cierre año 2009. Resultado del ejercicio

*(millones de euros)*




## Desglose del número medio de empleados

| | 2009 | 2008 | Variación % | % s/Total Renfe 2009 |
|---|---|---|---|---|
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 5.542 | 5.453 | 1,6 | 39,4 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 2.198 | 2.267 | -3,0 | 15,6 |
| Área de Actividad de Mercancías y Logística | 1.880 | 2.030 | -7,4 | 13,4 |
| Área de Actividad de Fabricación y Mantenimiento | 3.508 | 3.686 | -4,9 | 24,9 |
| Direcciones Corporativas | 952 | 929 | 2,5 | 6,8 |
| **Total Renfe** | **14.080** | **14.365** | **-2,0** | **100** |
| Hombres | 12.766 | 13.064 | -2,3 | 90,7 |
| Mujeres | 1.314 | 1.301 | 1,0 | 9,3 |

## Desglose de materiales y servicios

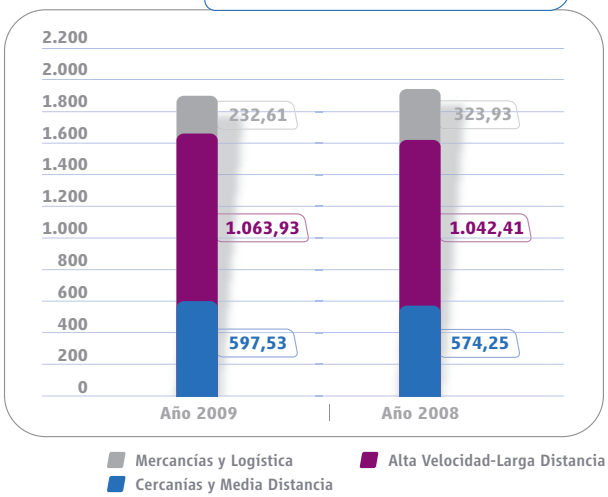
(miles de euros)

| | 2009 | | | 2008 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Importe | % s/Total | % /Acum. | % s/Total | % /Acum. |
| Canon Infraestructura | 247.925,9 | 19,2 | | 17,0 | |
| Servicios Adif | 132.879,5 | 10,3 | | 12,1 | |
| Canon Estaciones | 69.676,4 | 5,4 | | 5,4 | |
| **Total Adif** | **450.481,8** | **34,9** | **34,9** | **34,5** | **34,5** |
| Mantenimiento y limpieza de material rodante y motor | 321.541,2 | 24,9 | 59,7 | 23,2 | 57,7 |
| Servicios a bordo y en tierra | 141.650,7 | 11,0 | 70,7 | 10,7 | 68,3 |
| Consumo de materiales de almacén | 72.404,2 | 5,6 | 76,3 | 7,5 | 75,8 |
| Reparación y conservación de instalaciones fijas | 55.357,9 | 4,3 | 80,6 | 3,9 | 79,7 |
| Vigilancia de edificios | 50.886,8 | 3,9 | 84,5 | 3,6 | 83,3 |
| Publicidad, propaganda y relaciones públicas | 34.438,6 | 2,7 | 87,2 | 3,5 | 86,8 |
| Mantenimiento de ordenadores y equipamiento oficina | 29.925,7 | 2,3 | 89,5 | 2,0 | 88,8 |
| Energía U.D.T. | 19.497,2 | 1,5 | 91,0 | 1,4 | 90,2 |
| Comisiones a operadores viajeros y mercancías | 14.906,2 | 1,2 | 92,2 | 1,9 | 92,1 |
| Gastos de viaje del personal | 12.587,1 | 1,0 | 93,1 | 1,1 | 93,2 |
| Trabajos realizados por terceros | 10.991,2 | 0,9 | 94,0 | 0,9 | 94,1 |
| Variación de provisión operaciones comerciales | 10.855,3 | 0,8 | 94,8 | 0,5 | 94,6 |
| Alquiler de camas | 10.667,3 | 0,8 | 95,7 | 0,9 | 95,5 |
| Servicios bancarios | 6.016,5 | 0,5 | 96,1 | 0,5 | 96,0 |
| Estudios y consultorías | 5.725,3 | 0,4 | 96,6 | 0,5 | 96,5 |
| Dotación por reclamaciones jurídicas | 4.684,0 | 0,4 | 96,9 | 0,4 | 96,9 |
| Resto | 39.680,9 | 3,1 | 100 | 3,1 | 100 |
| **Total materiales y servicios (*)** | **1.292.297,8** | **100** | **100** | **100** | **100** |

(*) No se incluyen los excesos o defectos de provisión de ejercicios anteriores

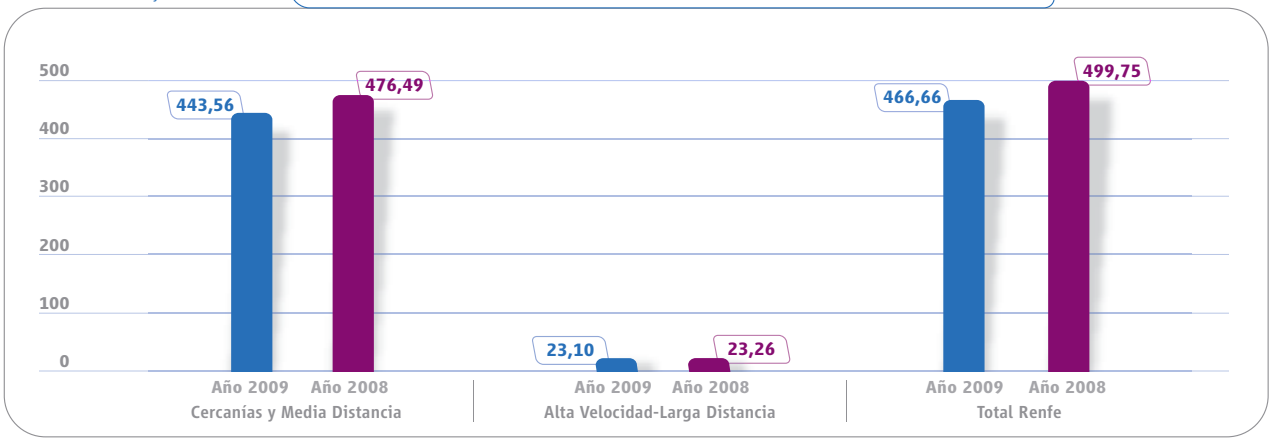
## Datos tráfico. Cierre año 2009
## Ingresos de transporte viajeros y mercancías

*(millones de euros)*



## Datos Tráfico. Cierre año 2009
## Viajeros

*(millones de viajeros)*

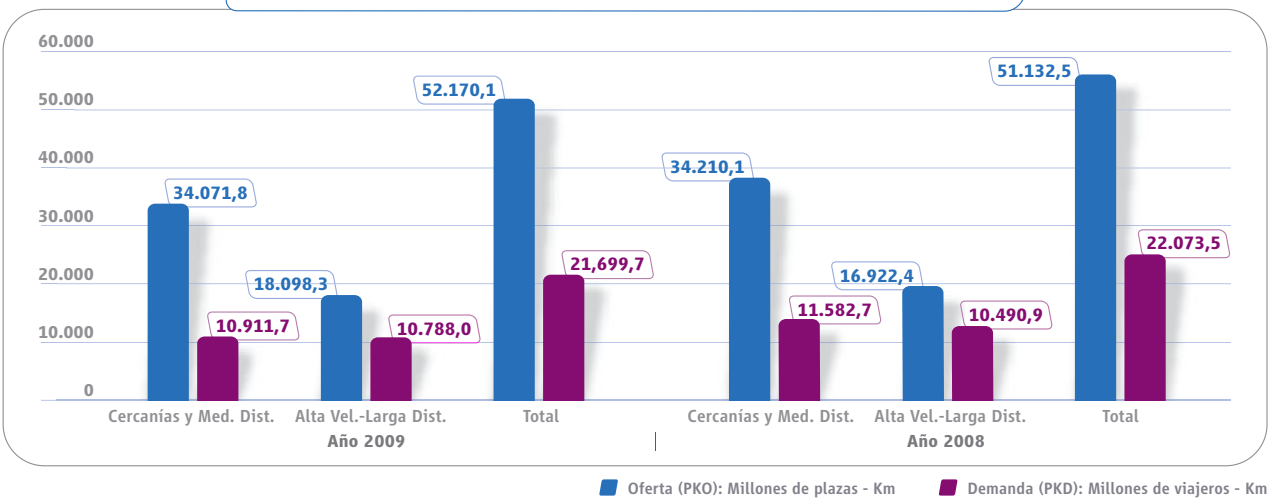


renfe

## Principales magnitudes

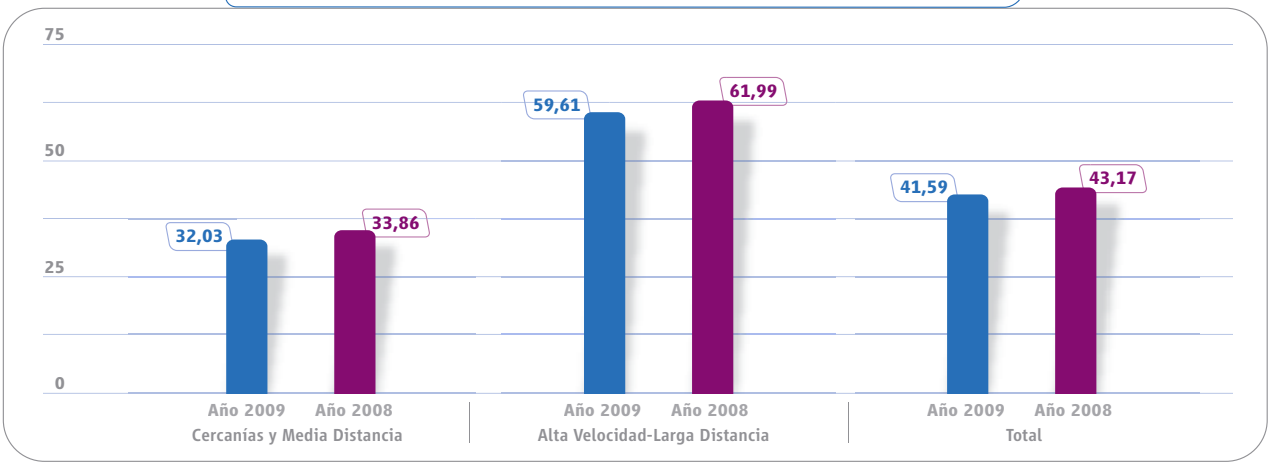
| | 2009 | 2008 | Variación (%) |
|---|---|---|---|
| **Ingresos de transporte viajeros y mercancías** *(millones de euros)* | | | |
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 597,5 | 574,3 | 4,1 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 1.063,9 | 1.042,4 | 2,1 |
| **Total mercado de viajeros** | **1.661,5** | **1.616,7** | **2,8** |
| **Área de Actividad de Mercancías y Logística** | **232,6** | **323,9** | **-28,2** |
| **Total** | **1.894,1** | **1.940,6** | **-2,4** |
| **Demanda en viajeros** *(millones de viajeros)* | | | |
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 443,6 | 476,5 | -6,9 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 23,1 | 23,3 | -0,7 |
| **Total** | **466,7** | **499,7** | **-6,6** |
| **Demanda en mercancías** *(millones de toneladas)* | | | |
| Área de Actividad de Mercancías y Logística | 16,6 | 22,0 | -24,8 |

## Principales magnitudes
## Datos tráfico de viajeros. Años 2009-2008

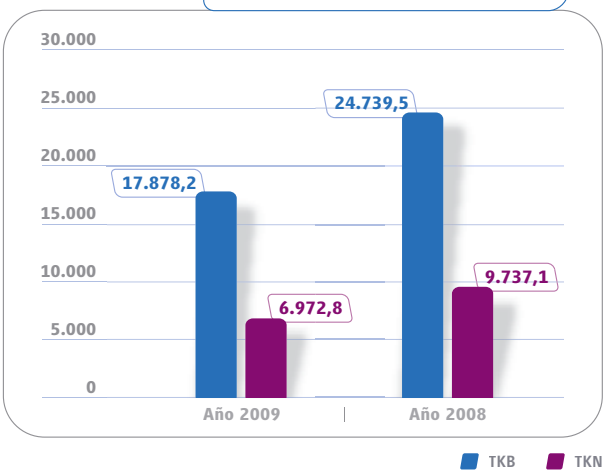



## Principales magnitudes
## Datos tráfico de viajeros. Aprovechamiento

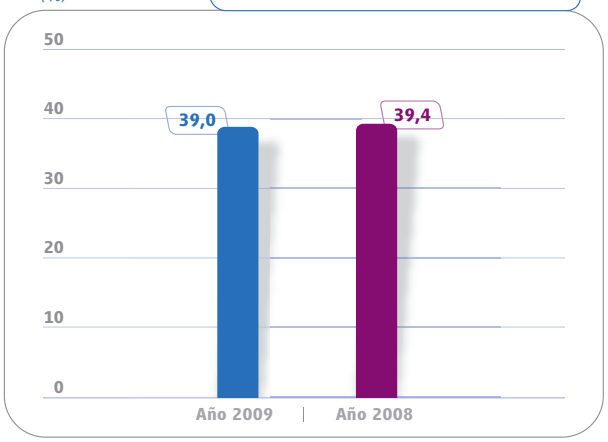
(%)



## Principales magnitudes
## Datos tráfico de Mercancías. Tráfico




## Principales magnitudes
## Datos tráfico de Mercancías. Aprovechamiento



## Principales magnitudes

| | 2009 | 2008 | Variación (%) |
|---|---|---|---|
| **Mercado de viajeros** | | | |
| **Oferta (PKO)** *(millones de plazas - km)* | | | |
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 34.071,8 | 34.210,1 | -0,4 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 18.098,3 | 16.922,4 | 6,9 |
| **Total** | **52.170,1** | **51.132,5** | **2,0** |
| **Demanda (PKD)** *(millones de viajeros - km)* | | | |
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 10.911,7 | 11.582,7 | -5,8 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 10.788,0 | 10.490,9 | 2,8 |
| **Total** | **21.699,7** | **22.073,5** | **-1,7** |
| **Aprovechamiento (%)** *(PKD/PKO)* [1] | | | |
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 32,0 | 33,9 | -1,8 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 59,6 | 62,0 | -2,4 |
| **Total** | **41,6** | **43,2** | **-1,6** |

[1] En la columna de variación se indica la diferencia en puntos porcentuales respecto al año anterior

## Principales magnitudes

| | 2009 | 2008 | Variación (%) |
|---|---|---|---|
| **Mercado de mercancías** | | | |
| Toneladas - km brutas *(millones de TKB)* | 17.878,2 | 24.739,5 | -27,7 |
| Toneladas - km netas *(millones de TKN)* | 6.972,8 | 9.737,1 | -28,4 |
| **Aprovechamiento (%)** *(TKN/TKB)* [1] | **39,0** | **39,4** | **-0,4** |

[1] En la columna de variación se indica la diferencia en puntos porcentuales respecto al año anterior

## Principales magnitudes
## Kilómetros tren

(millones)

| | 2009 | 2008 | Variación (%) |
|---|---|---|---|
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia | 99,8 | 98,6 | 1,2 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia | 58,4 | 55,3 | 5,7 |
| Área de Actividad de Mercancías y Logística | 21,7 | 30,7 | -29,6 |
| **Total** | **179,9** | **184,6** | **-2,6** |

## Principales magnitudes
## Toneladas kilómetro brutas

(millones)

| | 2009 | 2008 | Variación (%) |
|---|---|---|---|
| **Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia** | **22.161,6** | **21.889,8** | **1,2** |
| Diésel | 2.563,7 | 2.581,0 | -0,7 |
| Eléctricas | 19.597,9 | 19.308,8 | 1,5 |
| **Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia** | **21.252,3** | **19.655,9** | **8,1** |
| Diésel | 1.879,0 | 1.883,6 | -0,2 |
| Eléctricas | 19.373,4 | 17.772,3 | 9,0 |
| **Área de Actividad de Mercancías y Logística** | **17.878,2** | **24.739,5** | **-27,7** |
| Diésel | 3.030,2 | 4.227,5 | -28,3 |
| Eléctricas | 14.848,1 | 20.512,0 | -27,6 |
| **Total Renfe** | **61.292,2** | **66.285,1** | **-7,5** |
| Diésel | 7.472,8 | 8.692,0 | -14,0 |
| Eléctricas | 53.819,3 | 57.593,1 | -6,6 |

## Ratios de productividad

| | 2009 | 2008 | Variación (%) |
|---|---|---|---|
| EBITDA sobre ingresos *(%)* | 7,78 | 9,54 | -18,5 |
| Total ingresos por empleado *(miles de euros)* | 177,66 | 175,52 | 1,2 |
| Productividad económica [1] | 325,50 | 330,98 | -1,7 |
| Productividad (miles de UT / empleado) [2] | 2.036,42 | 2.214,52 | -8,0 |
| Ingreso de títulos de transporte por UT *(céntimos de euro)* | 6,61 | 6,10 | 8,3 |
| Ingreso medio por Viajero-Km *(céntimos de euro)* | 7,66 | 7,32 | 4,5 |
| Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia *(céntimos de euro)* | 5,48 | 4,96 | 10,5 |
| Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia *(céntimos de euro)* | 9,86 | 9,94 | -0,7 |
| Ingreso medio por TKN *(céntimos de euro)* | 3,34 | 3,33 | 0,3 |

[1] Ingresos de Clientes entre Gastos de Personal
[2] UT : Unidades de Tráfico = Viajeros-km + Toneladas-km netas

## 2.3.2. Balance de situación

El balance de Renfe-Operadora a 31 de Diciembre de 2009 alcanza la cifra de 8.208,24 millones de euros y queda estructurado, en grandes masas patrimoniales, con el siguiente desglose:

### Balance de situación

| (millones de euros) | 2008 | % | 2009 | % |
|---|---|---|---|---|
| **Activo** | | | | |
| Inmovilizado intangible, material e inversiones en empresas del grupo y asociadas | 5.830,24 | 82,8 | 6.711,25 | 81,8 |
| Resto del activo no corriente | 20,91 | 0,3 | 391,28 | 4,8 |
| Existencias | 45,44 | 0,6 | 40,83 | 0,5 |
| Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar e Inversiones financieras a C/P | 687,72 | 9,8 | 402,66 | 4,9 |
| Efectivo y otros activos líquidos equivalentes | 457,21 | 6,5 | 659,25 | 8 |
| Periodificaciones a corto plazo | 3,27 | 0 | 2,97 | 0 |
| **Total Activo** | **7.044,79** | **100** | **8.208,24** | **100** |
| **Patrimonio neto y pasivo** | | | | |
| Fondos propios | 2.446,55 | 34,7 | 2.946,44 | 35,9 |
| Subvenciones, donaciones y legados recibidos y ajustes por cambio de valor | 7,00 | 0,1 | 6,62 | 0,1 |
| Provisiones a largo plazo | 87,55 | 1,2 | 81,36 | 1 |
| Resto de pasivos no corrientes | 3.007,35 | 42,7 | 3.567,01 | 43,5 |
| Provisiones, deudas, acreedores comerciales y otras cuentas a pagar | 1.475,87 | 20,9 | 1.586,00 | 19,3 |
| Periodificaciones a corto plazo | 20,47 | 0,3 | 20,82 | 0,3 |
| **Total patrimonio neto y pasivo** | **7.044,79** | **100** | **8.208,24** | **100** |

Las variaciones más relevantes, de las distintas partidas del Balance, son las siguientes:

El aumento por importe neto de 881,01 miles de euros del "Inmovilizado", responde a las inversiones efectuadas durante 2009 por importe de 1.216,59 millones de euros, principalmente en material rodante (Elementos de transporte), compensadas por las amortizaciones del ejercicio por importe de 340,06 millones de euros.

En "Resto del Activo No corriente" se ha recogido la deuda a cobrar al Estado en referencia a la consignación en el contrato Programa 2006-10 para "Aportación Patrimonial" que se encuentra pendiente de cobro al cierre del ejercicio por importe de 381.000 miles de euros. En sentido contrario se encuentra registrado el traspaso a corto plazo de la deuda a cobrar a la Junta de Extremadura por importe de 9,97 millones de euros.

La principal variación en "Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar e Inversiones financieras a C/P" se concreta en el cobro del saldo deudor de "Otros Créditos con Administraciones Públicas" por 253,56 millones de euros pendiente al cierre de 2008 que difiere sustancialmente del que se ha reflejado al cierre del ejercicio 2009 y que ascendió a 49,94 millones de euros como consecuencia de la inclusión de la Entidad en el régimen de devolución mensual del IVA.

La variación del epígrafe de "Efectivo y Otros Activos Líquidos Equivalentes" es resultado del aumento respecto del ejercicio anterior de las inversiones financieras temporales por importe de 202,34 millones de euros cuyo destino principal es el pago de las inversiones efectuadas en el tramo final del ejercicio 2009.

En el Patrimonio Neto destacan el aumento de los fondos propios por la "Aportación Patrimonial" antes mencionadas por importe total de 479 millones de euros.

En el Pasivo a largo plazo la principal variación procede de la toma de préstamos por 949,5 millones de euros compensada por los traspasos de préstamos a corto plazo por importe de 372,8 millones de euros.

En el Pasivo a corto plazo el principal aumento responde a la diferencia de saldos de los principales de las "Deudas con entidades de crédito a corto plazo", en 2008 ascendía a 180 millones de euros y en 2009 esta cifra es de 372,8 millones de euros. Dicho aumento esta compensado por la disminución del saldo pendiente de pago a proveedores de inmovilizado por importe de 48,99 millones de euros.

## 2.3.3. Inversiones de Renfe en 2009 y su financiación

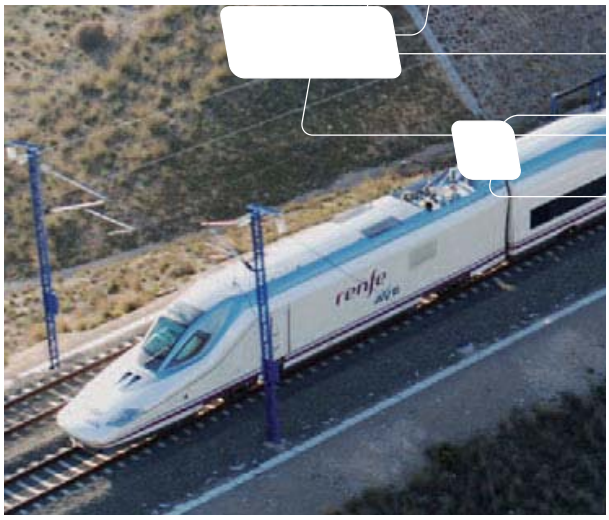
En el ejercicio 2009 la inversión de Renfe con cargo al Presupuesto de Inversiones ha alcanzado la cifra de 1.216.588,2 miles de euros distribuidos del modo siguiente:

| Concepto (miles de euros) | Gasto |
|---|---|
| Inversión material e inmaterial | 1.215.449,9 |
| Inversiones financieras | 1.138,3 |
| **Total** | **1.216.588,2** |

La financiación de esta cifra se ha realizado de la siguiente manera:

## Financiación

| (miles de euros) | Importe |
|---|---|
| Dotación de amortizaciones | 340.054,7 |
| Aportaciones patrimoniales | 98.000,0 |
| Mercado financiero | 778.533,5 |
| **Total** | **1.216.588,2** |




Los proyectos individuales de inversión más destacables han sido:

## Proyecto

| (miles de euros) | Área Actividad | Gasto | % |
|---|---|---|---|
| Adquisición de 30 trenes s/112 | Alta Velocidad - Larga Distancia | 216.484,3 | 17,8 |
| Adquisición de 80 trenes Civia III | Cercanías y Media Distancia | 143.925,9 | 11,8 |
| Adquisición de 57 trenes eléctricos con preinst. RD s/449 | Cercanías y Media Distancia | 132.922,8 | 10,9 |
| Adquisición de 50 trenes diésel s/599 | Cercanías y Media Distancia | 131.712,5 | 10,8 |
| Adquisición de 29 trenes s/121 | Cercanías y Media Distancia | 109.777,3 | 9,0 |
| Adquisición de 100 locomotoras eléctricas s/253 | Mercancías y Logística | 84.557,7 | 7,0 |
| Adquisición de 60 trenes Civia IV | Cercanías y Media Distancia | 68.536,4 | 5,6 |
| Adquisición de 13 trenes s/114 | Cercanías y Media Distancia | 40.293,4 | 3,3 |
| Adquisición de 18 trenes autopropulsados s/130 | Alta Velocidad - Larga Distancia | 37.346,6 | 3,1 |
| Adquisicion de 16 trenes s/120 | Alta Velocidad - Larga Distancia | 28.997,5 | 2,4 |
| Adquisición de 10 composiciones Trenhotel RD | Alta Velocidad - Larga Distancia | 20.504,9 | 1,7 |
| Operaciones de vida media en los trenes de la serie 100 | Alta Velocidad - Larga Distancia | 13.706,6 | 1,1 |
| Adquisición de piezas de parque para 163 trenes Civia | Cercanías y Media Distancia | 12.604,2 | 1,0 |
| Mejora del sistema ASFA y renovación de equipos existentes | Seguridad en la Circulación | 12.066,7 | 1,0 |

### Nuevas inversiones aprobadas en el ejercicio, a ejecutar en 2009 y años sucesivos

La aprobación de nuevas inversiones en el ejercicio 2009 ha sido de 815.015,3 miles de € (918.821,9 miles de € en nuevas propuestas de inversión y -103.806,6 miles de € como revisiones a propuestas de inversión de planes anteriores) distribuidas en:

| Concepto (miles de euros) | Aprobación |
|---|---|
| Inversión material e inmaterial | 802.640,3 |
| Inversiones financieras | 12.375,0 |
| **Total aprobación de Inversiones** | **815.015,3** |

## 2.3.4. Gestión financiera en 2009. Evolución del endeudamiento

### Necesidades de financiación

Durante el ejercicio 2009, los pagos, tanto de explotación como de inversiones, supusieron unas necesidades de caja de 4.096 millones de euros. Estas necesidades se cubrieron con los ingresos comerciales, las aportaciones del Estado (491 millones de euros de Subvención y Apoyo al Transporte Terrestre y 98 millones de Aportaciones Patrimoniales) y la toma de financiación en el Mercado de Capitales.

Dicha financiación se materializó a través del Banco Europeo de Inversiones (BEI), con el que se concertó un préstamo de 480 millones de euros a 25 años, y de la Sociedad EUROFIMA con la que se formalizaron dos operaciones de crédito por un importe de 180 y 289,5 millones de euros y con vencimientos en 2017 y 2021 respectivamente.

El incremento del endeudamiento fue de 769,5 millones de euros (949,5 millones de euros dispuestos menos 180 millones de vencimientos), por lo que prácticamente se agotó el incremento neto máximo de endeudamiento autorizado en los Presupuestos Generales del Estado para 2009 (769,60 millones de euros).

## Endeudamiento

A 31 de diciembre de 2009, el Endeudamiento de Renfe-Operadora estaba contraído exclusivamente con el Banco Europeo de Inversiones (37,36%) y la Sociedad EUROFIMA (62,64%) y en su totalidad está nominada en euros:

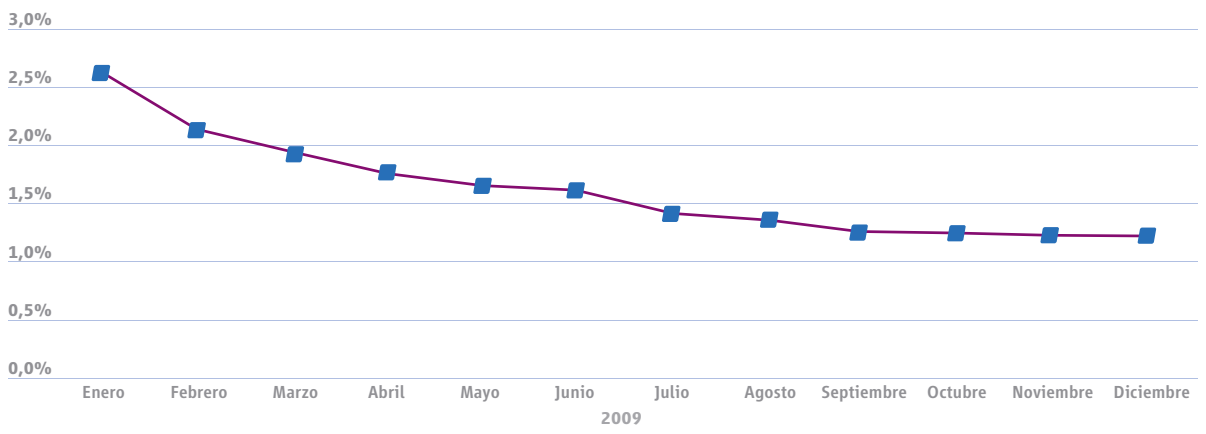
### Endeudamiento

*(millones de euros)*

| | 31.12.2008 | 2009 Disposiciones | 2009 Amortizaciones | 31.12.2009 | Diferencia |
|---|---|---|---|---|---|
| Eurofima | 2.158,81 | 469,50 | 180,00 | 2.448,31 | 289,50 |
| BEI | 980,00 | 480,00 | | 1.460,00 | 480,00 |
| **Total** | **3.138,81** | **949,50** | **180,00** | **3.908,31** | **769,50** |

### Evolución del endeudamiento en 2008-2009

*(Euribor a 1 año)*



El Euribor empezó el año 2009 con un valor de 2,622 % para seguir bajando paulatinamente hasta conseguir el 1,231 % en noviembre y cerrar el año en el 1,242%. Este descenso ha tenido su reflejo en los costes medios del endeudamiento, tal y como se muestra a continuación:

## Costes medios

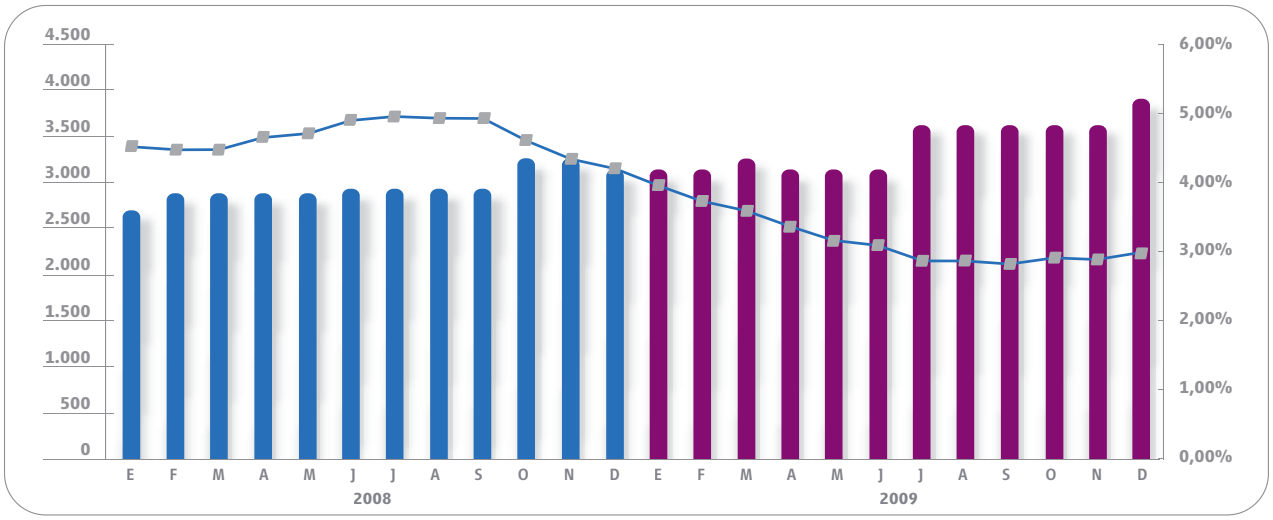
*(%)*

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2008 | 4,52 | 4,47 | 4,47 | 4,65 | 4,71 | 4,90 | 4,96 | 4,94 | 4,94 | 4,61 | 4,34 | 4,20 |
| 2009 | 3,95 | 3,72 | 3,60 | 3,36 | 3,17 | 3,08 | 2,86 | 2,86 | 2,81 | 2,90 | 2,88 | 2,97 |

## Endeudamiento

*(millones de euros)*

| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2008 | 2.685 | 2.875 | 2.875 | 2.875 | 2.875 | 2.927 | 2.927 | 2.927 | 2.927 | 3.248 | 3.248 | 3.139 |
| 2009 | 3.139 | 3.139 | 3.260 | 3.139 | 3.139 | 3.139 | 3.619 | 3.619 | 3.619 | 3.619 | 3.619 | 3.908 |




Endeudamiento (millones euros). Coste Medio (%)

## Estructura de la deuda

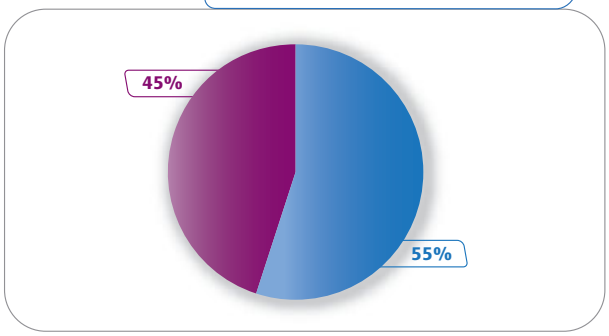
El 55% de la deuda está referenciada a Tipo Variable y un 45% a Tipo Fijo, el Tipo Nominal Medio Ponderado Vigente al cierre del ejercicio era del 2,97%. Un año antes, en diciembre de 2008, era del 4,20%.

### Deuda a 31 de diciembre de 2009

| Instrumento | euros Importe | euros Interés (%) |
|---|---|---|
| Préstamos BEI | 1.460.000.000,00 | 2,81 |
| Préstamos EUROFIMA | 2.448.307.262,64 | 3,07 |
| **Deuda Total:** | **3.908.307.262,64** | **2,97** |

Int %.: Tipo Nominal Medio Ponderado

### Distribución F/V de endeudamiento

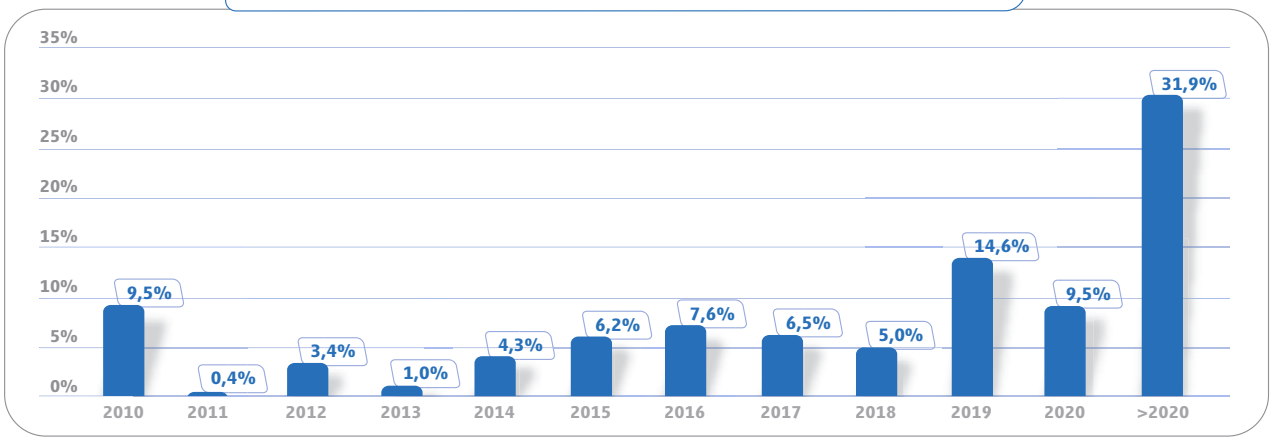



Variable Fijo

## Distribución f/v de endeudamiento

El 56% de la deuda tiene su vencimiento a partir de 2019 y sólo el 14,3% necesita refinanciarse entre 2010 y 2013.

### Desglose de la deuda por vencimiento




Como se ve a continuación, el importe más importante a refinanciar se encuentra en el año 2010 y corresponde a la Sociedad EUROFIMA.

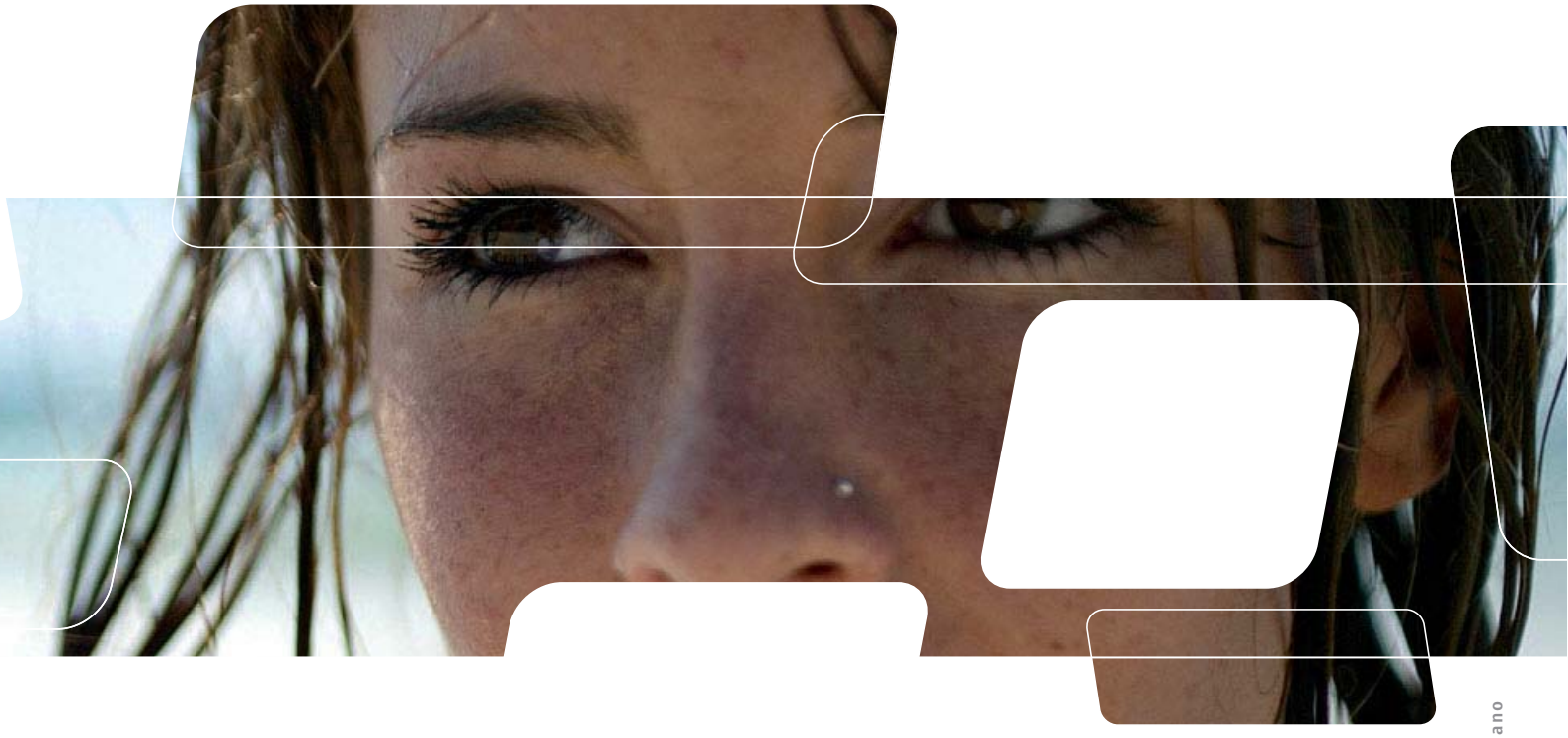
### Vencimientos hasta 2013

*(millones de euros)*

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|
| Eurofima | 372,8 | | 120,20 | |
| BEI | | 14,29 | 14,29 | 38,79 |
| **Total** | **372,8** | **14,29** | **134,49** | **38,79** |

renfe

# 3 Un servicio de calidad y orientado al ciudadano



La prestación de los servicios de Renfe está basada en la excelencia. La compañía se esfuerza por ofrecer a los viajeros un servicio de transporte puntual, accesible, seguro, innovador y de calidad que garantice su satisfacción y haga de su trayecto lo más cómodo posible. Para alcanzar estos elevados estándares, la compañía apuesta por la innovación y por un diálogo continuo con sus clientes como filosofía para seguir avanzando hacia un servicio de referencia a nivel mundial.

## 3.1.
## 467 millones de viajeros y una oferta en continua renovación

467 millones de viajeros han empleado los servicios de Renfe en 2009, una cifra inferior a la 2008, debido al impacto inevitable de la situación económica en la movilidad de los ciudadanos. Durante el año se han producido importantes avances en la renovación del parque de trenes que acercan a Renfe aún más a su objetivo de situarse en 2010 como la compañía ferroviaria con la flota más moderna de Europa.

**Ricard Riol, presidente de la Associació per a la Promoció del Transport Públic.**
"Estamos implicados con la apuesta de Renfe de lograr más viajeros y más sostenibles, pero para ello hay que acordar con Fomento una estrategia más competitiva para las líneas regionales"

## Nuevos Tiempos. Nuevos Trenes

Para dar a conocer la renovación de la flota de trenes que permitirá a Renfe situarse a la vanguardia europea en 2010, la compañía ha lanzado en 2009 la campaña **Nuevos Tiempos. Nuevos Trenes.** La creatividad, firmada por la agencia TBWA España, ha obtenido tres premios en el Festival Iberoamericano de Publicidad (FIAP), uno de los certámenes publicitarios más antiguos del mundo: Oro en Postproducción 3D, Plata en Dirección de Arte y Bronce en la categoría de Viajes.

## 3.1.1.
## Cercanías y Media Distancia

En el año 2009 ha continuado produciéndose el descenso generalizado de la movilidad tanto urbana como interurbana, motivado por la situación de crisis económica, que ya se inició en 2008. Así, los viajeros de los servicios de Cercanías disminuyeron un 7,3% respecto al año anterior; y los de los servicios de Media Distancia Convencional se redujeron un 4,9%.

Uno de los hitos más destacados del año ha sido la puesta en funcionamiento de la nueva estación de Sol. Desde su apertura, Renfe ofrece 400 trenes diarios, con un total de 600.000 plazas y con frecuencias cada cuatro minutos en hora punta, por el eje formado por las estaciones de Atocha-Sol- Nuevos Ministerios-Chamartín. Esta oferta comercial comunica las principales zonas de Madrid en menos tiempo que cualquier otro modo de transporte público. La estación número 100 del núcleo de Renfe Cercanías de Madrid pone en marcha por primera vez un nuevo concepto de información y atención más próximo al cliente, a través de la utilización de la tecnología de última generación para el telecontrol de toda la estación.

Por otra parte, el área de Cercanías y Media Distancia ha visto renovado una buena parte de su material rodante. Se han introducido nuevos trenes de la serie 449 (eléctrico) y 599 (diésel) para servicios de Media Distancia; ha aumentado progresivamente el número de unidades Civia de Cercanías en explotación; se han reordenado otras series (446, 447, 450 o 451) y se ha retirado el material más antiguo.

En lo que respecta a otros nuevos servicios, éstos son algunos de los más destacados:

- Dos nuevas frecuencias de Media Distancia entre Segovia y Cercedilla
- Nuevo servicio entre Jaén, Córdoba, Sevilla y Cádiz con el tren de la serie 121
- Nuevo tren de la serie 599 entre Madrid, Ávila y Salamanca
- Nuevo servicio directo Huesca-Zaragoza-Teruel-Valencia con el S 599
- Puesta en servicio de la nueva estación de Renfe Cercanías de Iparralde, en el núcleo de Bilbao

Cabe destacar que Renfe dispone de servicios de Media Distancia en todas las comunidades autónomas y provincias españolas.

### Resultados

El volumen de ingresos totales asciende a 1.050,8 millones de euros, situándose un 2,5% por encima del año anterior.

Del citado importe; 597,5 millones de euros corresponden a la venta de títulos de transporte, con un crecimiento del 4,1% sobre 2008; y 383 millones de euros a la compensación del Estado por prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia, cifra superior a la registrada en el año anterior en 3 millones de euros.

El aumento del 4,1% de los ingresos por títulos de transporte, es inferior a la subida tarifaria aprobada para el ejercicio que fue del 6,28% en los servicios de Cercanías y del 5% en los de Media Distancia, lo que se debe principalmente al efecto de la crisis sobre la movilidad y al impacto negativo en la demanda de diversas obras de infraestructuras en varios núcleos de cercanías (Valencia, Bilbao, Málaga), que se vio compensado parcialmente por el aumento de viajeros en los nuevos servicios Avant de Media Distancia Alta Velocidad.

En el núcleo de Barcelona los ingresos han experimentado un incremento del 10,6% respecto al año 2008, debido fundamentalmente a que hasta el 10 de mayo de dicho año se mantuvo la gratuidad de viajes en las líneas 2Sur, 7 y 10, afectadas por las obras de la Alta Velocidad.

La distribución de los ingresos por áreas de negocio es la siguiente: el 65,9% para las de Cercanías, el 23,9% para la Media Distancia Convencional y el 10,2% restante para la Media Distancia Alta Velocidad.

A su vez, los núcleos de Madrid y Barcelona concentran el 79,1% del total de los servicios de Cercanías y en los servicios de Media Distancia destaca el crecimiento del 27,6% en la cifra de ingresos, debido a la puesta en servicio de nuevos trenes Avant a lo largo del año 2008, y a la prolongación a Valladolid de los servicios Avant Madrid – Segovia.

## Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia
## Total año

| | 2009 | 2008 | % 2009/2008 |
|---|---|---|---|
| **PRINCIPALES MAGNITUDES** | | | |
| **Ingresos de títulos de transporte** | | | |
| Millones de euros | 597,533 | 574,253 | 4,1 |
| Percepción media (céntimos de euro / V.K.) | 5,476 | 4,958 | 10,5 |
| **Tráfico** | | | |
| Viajeros (miles) | 443.561 | 476.490 | -6,9 |
| Viajeros - Kilómetro (millones) | 10.912 | 11.583 | -5,8 |
| **Oferta** | | | |
| Plazas - Kilómetro (millones) | 34.072 | 34.210 | -0,4 |
| Kilómetros - Tren (miles) | 99.793 | 98.601 | 1,2 |
| Plazas / Tren | 341 | 347 | -1,6 |
| **Aprovechamiento** | | | |
| % Aprovechamiento (V.K./P.K.O.) (1) | 32,0 | 33,9 | -1,8 |
| Ingresos / Km. Tren | 5,988 | 5,824 | 2,8 |
| Viajeros / Tren | 109 | 117 | -6,9 |
| **Calidad** | | | |
| **Índice de Calidad Percibida** (1) (3) | | | |
| **Cercanías y Media Distancia** | **7,07** | **7,09** | **-0,02** |
| Madrid | 7,65 | 7,52 | 0,13 |
| Barcelona | 6,24 | 6,34 | -0,10 |
| Cercanías Urbanas e Interurbanas | 7,67 | 7,69 | -0,02 |
| Alta Velocidad Media Distancia | 7,51 | 7,86 | -0,35 |
| Media Distancia Convencional | 6,50 | 6,49 | 0,01 |
| **Puntualidad** (1) (2) | | | |
| **Cercanías y Media Distancia** | 96,81 | 96,00 | 0,81 |
| Madrid | 98,48 | 98,15 | 0,33 |
| Barcelona | 94,03 | 92,47 | 1,56 |
| Cercanías Urbanas e Interurbanas | 98,35 | 97,50 | 0,85 |
| Alta Velocidad Media Distancia | 97,48 | 99,03 | -1,55 |
| Media Distancia Convencional | 92,60 | 91,56 | 1,04 |

(1) En la columna de variación se indica la diferencia en puntos porcentuales respecto al año anterior.
(2) Número de trenes llegados a destino puntuales, respecto del número de trenes llegados a destino.
(3) Media de las dos últimas olas del año.

## Ingresos de títulos de Transporte en Cercanías

*(millones de euros)*

| Información de Núcleos de Cercanías | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 (%) |
|---|---|---|---|
| Madrid | 193,175 | 192,490 | 0,4 |
| Barcelona | 118,361 | 106,994 | 10,6 |
| Valencia | 28,930 | 30,455 | -5,0 |
| Bilbao | 10,777 | 11,233 | -4,1 |
| Málaga | 8,897 | 9,400 | -5,3 |
| Asturias | 8,027 | 7,617 | 5,4 |
| Sevilla | 7,032 | 7,188 | -2,2 |
| Murcia | 6,732 | 6,857 | -1,8 |
| San Sebastián | 6,991 | 6,791 | 2,9 |
| Cádiz | 3,635 | 3,358 | 8,3 |
| Santander | 1,117 | 1,147 | -2,6 |
| Zaragoza | 0,183 | 0,116 | 57,2 |
| **Total** | **393,857** | **383,645** | **2,7** |

## Viajeros en Cercanías

*(miles de viajeros)*

| Viajeros | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 (%) |
|---|---|---|---|
| Madrid | 224.998 | 245.214 | -8,2 |
| Barcelona | 110.129 | 114.388 | -3,7 |
| Valencia | 20.833 | 23.856 | -12,7 |
| Bilbao | 16.126 | 18.133 | -11,1 |
| Málaga | 8.358 | 9.536 | -12,4 |
| Asturias | 7.469 | 8.072 | -7,5 |
| San Sebastián | 7.528 | 7.657 | -1,7 |
| Sevilla | 6.827 | 7.381 | -7,5 |
| Murcia | 4.624 | 4.962 | -6,8 |
| Cádiz | 2.967 | 3.032 | -2,1 |
| Santander | 1.159 | 1.214 | -4,5 |
| Zaragoza | 281 | 224 | 25,5 |
| **Total** | **411.298** | **443.669** | **-7,3** |

## Ingresos de Títulos de Transporte en Media Distancia

(millones de euros)

| | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 (%) |
|---|---|---|---|
| **Información por Gerencias (Servicios Media Distancia Convencional)** | | | |
| Nordeste | 49,896 | 49,163 | 1,5 |
| Centro | 30,426 | 31,161 | -2,4 |
| Sur | 27,509 | 26,698 | 3,0 |
| Norte | 23,003 | 24,533 | -6,2 |
| Noroeste | 12,294 | 11,588 | 6,1 |
| **Total** | **143,128** | **143,142** | **0,0** |
| **Información por relaciones (Servicios Alta Velocidad Media Distancia)** | | | |
| Madrid - Puertollano | 19,341 | 19,937 | -3,0 |
| Sevilla - Córdoba - Málaga | 12,817 | 11,184 | 14,6 |
| Madrid - Toledo | 9,803 | 9,099 | 7,7 |
| Lleida - Barcelona | 7,149 | 4,338 | 64,8 |
| Madrid - Segovia - Valladolid [1] | 10,216 | 2,547 | 301,1 |
| Zaragoza - Calatayud | 0,375 | 0,202 | 85,1 |
| Zaragoza - Huesca | 0,146 | 0,160 | -8,9 |
| Jaén - Cádiz [2] | 0,701 | | |
| **Total** | **60,548** | **47,467** | **27,6** |

[1] El servicio Segovia - Valladolid empieza en enero 2009
[2] El servicio Jaén - Cádiz empieza en junio 2009

## Información de servicios de Media Distancia

*(miles de viajeros)*

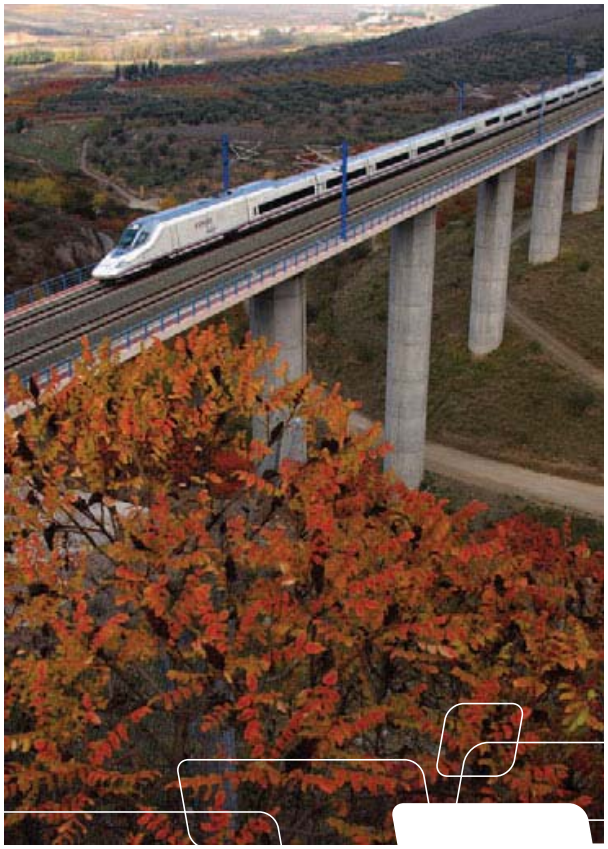
| | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 /%) |
|---|---|---|---|
| **Información por Gerencias (Servicios Media Distancia Convencional)** | | | |
| Nordeste | 11.338 | 11.749 | -3,5 |
| Sur | 4.300 | 4.476 | -3,9 |
| Centro | 4.042 | 4.426 | -8,7 |
| Norte | 3.991 | 4.391 | -9,1 |
| Noroeste | 2.939 | 2.937 | 0,1 |
| **Total** | **26.611** | **27.979** | **-4,9** |
| **Información por relaciones (Servicios Alta Velocidad Media Distancia)** | | | |
| Madrid - Puertollano | 1.513 | 1.678 | -9,8 |
| Madrid - Toledo | 1.513 | 1.475 | 2,6 |
| Sevilla - Córdoba - Málaga | 988 | 909 | 8,6 |
| Madrid - Segovia - Valladolid [1] | 1.012 | 412 | 145,6 |
| Lleida - Barcelona | 504 | 319 | 57,9 |
| Zaragoza - Calatayud | 45 | 26 | 73,0 |
| Zaragoza - Huesca | 19 | 23 | -14,4 |
| Jaén - Cádiz [2] | 58 | | |
| **Total** | **5.652** | **4.842** | **16,7** |

[1] El servicio Segovia - Valladolid empieza en enero 2009
[2] El servicio Jaén - Cádiz empieza en junio 2009

**Jordi Ribó, responsable de la secretaría de Economía Social, Autoempleo y RSE de CSCCOO**
"Nos interesa que se responda a nuestros intereses y a los de la sociedad para que Renfe no deje de ser una empresa de servicio público"

## 3.1.2.
## Alta Velocidad-Larga Distancia

Un total de 5.868.478 de viajeros han utilizado los servicios AVE en el corredor Barcelona-Madrid a lo largo de su primer año de servicio. Este dato representa un incremento del 81% respecto a los 3.242.554 que se desplazaron en el mismo periodo del año anterior, cuando los trenes AVE circulaban entre Madrid y Camp de Tarragona y en el tramo comprendido entre esta estación y la de Barcelona Sants circulaban los trenes Alvia.



El área de Alta Velocidad-Larga Distancia también ha experimentado una renovación de sus trenes. Un ejemplo lo constituye la sustitución progresiva en la circulación del material de la serie 101 por material de la serie 130, para el producto EUROMED en la ruta Alicante-Valencia-Barcelona.

### Resultados

El volumen total de ingresos generados en 2009 fue de 1.101,0 millones de euros, un 3,2% por encima del año 2008.

De dicho importe, 1.063,9 millones de euros se obtuvieron por la venta de títulos de transporte, con un crecimiento del 2,1% sobre el año anterior.

La demanda generada y atendida ha sido un 0,7% menor al número de viajes registrados en 2008, dejándose notar el efecto de la situación económica del país, siendo los ingresos superiores en 21,5 millones de euros, a los registrados al año anterior, debido fundamentalmente a la subida media de tarifas efectuada en 2009 que fue del 4%.

En cuanto al resto de ingresos, 37,1 millones de euros, corresponden principalmente a la prestación de servicios al ADIF, a los acuerdos de gestión de trenes internacionales con los ferrocarriles Portugueses y a penalizaciones a proveedores.

## *Área de Actividad de Alta Velocidad - Larga Distancia*
## *Total año*

| | 2009 | 2008 | % 2009/2008 |
|---|---|---|---|
| **PRINCIPALES MAGNITUDES** | | | |
| **Ingresos de Títulos de transporte** | | | |
| Millones de euros | 1.063,929 | 1.042,409 | 2,1 |
| Percepción Media (céntimos de euro / V.K.) | 9,862 | 9,936 | -0,7 |
| **Tráfico** | | | |
| Viajeros (miles) | 23.098 | 23.256 | -0,7 |
| Viajeros - Kilómetro (millones) | 10.788 | 10.491 | 2,8 |
| **Oferta** | | | |
| Plazas - Kilómetro (millones) | 18.098 | 16.922 | 6,9 |
| Kilómetros - Tren (miles) | 58.431 | 55.262 | 5,7 |
| Plazas / Tren | 310 | 306 | 1,1 |
| **Aprovechamiento** | | | |
| % Aprovechamiento (V.K./P.K.O.) (1) | 59,6 | 62,0 | -2,4 |
| Ingresos / Km. Tren | 18,208 | 18,863 | -3,5 |
| Viajeros / Tren | 185 | 190 | -2,7 |
| **Calidad** | | | |
| Índice de Calidad Percibida (1) (3) | 7,57 | 7,54 | 0,03 |
| Puntualidad AV-LD (1) (2) | 88,95 | 86,84 | 2,11 |
| Puntualidad Alta Velocidad (1) (2) | | | |
| AVE Madrid - Sevilla/Málaga | 97,60 | 98,06 | -0,46 |
| AVE Madrid - Barcelona | 95,89 | 97,14 | -1,25 |

(1) En la columna de variación se indica la diferencia en puntos porcentuales respecto al año anterior.
(2) Número de trenes llegados a destino puntuales, respecto del número de trenes llegados a destino.
(3) Media de las dos últimas olas del año.

## Ingresos de títulos de transporte en Alta Velocidad y Larga Distancia

*(millones de euros)*

| Áreas de Negocio | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 (%) |
|---|---|---|---|
| Corredor Nordeste | 340,674 | 343,810 | -0,9 |
| Corredor Sur | 327,302 | 340,779 | -4,0 |
| Corredor Este - Mediterráneo | 164,479 | 167,884 | -2,0 |
| Corredor Norte | 125,112 | 117,835 | 6,2 |
| Corredor Transversales | 106,362 | 72,101 | 47,5 |
| **Total** | **1.063,929** | **1.042,409** | **2,1** |

## Viajeros en Alta Velocidad y Larga Distancia

*(miles de viajeros)*

| Viajeros | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 (%) |
|---|---|---|---|
| Corredor Nordeste | 5.651 | 5.620 | 0,5 |
| Corredor Sur | 6.228 | 6.628 | -6,0 |
| Corredor Este - Mediterráneo | 5.209 | 5.467 | -4,7 |
| Corredor Norte | 3.735 | 3.659 | 2,1 |
| Corredor Transversales | 2.275 | 1.882 | 20,9 |
| **Total** | **23.098** | **23.256** | **-0,7** |

## 3.1.3.
## Mercancías y Logística

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

Durante 2009, la compañía ha dado nuevos pasos en esa línea estratégica, junto con una decidida apuesta por la intermodalidad, tanto con los puertos como con la carretera, y la búsqueda de alianzas para ofrecer nuevas soluciones logísticas integrales al mercado. Todo ello acompañado de una importante inversión en tecnología y en nuevos recursos materiales.

### Mejoras en el servicio

El área de mercancías y logística de Renfe ha llevado a cabo en 2009 mejoras que le han permitido incrementar la eficiencia, competitividad y calidad del servicio. Estas actuaciones junto a la actividad desarrollada han comportado una valoración global positiva por parte de los clientes de la compañía, que han calificado el área con un 7,23 en 2009, 0,52 puntos por encima que en 2008 (6,71).

A comienzos de año comenzó la explotación de las cuatro primeras locomotoras 253 que mejoran la fiabilidad del servicio y la capacidad de tracción en un 30%. Los servicios programados para estas cuatro máquinas se asignaron al Área de Negocio Intermodal, priorizando los trenes del corredor Madrid - Bilbao, así como Puerto Seco de Coslada – Valencia y Bilbao-Mercancías - Barcelona-Morrot.

Renfe también puso en marcha a partir de febrero trenes de mercancías de 600 metros de longitud entre Madrid y Valencia y de 550 metros para el transporte de contenedores en los corredores Barcelona - Madrid y Madrid - Sevilla, lo que ha aumentado la eficiencia y la competitividad de los tráficos entre estos puntos logísticos claves.

"Trabajamos en nuevos proyectos que permitan mantener e incrementar la rentabilidad a través, por ejemplo, del aumento de la capacidad de los trenes de 450 a 550 metros, entre otras iniciativas"
**Miguel Ángel García, gerente de Comercialización y Venta de la Dirección de Automóvil**

La puesta en funcionamiento del acceso electrificado a la campa de automóviles de Fuencarral en Madrid ha permitido asimismo dar un salto de eficiencia en los tráficos de automóviles que realiza Renfe semanalmente con base en esta terminal logística. La mejora ha reducido el tiempo en la gestión de descarga y salida de vehículos en ocho horas y ha provocado una disminución en las emisiones de $CO_2$ al sustituir circulaciones diésel por eléctricas.

### Nuevas sociedades para posicionarse en el mercado logístico

En 2009 han comenzado a operar las nuevas sociedades Logirail y Railsider. Logirail nace con la misión de proveer servicios logísticos en tierra a todas las áreas de negocio de la división de Mercancías y Logística. Su creación responde a la estrategia de Renfe para potenciar servicios integrales de transporte que ofrecer al mercado e incrementar la oferta de servicios al cliente. La nueva sociedad permitirá añadir valor a los servicios, mejorar la planificación y aumentar la eficiencia de los procesos logísticos en los que interviene el tren de Renfe.

Railsider, por su parte, está participada por Renfe Mercancías y el Grupo Algeposa y se encarga de transportar todo tipo de

mercancía siderúrgica entre los puertos marítimos españoles y las distintas instalaciones industriales de sus clientes.

### Ampliación de las rutas internacionales de Intermodal

El Área de Negocio Intermodal de Renfe Mercancías ha llevado a cabo durante el año alianzas estratégicas con el objetivo de conseguir nuevos tráficos y ganar cuota de mercado para el ferrocarril en el transporte de mercancías.

Una de ellas ha sido la puesta en marcha del servicio de transporte ferroviario de contenedores Barcelyon Express, que conecta mediante tres frecuencias semanales las dos terminales de contenedores del Puerto de Barcelona (TCB y TerCat) con la terminal ferroviaria de Naviland Cargo en Venissieux, Lyon, ubicada en uno de los principales núcleos logísticos de Francia.

La transferencia modal de la carretera al ferrocarril en estos nuevos servicios producirá anualmente unos ahorros estimados de 22 millones de euros en concepto de ahorro de costes externos y de 10.908 toneladas de $CO_2$.

Otro de los acuerdos ha sido el alcanzado entre Renfe y Comboios de Portugal para el lanzamiento de Iberian Link, un nuevo servicio conjunto de transporte intermodal de mercancías entre España y Portugal. El nuevo tráfico contará con tres frecuencias semanales por sentido para conectar distintos puntos logísticos de ambos países con una oferta integral de transporte.

"Estamos generando músculo comercial y se trabaja constantemente en el rediseño de nuevos trenes con el que hacer frente a la reducción de costes que demandan los clientes"
**Margarita Risueño, jefa de Cuentas Cliente del Área de Negocio Intermodal**

### Nuevos servicios de Automóvil

El Área de Negocio de Automóvil, especializada en la logística de grandes volúmenes de tráfico en el sector del automóvil, ha registrado durante el año importantes avances. El nuevo servicio Cargometro es uno de ellos. Se trata de un servicio para el transporte ferroviario de piezas de automoción entre las fábricas de Seat en Martorell y la Zona Franca. La sociedad está participada en el 51% por parte de Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña, el 25% por Renfe y el 24% por la empresa privada ferroviaria Comsa Rail Transport (CRT).

También se ha lanzado el servicio de transporte de automóviles para empresas AutoTren, en colaboración con Semat, con el objetivo de ofrecer una nueva solución logística para el transporte de flotas a empresas de alquiler, de vehículos de ocasión y al mercado de segunda mano. A finales de año Renfe Mercancías llegó a un acuerdo con la Asociación Nacional de Vendedores de Vehículos a Motor, Reparación y Recambios (GANVAM) para la promoción de este servicio entre sus asociados.

"Queremos dar respuesta a la demanda de empresas que solicitan el servicio de transporte ferroviario de automóviles, a través de una alternativa más económica y ecológica al tradicional transporte por carretera"
**Alfonso Rodríguez, director del Área de Negocio de Automóvil de Renfe Mercancías y Logística**

Finalmente, en 2009 se ha iniciado el transporte de 15.000 automóviles Polo de Volkswagen entre Pamplona y el norte de Italia. El nuevo tráfico, con tres trenes a la semana para transportar 15.000 vehículos por año, responde a la estrategia de Renfe de participar en cadenas logísticas integrales. El proyecto, liderado por Renfe, incluye la participación de los operadores ferroviarios EuroCargo Rail y Trenitalia, que aportan tracción en Francia e Italia, respectivamente.

"Este nuevo tráfico internacional de vehículos está basado en una comunicación directa con el cliente y un seguimiento completo de todo el proceso logístico, para poder ser más flexibles ante posibles cambios o cancelaciones y responder mejor a sus expectativas"
**Esther Alonso, técnico Comercial**

### Incremento de la actividad de Multiproducto

El Área de Negocio de Multiproducto ha comenzado a operar en 2009 un nuevo tráfico entre Barcelona y Murcia, en ambos sentidos, para el operador Alfil Logistics SA. El nuevo transporte consiste en trenes de 13 vagones cargados de mercancía paletizada y que circulan un día a la semana en cada sentido.

### Patrocinio de las Jornadas de la Logística del Centro Español de Logística

Renfe ha patrocinado la 31ª edición de las Jornadas de la Logística del Centro Español de Logística, que se celebraron durante los días 20 y 21 de abril en el Palacio de Congresos del Paseo de la Castellana de Madrid bajo el título 'Nuevos modelos de competitividad', con el objetivo de mejorar el diálogo con clientes actuales y potenciales.

### EcoTransit *(Ecological Transport Information Tool)*

Es un sistema que integra una base de datos, una metodología y una herramienta on line (www.ecotransit.org) para el cálculo del impacto que los distintos modos de transporte ocasionan sobre el medio ambiente en Europa y que está respaldado por la Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA).

En 2009 Renfe Mercancías elaboró más de 40 informes que posteriormente se presentaron a los principales clientes de cada Área de Negocio, con el objetivo de concienciarlos de las ventajas ambientales del tren para el transporte de mercancías.

### ContainerClick

ContainerClick es el sistema de venta en Internet para los servicios de la Red Intermodal Multicliente de Renfe Mercancías. Con este nuevo canal de reserva y compra de plazas, los usuarios con tarjeta de cliente pueden asegurar la plaza para su contenedor en el tren y la fecha que elijan con una anticipación máxima de 30 días. Asimismo, pueden contratar servicios logísticos complementarios para obtener un servicio integral puerta a puerta, con posibilidad de recoger y entregar su carga o contratar servicios de limpieza, almacenaje, etc.

### Renfe en el SIL de Barcelona

La compañía participa en la XII edición del Salón Internacional de la Logística y la Manutención (SIL) 2010 con un stand y está presente en varios actos programados como jornadas técnicas y encuentros profesionales sobre el ferrocarril y la intermodalidad.

### Resultados

Los resultados del Área de Actividad durante el ejercicio 2009 reflejan la situación económica general, alcanzándose cifras inferiores a las registradas en el ejercicio anterior.

El volumen de ingresos totales del año 2009 se sitúa en 278,6 millones de euros quedando un 22,2% por debajo de la cifra del 2008.

De esa cantidad, 232,6 millones de euros corresponden a los generados por el tráfico de mercancías, lo que representa una disminución del 28,2% (91,3 millones de euros) sobre el año 2008, como consecuencia directa de la contracción de la demanda que ha provocado una disminución de actividad medida en Toneladas transportadas del 24,8%, (5,5 millones).

En el capitulo de otros ingresos, que ascendieron a 44,7 millones de euros, se incluyen además de los servicios prestados a ADIF, en virtud de los convenios vigentes, los alquileres y cánones y otros ingresos por diversos conceptos.

Ante esta situación, el Área de Actividad emprendió una serie de medidas, en línea con los objetivos estratégicos, tendentes a paliar la repercusión negativa en sus resultados. Estas medidas han estado básicamente orientadas al replanteamiento de actividades prescindibles en estos momentos; a profundizar en la racionalización de la producción y en consecuencia en los costes variables asociados a la misma; y al control general de gastos.

## *Área de Actividad de Mercancías y Logística*
## *Total año*

| | *2009* | *2008* | *% 2009/2008* |
|---|---|---|---|
| **PRINCIPALES MAGNITUDES** | | | |
| **Ingresos de Tráfico** | | | |
| Millones de euros | 232,607 | 323,931 | -28,2 |
| **Tráfico** | | | |
| TEU *(miles de unidades equivalentes)* | 413 | 525 | -21,2 |
| Toneladas *(miles)* | 16.563 | 22.012 | -24,8 |
| TEU - Kilómetro *(millones)* | 212 | 281 | -24,7 |
| Toneladas - Kilómetro *(millones)* | 6.973 | 9.737 | -28,4 |
| **Oferta** | | | |
| Kilómetros - Tren *(miles)* | 21.652 | 30.737 | -29,6 |
| **Aprovechamiento** | | | |
| Ingresos / Km. Tren | 10,743 | 10,539 | 1,9 |
| TN / Tren | 322 | 317 | 1,7 |

## Mercado intermodal
### Toneladas

*(miles de toneladas)*

| Concepto | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 /%) |
|---|---|---|---|
| Tráfico Nacional Marítimo | 1.919 | 2.226 | -13,8 |
| Tráfico Nacional Terrestre | 1.432 | 1.985 | -27,8 |
| **Tráfico Nacional Total** | **3.351** | **4.211** | **-20,4** |
| Importación | 701 | 839 | -16,4 |
| Exportación | 465 | 552 | -15,7 |
| Tránsito | 15 | 53 | -71,0 |
| **Tráfico Internacional Total** | **1.181** | **1.443** | **-18,1** |
| **Total** | **4.532** | **5.654** | **-19,8** |

## Mercado intermodal
### Toneladas kilómetro

*(millones de toneladas km)*

| Concepto | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 /%) |
|---|---|---|---|
| Tráfico Nacional Marítimo | 1.100 | 1.321 | -16,7 |
| Tráfico Nacional Terrestre | 1.027 | 1.517 | -32,3 |
| **Tráfico Nacional Total** | **2.126** | **2.838** | **-25,1** |
| Importación | 237 | 277 | -14,4 |
| Exportación | 168 | 182 | -8,0 |
| Tránsito | 3 | 25 | -86,9 |
| **Tráfico Internacional Total** | **408** | **484** | **-15,7** |
| **Total** | **2.535** | **3.322** | **-23,7** |

## Área de Actividad de Mercancías y Logística
## Vagón Completo. Toneladas

(miles de toneladas)

| | 2009 | 2008 | Variación 2009/2008 /%) |
|---|---|---|---|
| P. Siderúrgicos Nacionales | 2.690 | 4.337 | -38,0 |
| Carbones | 1.532 | 1.897 | -19,2 |
| Cementos | 1.104 | 1.856 | -40,5 |
| Cereales | 902 | 926 | -2,7 |
| Piedras y Tierras | 866 | 929 | -6,9 |
| Autos | 434 | 593 | -26,8 |
| Calizas | 420 | 470 | -10,7 |
| Butano y Propano | 373 | 403 | -7,5 |
| Papel | 319 | 350 | -8,7 |
| Combustibles Líquidos | 315 | 365 | -13,7 |
| Bebidas | 276 | 180 | 53,6 |
| Productos Químicos | 267 | 372 | -28,1 |
| Material de Construcción | 252 | 174 | 44,5 |
| Maderas | 230 | 433 | -46,9 |
| Sal | 177 | 198 | -10,8 |
| Cualquier Mercancía | 161 | 198 | -18,6 |
| Abonos | 79 | 146 | -46,0 |
| Cenizas Volantes | 55 | 67 | -17,6 |
| Aceites | 43 | 52 | -18,0 |
| Ttes. Militares | 30 | 57 | -46,9 |
| Ttes. Excepcionales | 2 | 2 | -15,3 |
| Material Móvil de FF.CC. | 1 | 2 | -66,0 |
| Minerales | 0 | 94 | |
| Remolacha | 0 | 3 | |
| **Tráfico Nacional** | **10.527** | **14.103** | **-25,4** |
| Tránsito | 8 | 33 | -74,9 |
| Importación | 734 | 1.118 | -34,4 |
| Exportación | 762 | 1.105 | -31,0 |
| **Tráfico Internacional** | **1.504** | **2.255** | **-33,3** |

## Área de Actividad de Mercancías y Logística
## Vagón Completo. Toneladas kilómetro

*(millones de toneladas km)*

| | 2009 | 2008 | Variación 2007/2006 (%) |
|---|---|---|---|
| P. Siderúrgicos Nacionales | 1.407 | 2.188 | -35,7 |
| Cementos | 257 | 459 | -44,0 |
| Autos Nacionales | 234 | 350 | -33,1 |
| Cereales Nacionales | 230 | 261 | -11,6 |
| Combustibles Líquidos | 212 | 247 | -14,2 |
| Maderas Nacionales | 203 | 346 | -41,4 |
| Piedras y Tierras | 184 | 231 | -20,3 |
| Papel | 178 | 192 | -7,1 |
| Carbones | 176 | 378 | -53,4 |
| Butano y Propano | 158 | 164 | -4,2 |
| Cualquier Mercancía | 119 | 145 | -17,8 |
| Material de Construcción | 99 | 58 | 71,7 |
| Productos Químicos | 94 | 158 | -40,2 |
| Bebidas | 69 | 28 | 148,2 |
| Sal | 42 | 48 | -10,8 |
| Ttes. Militares | 20 | 37 | -44,9 |
| Cenizas Volantes | 17 | 27 | -36,4 |
| Aceites | 16 | 14 | 13,4 |
| Abonos | 11 | 26 | -59,0 |
| Calizas | 9 | 10 | -10,8 |
| Ttes. Excepcionales | 1 | 1 | -38,7 |
| Material Móvil de FF.CC. | 0 | 1 | -84,5 |
| Minerales | 0 | 16 | |
| Remolacha | 0 | 2 | |
| **Tráfico Nacional** | **3.737** | **5.386** | **-30,6** |
| Tránsito | 5 | 6 | -9,3 |
| Importación | 340 | 499 | -32,0 |
| Exportación | 357 | 524 | -32,0 |
| **Tráfico Internacional** | **701** | **1.029** | **-31,8** |

## 3.1.4. Servicios de Fabricación y Mantenimiento

El área de Fabricación y Mantenimiento cuenta con una plantilla total de 3.461 personas -repartidas entre 54 puestos de asistencia técnica, 53 Bases de Mantenimiento donde se hace mantenimiento de primer nivel, 5 Bases de Mantenimiento Integral y Servicios Centrales-. En 2009, se han obtenido 272 millones de euros de ingresos, repartidos de la siguiente manera:

- El 79% provienen de operaciones de mantenimiento y reparación de componentes y piezas de parque, lo que supone el 35% del total del negocio de mantenimiento de Renfe.
- El 13% de ingresos está relacionado con operaciones con terceros (instalaciones y material excedentario, etc.).
- El 7% corresponde a Fabricación.
- El 1% corresponde a ingresos financieros.

En el área de Fabricación, las actuaciones específicas en 2009 para AVE-Larga Distancia han sido el inicio de la fabricación de 14 trenes de las serie 112 y la finalización de la fabricación de siete trenes de la serie 130 y cinco coches del Tren Hotel. En Cercanías-Media Distancia se han fabricado 29 coches de las serie 121, así como cajas para los CIVIA IV y serie 599.

### Resultados

El total de ingresos del área de actividad alcanzó en el ejercicio 2009 la cifra de 272,2 millones de euros, lo que supone una reducción de 26,8 millones de euros, un 9% sobre el año anterior.

De ese total, 202,2 millones de euros, corresponden a la prestación de servicios de mantenimiento y reparaciones a los operadores de viajeros y mercancías de la propia Renfe-Operadora, y experimentan una disminución del 15% (35,6 millones de euros) sobre los obtenidos en 2008.

La mayor caída se produce en el área de Mercancías y Logística (28,7%) debido a la fuerte disminución de su actividad, y en el área de Alta Velocidad – Larga Distancia (17,6%) por la gradual sustitución del material convencional.

El resto de ingresos, 69,9 millones de euros se obtienen por los trabajos para el propio inmovilizado y por servicios de mantenimiento prestados a otros propietarios de material y al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, y en su conjunto suponen un aumento del 14% (8,8 millones de euros), sobre el año anterior.

El más significativo se produce en las actividades de fabricación, con un incremento de 7,3 millones de euros, así como los ingresos correspondientes a Integria de la operación de venta de material a Argentina que ascendieron a 3,7 millones de euros.

## 3.2. Un referente en puntualidad

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.

El área de **Alta Velocidad-Larga Distancia** destaca por sus ratios de puntualidad. Un estudio de la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) de 2008 situó a este servicio de Renfe como el más puntual de Europa y el segundo a nivel mundial, sólo por detrás de los ferrocarriles japoneses. La política de compensación en este área es especialmente favorable para el viajero, en consonancia con la elevada puntualidad del servicio.

## Compromiso de Puntualidad

Salvo que la demora se produjera por causa de fuerza mayor, Renfe aplica lo establecido en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario en materia de indemnizaciones por retraso:

Superior a 60 minutos: Devolución del 50%.
Superior a 90 minutos: Devolución del 100%.

Para determinados productos, Alta Velocidad–Larga Distancia asume un compromiso voluntario que amplía las garantías ofrecidas a sus clientes:

## Alta Velocidad–Larga Distancia

**Trenes AVE Madrid-Sevilla**
Superior a 5 minutos: Devolución del 100%.
Este compromiso no es aplicable a los viajes realizados en trenes AVE con origen Barcelona y destino Sevilla o viceversa.

**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–Larga Distancia, si existieran circunstancias excepcionales que impidieran la normal prestación del servicio, se reserva el derecho de suspender temporalmente este compromiso de puntualidad voluntario.

Los reintegros pueden hacerse efectivos en cualquier punto de venta de las estaciones hasta tres meses después de la fecha de viaje. En caso de billetes de paquetes turísticos el cliente ha de dirigirse a la Agencia de Viajes donde lo adquirió.

## Ave Lanzadera y Avant

Si se produjese un retraso sobre la hora fijada de llegada se le devolverá, sobre el importe facial de su billete, siempre que el retraso sea imputable a Renfe-Operadora:

**Trayecto: Madrid-Ciudad Real-Puertollano, Madrid- Toledo y Córdoba-Sevilla**
Superior a 5 minutos: Devolución del 100%

**Resto de Trayectos:**
Superior a 15 minutos: Devolución 50%
Superior a 30 minutos: Devolución 100%

En el área de Cercanías, Renfe cuenta con el sistema de indemnización **'Devolució Xpress'** exclusivo del núcleo de Barcelona. Según este procedimiento, 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. Se trata de un sistema que mejora las devoluciones contempladas en la Tarifa General de Clientes de Renfe Cercanías, aplicables al resto de núcleos.

En 2009, se han mejorado los datos de puntualidad tanto en el área de Cercanías y Media Distancia (96,81%) como en la de Alta Velocidad-Larga Distancia (88,96%).

### *Puntualidad*

| *(%)* | *2008* | *2009* |
|---|---|---|
| **Cercanías y Media Distancia** | **96,00** | **96,81** |
| Cercanías de Madrid | 98,15 | 98,48 |
| Cercanías de Barcelona | 92,47 | 94,03 |
| Cercanías Urbanas e Interurbanas | 97,50 | 98,35 |
| Alta Velocidad Media Distancia | 99,03 | 97,48 |
| Media Distancia Convencional | 91,56 | 92,60 |
| **Alta Velocidad-Larga Distancia** | **86,84** | **88,96** |
| AVE Madrid-Sevilla/Málaga | 98,06 | 97,78 |
| AVE Madrid-Barcelona | 97,14 | 96,10 |
| AVE Madrid-Valladolid | 95,34 | 96,64 |
| AVE Barcelona-Málaga/Sevilla | 95,96 | 93,49 |

# 3.3. Avanzando hacia la plena accesibilidad

Renfe ha seguido acercándose en 2009 a su compromiso de alcanzar la plena accesibilidad antes de 2020, fecha marcada por la legislación vigente. Para ello, ha profundizado en el desarrollo del Plan de Accesibilidad lanzado en 2007 con el apoyo de la ONCE y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y que cuenta con una inversión de más de 300 millones de euros.

Los logros alcanzados hasta el momento le han valido la concesión del ´Premio Cermi.es 2009´ en la categoría 'Accesibilidad Universal', que el CERMI entrega a aquellas personas, empresas e instituciones públicas que favorecen la integración social de aquellos que tienen algún tipo de discapacidad.

"Renfe ha vinculado la accesibilidad a la innovación y al desarrollo tecnológico, lo que supone un reto de futuro, para que la accesibilidad sea universal y útil para todos"
**Francesc Romeu, director ejecutivo de Desarrollo de Accesibilidad y Coordinación de la Innovación**

## 3.3.1. El servicio Atendo

Renfe, en colaboración con Adif, ha extendido durante 2009 el Servicio Atendo de Atención a Personas con Discapacidad, hasta alcanzar una cobertura de más de 240 estaciones. Durante el año se han realizado un total de 235.571 asistencias, lo que representa un crecimiento del 109,2% con respecto al ejercicio anterior.

### Accesibilidad de Renfe en cifras

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Costes del servicio Atendo | 5,5 millones de euros | 7,6 millones de euros |
| Número de trenes accesibles | 1.790 circulaciones accesibles | 2.056 circulaciones accesibles |

Con el objetivo de realizar un seguimiento y evaluación de la calidad ofrecida y establecer planes de mejora, Renfe está realizando semestralmente desde 2009 encuestas de calidad entre los usuarios del servicio. Los dos sondeos que se han llevado a cabo en febrero y noviembre de 2009 han revelado una valoración global de 8,74 y 8,76 puntos respectivamente.

Para contribuir aún más a la mejora de la calidad del servicio y situarlo como una referencia a nivel europeo, Renfe está trabajando en la implantación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal para el Servicio Atendo, con vistas a que una vez desarrollado e implantado, se proceda a su certificación por parte del organismo AENOR.

### *Número de estaciones en que se presta el servicio*

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| AV, LD y MD | 94 | 98 |
| Cercanías | 55 en 6 núcleos | 74 en 7 núcleos |
| Estaciones con Servicio Atendo permanente | 69 | 71 |
| Circulaciones accesibles | 1.790 | 2.056 |
| Número de asistencias | 112.614 | 235.571 |

## Mejoras introducidas en 2009:

- **Implantación de 'Módulos de Atención Atendo'**
  A lo largo de 2009 se han implantado 'Módulos de Atención Atendo' en las estaciones de Madrid-Puerta de Atocha y Alcázar de San Juan. Estos dos primeros módulos de atención personalizada del Servicio Atendo son totalmente accesibles y permiten al cliente una más fácil identificación del servicio en el entorno de las estaciones. Están dotados de ayudas técnicas como silla de ruedas o muletas, así como de un mostrador adaptado a las personas que se desplazan en silla de ruedas.

- **Guía del Servicio Atendo:**
  Renfe ha editado la nueva Guía del Servicio Atendo en diversos formatos accesibles (audio-guía, escritura ampliada, formato de bolsillo), para facilitar el acceso a la información a los diferentes colectivos de personas con discapacidad.

  La publicación recoge toda la información que el viajero con discapacidad o movilidad reducida necesita para realizar su trayecto en tren, desde las facilidades de viaje hasta los teléfonos de contacto para hacer sugerencias o reclamaciones relativas al servicio.

  La guía también pretende ser un instrumento de divulgación con el que dar a conocer el servicio.

- **Nuevo uniforme de los trabajadores del servicio**
  Todos los trabajadores del Servicio Atendo visten un nuevo uniforme diseñado con criterios de calidad de servicio, visibilidad, comodidad, modernidad e imagen de marca. De color naranja, el nuevo vestuario permite a los pasajeros identificar fácilmente al personal del servicio.

- **Publicación del Manual de Atención a personas con discapacidad o movilidad reducida**
  El Manual de Atención a personas con discapacidad o movilidad reducida es una publicación interna que establece las pautas que han de seguirse para tratar a los clientes, en función de su movilidad y necesidades específicas.

  Está concebido como elemento de formación, concienciación y divulgación de los criterios de atención al cliente del Servicio Atendo, unificando las pautas generales de actuación con los clientes con discapacidad.

- **Elaboración del Manual de Imagen de Identidad Atendo**
  Renfe ha elaborado un Manual de Imagen de Identidad Atendo, en el que se establecen los criterios de marca del servicio y donde se proyectan de forma conceptual, gráfica y visual los atributos de su misión: "ofrecer un servicio de calidad generando

credibilidad, aportando proximidad, atención y orientación a las personas con discapacidad y movilidad reducida, con criterios de flexibilidad a sus necesidades concretas".

## 3.3.2. Adaptación de trenes

Renfe ha firmado acuerdos para la adaptación del parque de trenes por valor de 31,9 millones de euros, de los cuales 28,5 millones irán destinados a los servicios de Media Distancia y 3,4 millones a los de Larga Distancia.

### Nivel de accesibilidad del parque de trenes:

- **Alta Velocidad Larga y Media Distancia**
  Todos los trenes de Alta Velocidad, tanto de Larga como de Media Distancia, disponen de espacios y servicios adaptados para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- **Larga Distancia Convencional**
  El Plan de Accesibilidad de Renfe contempla la adaptación de 55 trenes, 22 nocturnos y 33 diurnos. Durante 2009 se han fabricado con una nueva configuración accesible seis Trenes Hotel, que incorporan una cabina 'Gran Clase' accesible con aseo universal, una sala de viajeros (también dotada con aseo universal) con plazas súper-reclinables adaptadas para viajeros transferidos desde su silla de ruedas y plazas específicas para viajeros en silla de ruedas. Del mismo modo, los coches cafetería y restaurante cuentan con espacios y zonas adaptadas para su uso por personas con movilidad reducida.

- **Media Distancia Convencional**
  En diciembre de 2008, se adjudicó la adaptación de 75 trenes de Media Distancia (31 de la serie 448, 23 de la serie 594 y 21 de la serie 598). Durante 2009 se han desarrollado sendos proyectos de ingeniería para su adaptación, que incorporará, además de dos plazas para viajeros en silla de ruedas y un aseo universal, un elevador embarcado para facilitar el acceso a estos coches.

- **Cercanías**
  Renfe está realizando un extraordinario esfuerzo inversor en Cercanías, tanto en adquisición de nuevo material Civia, como en la adaptación del material existente de las series 446 y 447.

En 2009, finalizó un estudio de I+D+i realizado para la compañía por la Fundación ONCE, cuyas conclusiones revelaban que la mejor solución para garantizar la accesibilidad a las unidades 446 y 447 era la dotación de un acceso a nivel de andén. Renfe está trabajando para incorporar esta transformación en los trenes mencionados.

## 3.3.3.
## Acciones de sensibilización

Renfe ha participado en diversos encuentros sobre accesibilidad para difundir su trabajo y compartir experiencias con otros actores importantes. Entre estos actos, destacan las Jornadas de Accesibilidad al transporte ferroviario y el I Congreso Internacional de Diseño Universal.

Por otra parte, a lo largo de 2009, Renfe ha creado un marco para el desarrollo de proyectos de innovación en accesibilidad y de colaboraciones con distintas universidades.

### Tarjetas Doradas en Renfe

Con la Tarjeta Dorada, Renfe ofrece descuentos a los mayores de 60 años y a personas con discapacidades importantes de más del 65%.

**Tarjetas Doradas**

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Número de tarjetas emitidas para personas mayores o personas con discapacidad | 1.407.010 | 1.403.080 |
| Número de tarjetas emitidas para acompañantes de personas con discapacidad | 27.505 | 29.029 |
| Aportación Renfe en forma de descuentos (euros) | 21.582.199 | 26.254.282 |

# 3.4.
# La seguridad, un concepto integral en Renfe

Para Renfe, la seguridad de los clientes es la base fundamental para ofrecer un servicio eficiente y de calidad. Para ofrecer la mejor garantía en este sentido, la compañía fue una de las primeras en España en abordar la seguridad desde un punto de vista integral, es decir, englobando en una misma área de la compañía los aspectos de

seguridad relativos a la circulación, a las personas y los bienes, a la protección civil y a la salud de los trabajadores.

## Mayor seguridad en la circulación

La seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa y se apoya en tres pilares fundamentales: 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. En 2009, el trabajo se ha centrado en las siguientes líneas estratégicas:

1. **Mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad**
   Los principales hitos del año han sido el cumplimiento del Plan Anual de Seguridad del Plan de Formación en Seguridad y la realización de la auditoría externa al Sistema de Gestión de Seguridad.

   Durante 2009 se han llevado a cabo numerosas acciones de formación continua que han contemplado talleres de trabajo, formación específica en factor humano, programas de entrenamiento en los simuladores de conducción cursos de reciclaje para los Delegados de Seguridad y cursos para la formación de nuevos Delegados de Seguridad. El número de horas está contemplado en el cuadro 'Participaciones y horas de formación por tipología'de la página 80.

2. **Profundización en la Cultura de Seguridad**
   Renfe ha organizado diversas jornadas sobre seguridad y comunicación a nivel interno y ha participado en diferentes foros de debate y en la generación de conocimiento a través de informes y otros documentos. Asimismo, se ha celebrado la cuarta edición de los 'Premios Buenas Prácticas en Seguridad', que reconocen las mejores actuaciones en materia de seguridad en la circulación y fomentan las buenas prácticas de los trabajadores de Renfe.

3. **Gestión de Riesgos del Factor Humano y del Factor Técnico**
   Se han constituido dos Oficinas Técnicas de Riesgos, Técnicos y Humanos, para identificar y evaluar los niveles de riesgo y las amenazas en el sistema ferroviario, según las nuevas exigencias europeas y nacionales.

4. **Innovación y desarrollo**
   En este ámbito, se han emprendido proyectos como GEMA-RAIL, sobre el fallo humano en el mantenimiento, la Plataforma Asegura y el Asfa Digital, un sistema de ayuda a la conducción cuyo objetivo es disminuir la probabilidad de accidentes ferroviarios por fallo del maquinista, a la hora de cumplimentar las señales de vía.

   El Sistema Asfa Digital se ha implantado en un total de 563 vehículos del parque del material motor y autopropulsado en 2009, con lo que ya alcanza el 61,3% del parque total a 31 de diciembre de 2009. Está prevista la instalación de un total de 2.650 equipos.

## Objetivo de seguridad cumplido

Renfe ha cumplido en 2009 el objetivo de seguridad marcado por el Contrato Programa Renfe-Estado, que fijaba una Tasa de Riesgo Admisible (TRA) de 0,030 accidentes de tren, atribuibles a la gestión de Renfe, por millón de Km-tren realizados. El resultado ha sido de 0,022 accidentes de tren.

### *Indicadores establecidos por el Contrato-Programa*

| | *TRA* objetivo* | *IF** real* |
|---|---|---|
| 2007 | 0,050 | 0,049 |
| 2008 | 0,041 | 0,026 |
| 2009 | 0,030 | 0,022 |

*TRA: Tasa de riesgo admisible medida en accidentes /millón km. tren causados por Renfe
**IF: Índice de Frecuencia real medida en accidentes/millón km. tren causados por Renfe

## Protección civil y seguridad ciudadana

En este ámbito, Renfe se ocupa de dos aspectos: la seguridad contra la delincuencia y los actos antisociales que perturben la

integridad y la propiedad de viajeros, empleados y bienes de la propia entidad y la protección civil.

La compañía realiza estudios y evaluaciones de los riesgos que amenazan los sujetos y bienes que se deben proteger y diseña planes y protocolos para prevenirlos, reducirlos y evitarlos. Tras los estudios se emprenden las medidas preventivas oportunas contando con los recursos humanos, técnicos y organizativos necesarios.

Todas las medidas de prevención y de acción en materia de seguridad están coordinadas por el Centro de Control y Coordinación (CECON), en el que se recibe toda la información sobre las incidencias, gestionándolas con los operativos de las respectivas Delegaciones Territoriales y con los Centros de Gestión de las Áreas afectadas. Este Centro cuenta con el apoyo de los Centros de Control 24 horas territoriales.

Gracias a esta estructura organizativa, que combina una lógica central con otra territorial, la compañía puede dar una respuesta adecuada en el punto geográfico en el que los riesgos o las necesidades surgen, por medio de los recursos propios o a través de la participación y colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Autonómicas y/o Locales y de los equipos de Emergencia y Protección Civil del territorio respectivo.

Entre las principales actuaciones llevadas a cabo en 2009, destacan el desarrollo del Plan Nacional Antigrafitis (que ha conseguido una importante reducción de esta problemática), la actualización del Plan de Contingencias de Renfe y la realización de 25 simulacros de emergencias.

En lo que respecta a formación, durante el año 2009 se han programado diferentes cursos en el ámbito de la protección civil con una duración total de 12.117 horas y con 2.420 participaciones (el 99,5% de las previstas).

# 3.5. Impulso a la innovación

Renfe impulsa una estrategia específica en el ámbito de la innovación con la finalidad de alcanzar la excelencia en la prestación de servicios de viajeros y mercancías, que le permita hacer frente a la competencia internacional y nacional y a un contexto social en continua transformación.

## 3.5.1. Líneas estratégicas

Para Renfe, la innovación debe orientarse al cliente, ser competitiva y sostenible en el tiempo y buscar la eficiencia y la rentabilidad, por lo que debe ser gestionada. Para ello, las acciones que emprende Renfe en el ámbito de la innovación se despliegan en las siguientes líneas estratégicas:

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

- **Innovación sobre el material rodante.**
  Las actuaciones en este ámbito tienen el objetivo de conseguir la máxima calidad, seguridad, comodidad en los trenes que han de ser vistos como ejemplo de permanente innovación y mejora tanto de producto como de servicio.

Estas dos líneas estratégicas se concretan en diferentes proyectos que se detallan en la Agenda de Innovación de Renfe. La finalidad de las mismas será la creación de un Centro de I+D+i de "Soluciones al Viajero" que unificará todas las iniciativas en materia de innovación.

- **Sostenibilidad, optimización y eficiencia energética.** En esta línea estratégica, se están trabajando acciones relacionadas con la eficiencia energética que se detallan en el capítulo 7 de este informe.

### Proyecto Cliente 2030

Con el objetivo de disponer de la máxima información que le permita diseñar las estrategias de innovación, Renfe ha lanzado el "Proyecto Cliente 2030", a través del cual quiere conocer cómo será el cliente de la compañía en el año 2030, para de este modo poder adelantarse a sus expectativas. Mediante acciones, estudios e Investigaciones sociológicas esta predicción permitirá a Renfe adaptar las ofertas, productos y servicios al cliente del futuro.

### Observatorio de Innovación

Por otro lado, Renfe está diseñando un Observatorio de Innovación, que permita conocer las mejores prácticas del sector, las distintas iniciativas de innovación en otras empresas y las últimas tecnologías de aplicación en la empresa.

### *Partners* y alianzas

Desde el Área de Innovación, Renfe lleva a cabo una acción investigadora y de desarrollo de nuevos productos y servicios con otras entidades públicas y privadas, así como con otras empresas del sector o líderes en el sector tecnológico o la investigación.

Se han iniciado contactos para la firma de diversos convenios de colaboración para investigación con varias universidades, con la finalidad de desarrollar a medio plazo proyectos que se enmarquen en las tres líneas estratégicas mencionadas.

## 3.6. La calidad como pilar del servicio

Renfe contempla la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dentro de un proceso de mejora continua, que asegure un servicio de la mayor calidad.

Las diferentes áreas de actividad de Renfe realizan varios estudios entre los clientes durante el año que les 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 2009 ha revelado una positiva percepción de los usuarios respecto a Renfe, con una puntuación de 7,16 (en una escala de 0 a 10), superior al objetivo previsto (7,13).

El área mejor valorada de la compañía es la de Alta Velocidad –Larga Distancia, con un 7,57, seguida del área de Mercancías y Logística (7,23) –con un incremento de más de 0,5 puntos respecto al año anterior- y, la de Cercanías y Media Distancia (7,07).

## Índices de Calidad Percibida

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| **Índice Único de Calidad Percibida** | **7,08** | **7,16** |
| **Área de Actividad Cercanías y Media Distancia** | **7,09** | **7,07** |
| Área de Negocio Cercanías Metropolitanas Madrid | 7,52 | 7,65 |
| Área de Negocio Cercanías Metropolitanas Barcelona | 6,34 | 6,24 |
| Área de Negocio Cercanías Urbanas e Interurbanas | 7,69 | 7,67 |
| Área de Negocio Media Distancia Convencional | 6,49 | 6,50 |
| Área de Negocio Alta Velocidad Media Distancia | 7,86 | 7,51 |
| **Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia** | **7,54** | **7,57** |
| Área de Negocio Corredor Nordeste | 7,96 | 7,85 |
| Área de Negocio Corredor Sur | 7,94 | 7,65 |
| Área de Negocio Corredor Este - Mediterráneo | 7,15 | 7,16 |
| Área de Negocio Corredor Norte | 7,36 | 7,29 |
| Área de Negocio Transversales | 6,45 | 7,35 |
| **Área de Actividad Mercancías y Logística** | **6,71** | **7,23** |
| Área de Negocio Siderúrgicos | 7,37 | 7,68 |
| Área de Negocio Graneles | 6,70 | 6,76 |
| Área de Negocio Automóvil | 6,45 | 7,69 |
| Área de Negocio Intermodal | 6,41 | 6,76 |
| Área de Negocio Multiproducto | 6,58 | 7,71 |

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 2009:

### UNE en ISO 9001:2008

- Adquisición de bienes y servicios por la Dirección de Compras de la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia para las Áreas de Negocio de Cercanías y Departamentos de Apoyo afectados, así como el seguimiento de los contratos por los mismos.
- Transporte de viajeros por ferrocarril por la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe-Operadora, para la línea C-1 (trayecto Málaga-Fuengirola) del núcleo de Málaga y para la totalidad del núcleo de Asturias.

### UNE en ISO 14001:2004

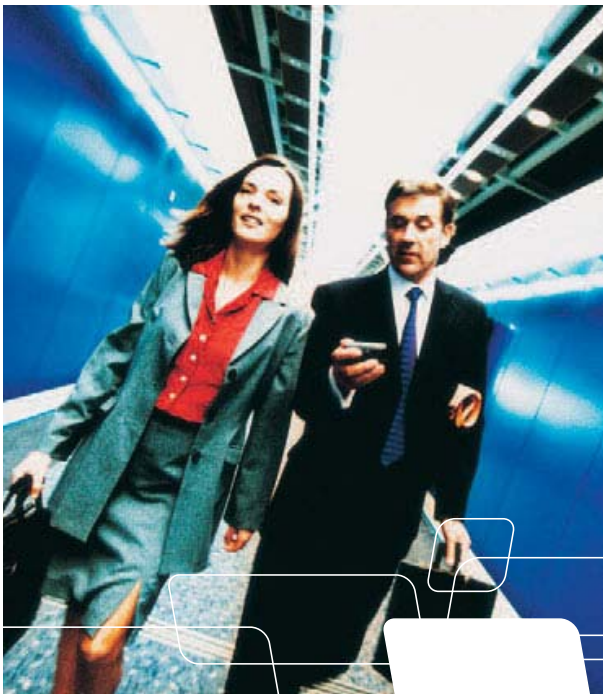
- Se encuentra en proceso de certificación en sistemas ISO14001, la totalidad del Área de Actividad de Mercancías y Logística.
- Dentro del Área de Actividad de Fabricación y Mantenimiento cuentan con certificación en sistemas de gestión ambiental los talleres de Córdoba y Orense.

## Certificados integrados calidad (UNE en ISO 9001:2008) y medio ambiente (UNE en ISO 14001:2004)

- 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 diésel (TRD), trenes de la red Exprés y trenes R-598. En todo el ámbito de la Dirección de Media Distancia Convencional

- Proyecto ARCO V de Renfe Mercancías y Logística: 'Proceso logístico de carga, transporte y descarga de cloruro de vinilo entre Martorell e Irún-Hernani'. Se trata de una certificación en la que intervienen además de Renfe, las compañías Adif, Vinilis, Teifer y Arkema.



## UNE en ISO 13816:2003

Certificaciones del Transporte Público de Pasajeros por Ferrocarriles de Cercanías de Núcleos de Población, prestados por Renfe-Operadora para los siguientes Núcleos de Renfe Cercanías:

**Núcleo de Valencia:**
- Línea C-1 Valencia Nord - Gandía
- Línea C-2 Valencia Nord – Xativa - Moixente
- Línea C-6 Valencia Nord – Castellón de la Plana

**Núcleo de Bilbao:**
- Línea C-1 Bilbao Abando - Santurtzi
- Línea C-2 Bilbao Abando - Muskiz
- Línea C-3 Bilbao Abando - Orduña

**Núcleo de Asturias:**
- Línea C-1 Gijón/Oviedo - Puente de los Fierros
- Línea C-2 Oviedo - El Entrego
- Línea C-3 Llamaquique/Oviedo - San Juan de Nieva

## Marca Madrid Excelente

La Dirección de Cercanías de Madrid y el Área de Fabricación y Mantenimiento de Renfe dispone de la marca de garantía Madrid Excelente.

Adicionalmente, Renfe Integria, es un centro de mantenimiento homologado por el Ministerio de Fomento y cuyas instalaciones están habilitadas por ADIF para la realización de más de 18.000 intervenciones serie – taller.

# 3.7. Diálogo y gestión con los clientes

Renfe lleva a cabo un diálogo continuo y eficiente con sus clientes con el objetivo de mejorar el servicio y ajustarlo 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. En 2009, además se han implementado nuevas funcionalidades en la web de Renfe que agilizan y facilitan las gestiones por parte del cliente.

## 3.7.1. Principales canales de comunicación y gestión

Los usuarios de Renfe disponen de 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.

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, destaca la **Oficina Virtual de Atención al Cliente,** disponible en la página web www.renfe.com, y 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.
  Con el objetivo de potenciar y hacer más ágil el servicio de atención telefónica de acuerdo con las diferentes necesidades de sus clientes, Renfe ha lanzado en 2009 este nuevo número a través del cual los viajeros además de las consultas y operaciones habituales (información de horarios y servicios, reserva y compra de billetes), pueden gestionar cambios o anulaciones de billetes para los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia. Este nuevo servicio es la primera de una serie de iniciativas que formarán parte de una nueva estrategia empresarial, a la que se ha denominado genéricamente '"Renfe contigo', y cuyo eje son las personas.

- 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. Asimismo, todos los núcleos de Cercanías disponen de un **correo electrónico** particular para atender las necesidades de los usuarios de estas áreas.

Los clientes del servicio de Alta Velocidad – Larga Distancia disponen también de una dirección de correo electrónico avldinfo@renfe.es a la que dirigir sus peticiones de información.

De manera presencial, los clientes pueden dirigirse a la **Oficina de Atención al Cliente de los Núcleos de Cercanías.** En las estaciones sin personal se están implantando terminales de comunicación con los Centros de Información de Cercanías o a través de las máquinas autoventa en aquellos lugares donde se ubican.

El área de Alta Velocidad – Larga Distancia ofrece atención personalizada en los **Centros de Servicios al Cliente AVE,** que permanecen abiertos desde las 6 h. hasta las 24 h. todos los días de la semana en las estaciones de Madrid – Puerta de Atocha, Madrid – Chamartín, Sevilla – Sta. Justa, Córdoba, Málaga, Zaragoza – Delicias, Lleida Pirineus, Camp de Tarragona, Barcelona Sants y Valladolid Campo Grande.

### Comité de Clientes de Cercanías

Durante el año 2009 se han celebrado dos Comités de Clientes en Barcelona para informar previamente de los cambios y reestructuraciones de servicios que se han acometido durante ese año, debido fundamentalmente a la ejecución de las obras de la línea de alta velocidad en el sector La Sagrera-Sant Andreu Comtal y la

renovación de la catenaria en los túneles de Barcelona. En ellos han participado las principales asociaciones que representan a los clientes.

Por su parte, la Dirección de Cercanías Urbanas e Interurbanas convoca periódicamente desde 1993 Comités de Clientes en diversos núcleos con el objetivo de recibir una información y percepción directa por parte de los usuarios habituales sobre los diferentes aspectos del servicio. De esta manera, se pretende mantener un diálogo que ayude a superar conflictos o tensiones derivadas de la prestación del servicio.

En 2009 se han celebrado cinco Comités de Clientes en los núcleos de Valencia (uno en mayo y otro en noviembre), Sevilla (diciembre), Málaga (diciembre) y Cádiz (noviembre).

Para este tipo de encuentros se selecciona a un grupo de entre 10 y 15 personas como máximo, de entre los viajeros que han presentado alguna reclamación y/o sugerencia o de un perfil determinado, en caso de que se quiera testar algún colectivo en concreto. Por parte de Renfe Cercanías la participación incluye al gerente, responsables de áreas, jefes de servicio, además de supervisores y personal operativo que se considere conveniente.

### Récord de ventas de billetes en www.renfe.com

Renfe inició la venta de billetes por Internet en el año 2000 y se convirtió en una empresa pionera tanto en el ámbito nacional como en el europeo en un momento en que la mayoría de las empresas de transporte se limitaban a ofrecer reservas. En los últimos meses, se han introducido importantes innovaciones en su sistema de venta electrónica con el objetivo de seguir aumentando las ventas por este canal de distribución, un objetivo contemplado en el plan estratégico de la compañía para 2010. A modo de ejemplo, en marzo se lanzó el servicio de selección gráfica de plaza para aquellos billetes adquiridos por Internet, en agencias de viajes con venta on-line o en determinadas estaciones dotadas de la tecnología necesaria.

En el conjunto del año se han vendido a través de www.renfe.com, 7.855.524 billetes, un 45% más que en 2008. El volumen de ingresos por este canal ha sido de 306.328.894 euros, un 35% más que en el ejercicio anterior. La web ha recibido más de 43 millones de visitas por parte de 24,9 millones de usuarios únicos.

### Premio AUTELSI 2008

La nueva plataforma de venta y reserva de billetes de Renfe ha sido galardonada en 2009 con el Premio Autelsi 2008 en la categoría 'Proyecto o Iniciativa por su innovación tecnológica para la mejora de la productividad'. La Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información reconoce, de esta forma, el esfuerzo realizado por Renfe en la implantación de una nueva herramienta, puntera en su sector, en la que se ha invertido alrededor de 22 millones de euros.

### Primer aniversario del canal de Renfe en YouTube

En marzo de 2009, el canal de Renfe en YouTube cumplió un año. En estos primeros 12 meses, casi 300.000 personas se han descargado más de medio millón de vídeos. Además, uno de cada cuatro visitantes de la página web de Renfe, www.renfe.com, han accedido alguna vez a www.youtube.com/renfe.

En cuanto a las cifras globales de 2009, el canal ha registrado 839.348 reproducciones de videos y contaba a finales de año con 769 suscriptores.

Renfe ha sido la primera empresa de transportes de España en contar con un canal propio en YouTube, una iniciativa pionera que supone una apuesta de futuro y la comunicación cercana y bidireccional con sus clientes.

**José Manuel González, director general de Servimedia:**
Renfe tiene que aprovechar las redes sociales para realizar una buena comunicación con sus clientes. Parte del futuro de Renfe pasa por su apuesta por el transporte de mercancías.

### Renfe.mobi

A través de Renfe.mobi, la compañía ofrece la posibilidad a los usuarios de disponer en su teléfono móvil, PDA o cualquier otro dispositivo con conexión a Internet información actualizada sobre la compañía.

## 3.7.2. Atención a las reclamaciones

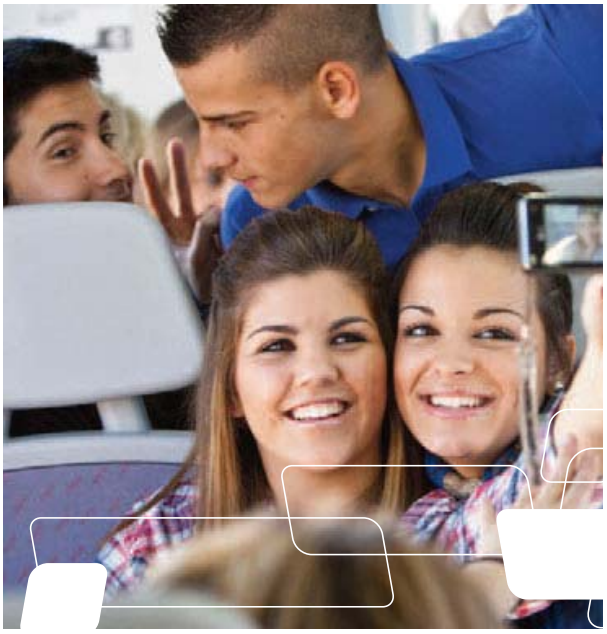
Renfe está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, un instrumento que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo. Asimismo, y con la voluntad de transmitir su compromiso con un servicio de calidad y eficiente, la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe dispone de las Cartas de Servicio de Cercanías, una herramienta que da a conocer por anticipado a los clientes qué servicio pueden esperar y demandar, y ofrece unos compromisos específicos de calidad.

**Cartas de Servicio de Cercanías:**
- Núcleo de Bilbao (Líneas C-1, C-2 y C-3)
- Núcleo de Valencia (Líneas C-1, C-2 y C-6)
- Núcleo de Asturias (Líneas C-1, C-2 y C-3)

El área de Alta Velocidad-Larga Distancia no cuenta actualmente con la publicación de Cartas de Servicio, pero en su lugar pone a su disposición las *Condiciones Generales de Viajeros Alta Velocidad - Larga Distancia,* que están disponibles para su consulta en la web de Renfe. En estas Condiciones Generales se recogen el compromiso de transporte que Renfe asume con sus clientes, los derechos y obligaciones de los viajeros, así como otros servicios complementarios y especiales que se prestan tales como el transporte de bicicletas, viaje con animales domésticos, aparcamientos y salas Club entre otros.

Renfe pone a disposición de los clientes diferentes vías para efectuar sus quejas o reclamaciones, entre las que se encuentran el Libro de Reclamaciones, la web, el correo postal o el e-mail. Todas las reclamaciones se atienden de manera rápida y efectiva.

En 2009, se han registrado 2,45 reclamaciones por cada 1.000 viajeros en el Área de Alta Velocidad-Larga Distancia y 0,12 en Cercanías y Media Distancia.



### Reclamaciones del Área de Alta Velocidad-Larga Distancia

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Reclamaciones por 1.000 viajeros | 2,64 | 2,45 |

### Reclamaciones del Área de Cercanías y Media Distancia

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Reclamaciones por 1.000 viajeros | 0,11 | 0,12 |

### Reclamaciones del Área de Mercancías y Logística

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Número de reclamaciones | 98 | 65 |

## 3.8. Servicios con valor añadido

Además del servicio principal de transporte de viajeros, Renfe ofrece otras prestaciones que aportan valor añadido al cliente, atienden a sus necesidades particulares y le aseguran un viaje más cómodo y agradable. Algunos de estos servicios son:

– **Servicio de menores sin acompañante:**
Renfe ofrece la posibilidad de que un cliente de edades comprendidas entre los 6 y los 13 años (ambos inclusive) realice el viaje solo, atendido por el personal de Alta Velocidad–Larga Distancia sin coste añadido. El servicio está limitado a 4 plazas por tren y debe solicitarse con una antelación mínima de 48 horas antes de la salida del tren. Asimismo, se presta únicamente en clase Preferente en la mayoría de los trenes de los productos AVE, Alaris, Altaria (excepción Murcia/Cartagena), Alvia y Euromed, siempre que exista tripulación a bordo y en las estaciones donde existe control de acceso.

### Número de servicios de acompañamiento prestados

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| AVE | 5.176 | 7.834 |
| Alvia | 773 | 1.861 |
| Altaria | 541 | 285 |
| Alaris | 898 | 967 |
| Euromed | 1.067 | 1.121 |

– **Diversos menús para nuestros viajeros:**
Renfe dispone de una amplia variedad de menús en sus trenes para atender las necesidades de los diferentes colectivos específicos el de vegetarianos, celíacos, la infancia, musulmán, kosher o diabéticos. Asimismo ofrece menús sin sal, sin lácteos y sin gluten, previa solicitud.

– **Salas Club:**
Renfe dispone de 15 estaciones con Salas Club (si contamos Albacete que se cerró en enero pero se vuelva a abrir ahora con el AVE a Valencia de nuevo), un espacio en el que se pone 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. El acceso a las Salas Club es exclusivo para los clientes de clase Club, Preferente, Gran Clase y Butaca Gran Confort o que hayan adquirido su billete con la Tarjeta Club AVE Oro. Las salas están dotadas de un área de descanso y lectura, un espacio para trabajo y reuniones, un área de ocio, un bufé para consumo, televisión y prensa diaria y revistas, entre otras prestaciones. En 2009, han disfrutado de las salas Club 1.031.464 viajeros.

– **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 año 2009*

| | *Ingresos 2009* | *Viajeros 2009* | *Nº Ferias 2009* |
|---|---|---|---|
| **Total** | 3.121.484 | 69.513 | 605 |

renfe

# 4 Una plantilla
## competitiva y comprometida

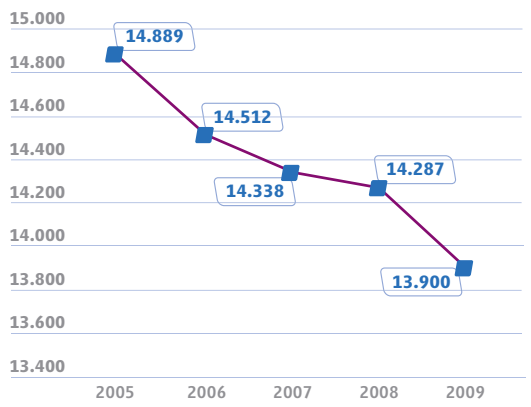
Los empleados de Renfe son su motor y uno de sus principales pilares. La compañía se esfuerza en mantener un equipo motivado y comprometido promoviendo la estabilidad en el empleo, apostando por el desarrollo personal y profesional de la plantilla y fomentando la igualdad y unas relaciones laborales basadas en el diálogo.

## 4.1.
## El equipo de Renfe

Renfe cuenta con 13.900 trabajadores, la mayoría de los cuales son hombres (90,50%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (65,27%). El área de actividad de Cercanías y Media Distancia concentra el mayor número de personal (5.504 trabajadores), seguida del área de Fabricación y Mantenimiento (3.410), Alta Velocidad-Larga Distancia (2.184) y Mercancías y Logística (1.832). El mayor grueso de profesionales de Renfe ostenta la categoría profesional de conducción y desempeña su labor en Madrid.

## Plantilla de Renfe

(plantilla)




## Distribución de la plantilla por edades

| (edad) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Menor de 26 | 1,43% | 1,35% |
| De 26 a 35 | 2,75% | 3,22% |
| De 36 a 45 | 25,57% | 20,18% |
| De 46 a 55 | 60,75% | 65,27% |
| De 56 a 60 | 9,13% | 9,76% |
| Mayor de 60 | 0,37% | 0,22% |

## Distribución de la plantilla por edades y sexo

| | Menor de 26 | De 26 a 35 | De 36 a 45 | De 46 a 55 | De 56 a 60 | Mayor de 60 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Hombres | 154 | 282 | 2.401 | 8.463 | 1.251 | 28 |
| Mujeres | 34 | 165 | 404 | 609 | 106 | 3 |

## Distribución de la plantilla por sexo

| | Hombres | % | Mujeres | % | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 2008 | 12.970 | 90,78 | 1.317 | 9,22 | 14.287 |
| 2009 | 12.579 | 90,50 | 1.321 | 9,50 | 13.900 |

## Distribución de la plantilla por área de actividad

| Áreas de actividad | Nº de trabajadores |
|---|---|
| Servicios de Cercanías y Media Distancia | 5.504 |
| Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia | 2.184 |
| Servicios de Mercancías y Logística | 1.832 |
| Fabricación y Mantenimiento | 3.410 |
| Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad | 53 |
| Dirección Gral. de Seguridad, Organización y RRHH | 496 |
| Dir. Gral. Económico-Financiera y de Planificación | 288 |
| Dirección General de Desarrollo Estratégico | 67 |
| Dirección Asesoría Jurídica y Secret. Consejo | 32 |
| Dirección Corporativa de Relaciones Internacionales | 20 |
| Presidencia | 14 |
| **Total** | **13.900** |

## Distribución de la plantilla por categoría profesional

| Categoría profesional | Hombres | Mujeres |
|---|---|---|
| Estructura de dirección | 656 | 129 |
| Estructura de apoyo | 562 | 180 |
| Mando intermedio | 1.140 | 202 |
| Conducción | 4.925 | 51 |
| Intervención | 1.755 | 98 |
| Informador | 444 | 210 |
| Talleres (operativos) | 2.502 | 108 |
| Administrativos | 185 | 232 |
| Otros | 410 | 111 |
| **Total** | **12.579** | **1.321** |

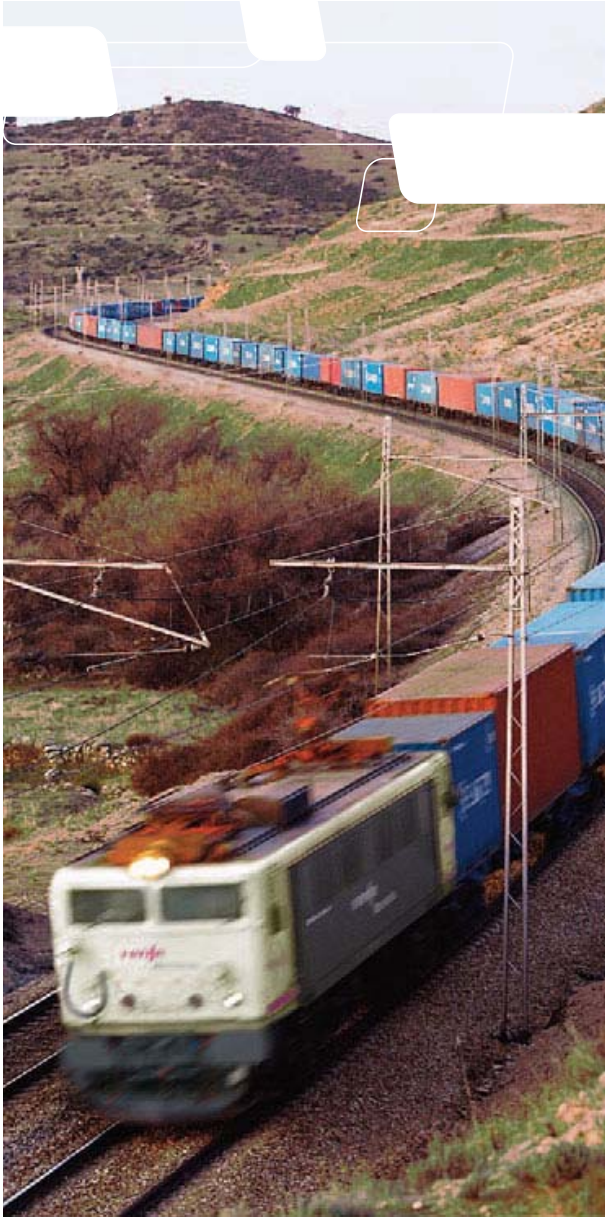
## Número de trabajadores por provincia

| Provincia | Nº de trabajadores |
|---|---|
| Álava | 8 |
| Albacete | 75 |
| Alicante | 95 |
| Almería | 61 |
| Ávila | 8 |
| Badajoz | 87 |
| Barcelona | 1.710 |
| Burgos | 383 |
| Cáceres | 23 |
| Cádiz | 104 |
| Castellón | 26 |
| Ciudad Real | 182 |
| Córdoba | 287 |
| La Coruña | 183 |
| Cuenca | 9 |
| Girona | 85 |
| Granada | 121 |
| Guadalajara | 23 |
| Guipúzcoa | 224 |
| Huelva | 35 |
| Jaén | 45 |
| León | 397 |
| Lleida | 49 |
| La Rioja | 1 |
| Lugo | 85 |
| Madrid | 4.502 |
| Málaga | 462 |
| Murcia | 240 |

*(continúa en la página siguiente >)*

## Número de trabajadores por provincia

| Provincia | Nº de trabajadores |
|---|---|
| *(< viene de la página anterior)* | |
| Navarra | 58 |
| Orense | 115 |
| Asturias | 350 |
| Palencia | 40 |
| Pontevedra | 134 |
| Salamanca | 134 |
| Cantabria | 155 |
| Sevilla | 697 |
| Soria | 6 |
| Tarragona | 184 |
| Teruel | 34 |
| Valencia | 988 |
| Valladolid | 697 |
| Vizcaya | 361 |
| Zaragoza | 437 |
| **Total** | **13.900** |



## Fomento de la estabilidad laboral

Para Renfe la estabilidad laboral es la forma más adecuada de contribuir al desarrollo integral de la organización y de sus trabajadores. La compañía promueve los contratos indefinidos, a los que están acogidos la práctica mayoría de la plantilla.

Asimismo, mediante acuerdos con el Comité General de Empresa a los que se llega a través de la Comisión de Seguimiento y Empleo, se establecen contrataciones temporales, con el compromiso de que alrededor del 85% de los empleados se incorpore de manera indefinida en la empresa en un plazo aproximado de dos años.

Excepcionalmente, 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.

### Distribución de la plantilla por tipo de contrato

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Contrato indefinido o permanente | 14.231 | 13.853 |
| Contrato temporal o de duración determinada | 56 | 47 |

### Índice de rotación del equipo humano

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Hombres | 1,15% | 0,85% |
| Mujeres | 5,87% | 6,89% |

### Índice de antigüedad media del equipo humano

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Hombres | 26,35 | 27,44 |
| Mujeres | 22,4 | 22,43 |

### Número de bajas registradas en 2009

| | |
|---|---|
| Prejubilaciones | 453 |
| Despido por sanción | 4 |
| Finalización de contrato | 1 |
| Excedencia voluntaria | - |
| Excedencia forzosa | - |
| Excedencia por maternidad | - |
| Jubilación forzosa | 5 |
| Cese pactado | - |
| Dimisión expresa | 4 |
| Excedencia a empresa participada | 8 |
| Extinción de la relación laboral (fallecimiento) | 14 |
| **Total** | **489** |

# 4.2. Excelencia en la gestión de los Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos de Renfe pretende dotar al conjunto de la empresa de un marco estratégico que la ayude a crecer de una forma rentable y sostenible, mediante el desarrollo de las personas y la gestión de las organizaciones.

Dicha política está orientada también a alcanzar los objetivos esenciales previstos para el área de Recursos Humanos tanto en el Plan Estratégico como en el Contrato-Programa suscrito con el Estado. Ambos documentos, así como la Normativa Laboral, susceptible de actualización con la firma de cada Convenio Colectivo, son públicos. En líneas generales su publicación se efectúa en el BOE y se difunde entre todos los trabajadores, a través de Intranet y de otras herramientas de comunicación de Renfe.

Otros objetivos de la política de Recursos Humanos son:

- Promover e implantar una cultura de empresa orientada a los resultados, focalizando la responsabilidad y el desempeño profesional hacia su cometido.
- Lograr la excelencia operativa en los términos que determinen la estrategia de las áreas de actividad, mediante la organización y definición de las estructuras de trabajo adecuadas.
- Mejorar la calidad, coste y eficiencia de los procesos de gestión de los sistemas de Recursos Humanos.
- Satisfacer las necesidades cuantitativas y cualitativas, tanto presentes como futuras, que en materia de Recursos Humanos tenga la empresa, compatibilizando los intereses de la organización con los de los trabajadores.

El Contrato-Programa entre Renfe y el Estado fija unos objetivos cuantitativos, relativos tanto al número de trabajadores medios máximos anuales, para el periodo de vigencia del mismo, como al presupuesto, tanto en lo que respecta a gastos de personal como el destinado al Expediente de Regulación de Empleo.

### Organización del área de Recursos Humanos

El máximo cargo responsable de Recursos Humanos es el de Director General, que es miembro del Comité de Dirección de Renfe y, por tanto, reporta directamente al presidente de Renfe-Operadora. Se trata de una dirección general con carácter corporativo y transversal, que marca las políticas y estrategias en materia de Recursos Humanos y organización de toda la empresa.

Por otra parte, cada Área de Actividad cuenta con una dirección de Recursos Humanos, presente en los Comités de Dirección de su Área de Actividad y en los Comités de Dirección de Recursos Humanos.

A su vez, cada Dirección de Recursos Humanos de Área de Actividad cuenta con responsables en esta función en cada una de las áreas de negocio que las constituyen.

**Juan Carlos del Cueto Llamazares, secretario de Salud Laboral de SEMAF**

"La responsabilidad social de la empresa tiene que llegar a todos los trabajadores para concienciar de las responsabilidades éticas que adquiere Renfe con la comunidad en general y los trabajadores en particular"

# 4.3.
# Compromiso con el desarrollo profesional de sus trabajadores

Renfe promueve el desarrollo profesional de sus trabajadores, tanto a través de un ambicioso programa formativo como a partir de la evaluación personalizada de su desempeño.

### Apuesta por la formación

Los mejores formadores, una tecnología de vanguardia adaptada a las necesidades empresariales y la gestión hacen del modelo formativo de Renfe un referente en el sector ferroviario y empresarial.

La formación en Renfe tiene como objetivo principal capacitar y actualizar las competencias de sus empleados para permitir su adaptación al nuevo entorno tecnológico, contribuir a su desarrollo profesional y, con ello, a un óptimo desempeño de las actividades encomendadas. La formación en la compañía está siempre orientada a buscar una mayor empleabilidad de los trabajadores, así como a garantizar la operatividad de la empresa, establecida por ley, en lo que respecta a la conducción.

Los principales programas formativos impartidos son:

## Programas específicos

- **Programa Futura.** Se trata de un programa dirigido al personal de dirección y apoyo que cuenta con una estructura de máster y aborda, a través de un itinerario formativo de 112 horas, materias relacionadas con la estrategia de negocio, la gestión y el liderazgo de equipos, entre otras.

- **Desarrollo de directivos y pre-directivos.** Este programa desarrolla y compromete a los directivos en una misma cultura, preparándolos para el relevo generacional. En este marco formativo, se encuentra el Programa de Desarrollo de Gestión Empresarial (PDGE), dirigido a los profesionales con un mayor potencial e impartido por la Escuela de Organización Industrial (EOI).

- **Construcción de Equipos para Comités de Dirección.** Se trata de una formación centrada en proporcionar herramientas para el liderazgo de equipos a los miembros del comité de dirección.

- **Programa Itinere.** Dirigido al colectivo de mandos intermedios y cuadros, este programa aporta los conocimientos necesarios para alinear al profesional con la estrategia y misión de la empresa. Los cursos se desarrollan en la modalidad *blend-learning*, que combina sesiones presenciales y de *e-learning*.

- **Programa de Asistencia a la Dirección:** Se trata de una formación orientada a aquellos profesionales que realizan funciones de soporte directivo y desarrollan competencias de asistente a la dirección.

- **Programa de acogida:** Es un programa dirigido a los nuevos trabajadores que se incorporan a la empresa para facilitar su adaptación e integración en la compañía. Su finalidad principal es proporcionar una visión de la empresa y de su marco de actuación a nivel global, así como mostrar la situación actual del sector ferroviario.

"Nunca antes había hecho un curso así en otra empresa. Es algo que nos sorprende positivamente a la mayoría de los que nos acabamos de incorporar a Renfe. Es algo innovador, que nos permite comprobar cómo la empresa apuesta por nosotros"
**Myriam Rodríguez, técnico de Control de Gestión de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe**

- **Formación en Seguridad en la Circulación:** Permite el reciclaje y la obtención y el mantenimiento de los títulos y habilitaciones necesarias para ejercer las funciones de personal ferroviario relacionadas con la seguridad.

- **Formación comercial.** Proporciona las herramientas que ayudan a implantar en cada negocio el modelo comercial y de atención al cliente que se identifique.

- **Interesa e-learning.** Formación en continuo desarrollo que se imparte a través de la Intranet Interesa y que permite abordar contenidos más específicos por áreas de actividad y destinatarios.

- **Programas de Formación Transversal para el Área de Mercancías y Logística:** Se han desarrollado tres programas específicos para tres áreas de negocio de Mercancías: Automóvil, Intermodal y Multiproducto.

## Plan de formación anual

Renfe realiza 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.

El Plan se presenta y valida por parte de los representantes legales de los trabajadores presentes en el Comité General de Empresa y que forman parte activa del Consejo Asesor de Formación.

## Formación ambiental

Renfe ha llevado a cabo durante 2009 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 72 horas de formación destinadas a la sensibilización medioambiental.

– En el Área de Fabricación y Mantenimiento se han impartido 150 horas de formación en los distintos centros de Integria destinados fundamentalmente a la Gestión Medioambiental.

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 mismo portal se publica semanalmente el Boletín Ferrocarril y Desarrollo Sostenible, con noticias sobre ferrocarril, transporte, medio ambiente y sostenibilidad.

### *Participaciones y horas de formación por tipología*

| | Participaciones | | Horas | |
|---|---|---|---|---|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| **Tipo de formación** | | | | |
| Formación Comercial | 2.178 | 2.661 | 25.506 | 24.164 |
| Formación Fabricación y Mantenimiento | 1.922 | 2.238 | 41.882 | 45.347 |
| Habilidades | 5.199 | 5.144 | 134.698 | 92.380 |
| Seguridad Integral | 21.400 | 21.442 | 576.505 | 484.744 |
| **Total** | **30.699** | **31.485** | **778.591** | **646.635** |

## Número de participaciones en acciones de formación por categoría profesional

| Grupo Profesional | 2008 Presencial | 2008 E-Learning | 2009 Presencial | 2009 E-Learning |
|---|---|---|---|---|
| Estructura de Apoyo-Dirección | 2.126 | 550 | 3.327 | 464 |
| Mandos Intermedios y Cuadros | 3.300 | 544 | 3.681 | 189 |
| Personal Operativo | 23.551 | 628 | 23.589 | 235 |
| **Total** | **28.977** | **1.722** | **30.597** | **888** |

Renfe ha destinado en 2009 más de 9,5 millones de euros a formación. Si se tiene en cuenta el coste de reposición del empleado, la cifra asciende a 22,17 millones, lo que supone una inversión de 667,28 euros de promedio por persona.

En total, se han impartido 646.635 horas, con un promedio de 45,26 horas de formación por empleado.

## Inversión en formación para personal interno

| | Inversión | Variación |
|---|---|---|
| 2008 | 9.281.282 € | +7.66% |
| 2009 | 9.533.433,17 € | +2,71% |

## Total de horas de formación

| | Horas | variación % |
|---|---|---|
| 2008 | 778.591 | 0,9% |
| 2009 | 646.635 | -16,9 % |

## Horas de formación impartidas por categoría profesional en 2009

| Grupo Profesional | Promedio de horas |
|---|---|
| **Estructura** | |
| Estructura de Dirección | 57,21 |
| Estructura de Apoyo | 42,88 |
| **Total** | **50,20** |
| **Personal mandos intermedios / cuadros** | |
| Mandos Intermedios Conducción | 74,74 |
| Resto de Mandos Intermedios | 28,23 |
| **Total** | **40,09** |
| **Personal operativo** | |
| Comercial | 12,25 |
| Conducción | 82,40 |
| Talleres | 21,66 |
| Resto Personal Operativo | 14,42 |
| **Total** | **45,30** |

Renfe suscribe 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 para realizar prácticas de secretariado trilingüe o el practicum de algunas titulaciones universitarias, postgrados y másters; y con institutos, centros de enseñanza regladas, además de con centros de grado medio y superior.

## Evaluación del desempeño

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; y 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, mencionado anteriormente, en el que han participado 66 personas en 2009.

En Renfe, 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 2009, este sistema ha afectado a un 22,1 % de la plantilla, correspondiente a las estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios.

Desde el área de Recursos Humanos de Renfe se gestionan íntegramente los procesos de promoción interna, que se comunican a los trabajadores a través de los diferentes canales de comunicación corporativos. En 2009, se ha promocionado a un total de 523 trabajadores.

### Número de trabajadores promocionados

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Personal Operativo | 457 | 347 |
| Mando Intermedio | 188 | 79 |
| Estructura de Apoyo y Dirección | 196 | 97 |

# 4.4.
# Renfe promueve la calidad en el empleo

La búsqueda de la excelencia en la gestión de los Recursos Humanos de Renfe se concreta en unas condiciones de trabajo de calidad para toda la plantilla. La compañía se esfuerza en promover la conciliación de la vida personal, familiar y profesional, así como la igualdad y un diálogo interno que asegure la satisfacción del equipo y su vinculación a un proyecto de empresa compartido.

## 4.4.1.
## Conciliación de la vida personal, familiar y profesional

Renfe promueve la conciliación de la vida personal, familiar y profesional a través de diferentes medidas de flexibilidad horaria y beneficios sociales. El propio Convenio Colectivo de la compañía, firmado en 2008, recoge en su cláusula 8ª la voluntad de Renfe de "propiciar 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".

Algunas de las medidas que recoge el convenio y que Renfe aplica con el objetivo de fomentar la conciliación son:

- Acumulación del permiso de lactancia.
- Estudio de las preferencias de selección de turno de vacaciones, dentro de los meses establecidos como vacacionales, para los trabajadores con hijos que estén supeditados a sentencia firme de divorcio o separación, todo ello sin alterar el porcentaje de trabajadores por turno y centro de trabajo.
- Posibilidad de disfrutar seis días al año por asuntos propios, sin necesidad de justificar, al margen del calendario de vacaciones.
- Contemplación de los festivos que coinciden en sábado en el calendario laboral y que pueden ser disfrutados por el trabajador en función de sus necesidades.
- Licencias o permisos por motivos y necesidades de índole personal (enfermedades, fallecimiento o intervenciones quirúrgicas de familiares, entre otros).

Además, Renfe contempla garantías por situación de incapacidad laboral, así como protección jurídica para los empleados en caso de accidentes durante el ejercicio de su actividad profesional. Asimismo, los trabajadores pueden disfrutar de los siguientes beneficios sociales:

## Beneficios sociales

| Beneficio social | Beneficiarios/as |
|---|---|
| Títulos de transporte- Reducción del precio general para viajes particulares | Trabajador/a, prejubilado/a, jubilado/a y sus beneficiario/as que cumplan los requisitos fijados en la Normativa Laboral |
| Anticipos sin interés de hasta tres mensualidades del salario base para hacer frente a gastos extraordinarios con devolución en un plazo máximo de 18 meses | Trabajador/a |
| Cobertura de garantías en caso de incapacidad o fallecimiento a través de un seguro colectivo de vida y accidente | Trabajador/a y prejubilados/as 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/a |
| 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 asos de bajas prolongadas. | Trabajador/a |
| Asistencia sanitaria básica a través del Servicio Médico de Empresa | Trabajador/a |
| Campañas de salud y medicina preventiva: vacunación antigripal, revisión ginecológica, detección precoz de cáncer de próstata, etc. | Trabajador/a |
| Planes de drogodependencia y alcoholismo y ayudas para dejar de fumar. | Trabajador/a |
| Ayudas, independientes de las establecidas por el Estado y compatibles con cualquier otra concedida por el mismo motivo, por hijos discapacitados psíquicos | Trabajador/a, Personal pasivo titular de pensión de jubilación, viudedad y orfandad. |

## 4.4.2.
## Fomento de la igualdad

Renfe tiene una larga trayectoria en el fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, como lo demuestra su colaboración con el Programa Óptima y la obtención del título de 'Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres', otorgado por el Instituto de la Mujer, en 1999.

El compromiso de Renfe con la igualdad está recogido en la cláusula 7ª de su I Convenio Colectivo, donde se establecen los siguientes objetivos generales en el marco de la igualdad:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres.
- Detectar, prevenir y, en su caso, eliminar toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- Lograr una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la Empresa, y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.
- Promover las condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Continuar en la implantación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.

### Avances en el Plan de Igualdad

Renfe está trabajando en la elaboración y sistematización de un Plan de Igualdad que va a establecer los objetivos, estrategias y prácticas para seguir profundizando en la igualdad de trato y de oportunidades en la empresa. Para la elaboración del plan, Renfe ha contado con el asesoramiento del Instituto de la Mujer. Los contenidos que va a recoger este documento y que están vinculados con el acceso al empleo, la clasificación profesional, la promoción y la formación, o las retribuciones, entre otros aspectos, se basan en la Ley de Igualdad 3/2007.

Como paso previo a su definición, Renfe elaboró un Informe de Diagnóstico para conocer su situación actual en materia de igualdad de oportunidades, cuyos resultados se trasladaron a los representantes de los trabajadores en 2008. Asimismo, en marzo de este mismo año 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, y en cuyo seno se está negociando el Plan.

En mayo de 2009 la Dirección de la Empresa ha presentado en esta Comisión un Protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, con el fin no sólo de canalizar eficazmente estas situaciones, sino también de prevenir y eliminar cualquier situación potencialmente constitutiva de acoso. Además, este Protocolo incorpora una Declaración de Principios que refuerza nuevamente la actitud de la Dirección de la Empresa de tolerancia cero ante este tipo de situaciones.

Por otra parte, Renfe tiene 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 contra este fenómeno.

Para asegurar la participación de los trabajadores en el proceso de definición del Plan de Igualdad, Renfe emplea diferentes herramientas de comunicación como encuestas, mesas de debate, la publicación corporativa *En Punto* y la intranet *Interesa.*

### Creciente presencia femenina

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.

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.

## Composición de la plantilla por sexo en porcentaje

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Hombres | 90,78 | 90,50 |
| Mujeres | 9,22 | 9,50 |

## Distribución de plantilla por sexo

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Hombres | 12.970 | 12.579 |
| Mujeres | 1.317 | 1.321 |
| **Total** | **14.287** | **13.900** |

## Relación salarial mujeres/hombres

| | 2009 |
|---|---|
| Hombres | 44.228 |
| Mujeres | 36.870 |
| Relación salarial Hombres/Mujeres | -16,64% |
| Media salarial global | 43.597 |
| Masa salarial total | 607.379.042 |

**Plantilla femenina de Renfe en 2009**

*(Importes brutos)*

| | Número de mujeres en plantilla | % de mujeres del total de la plantilla | % de salario medio de mujeres en relación al de los hombres |
|---|---|---|---|
| Personal operativo | 810 | 7,34 | -25,30 |
| Mando intermedio | 202 | 15,05 | -15,21 |
| Estructura de apoyo | 180 | 24,26 | -4,63 |
| Estructura de dirección | 129 | 16,60 | -4,46 |

## 4.4.3. Promoción del diálogo interno

Renfe fomenta la comunicación con sus trabajadores a través de diferentes herramientas con el objetivo de mantenerles informados e implicarlos en el proyecto de la compañía. Los principales canales de comunicación son los siguientes:

**Revista *En Punto*:**
Dirigida a todos los trabajadores de la empresa, tiene entre sus objetivos vincular y comunicar un proyecto empresarial de futuro y generar y reforzar la marca interna.

**Intranet:**
'Renfe Interesa' es el portal desde el cual los trabajadores pueden acceder a toda la información sobre la empresa, compartir conocimiento y consultar diferentes herramientas. A sus funcionalidades habituales, Renfe ha añadido en 2009 la posibilidad de realizar un mayor número de trámites y la apertura de foros de participación.

Asimismo, y con el objetivo de ampliar el acceso a la intranet a las personas que no disponen de un equipo asociado a su puesto, Renfe ha adquirido 65 puestos de comunicación, dotados de un equipo informático con acceso a Renfe Interesa y a otras utilidades. A finales de año, un total de 12.515 trabajadores tenían acceso a la intranet.

En 2009 la herramienta registró un total de 2.045.682 sesiones, una cifra un 17% superior a la registrada en 2008.

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Número de sesiones | 1.742.904 | 2.045.682 |

**Jornadas de comunicación y cultura empresarial:**
Renfe organiza encuentros por áreas y negocios y sobre diferentes temas. Tras todas las jornadas, se realizan encuestas cuyos resultados se comunican al equipo.

## 4.4.4. Promoción de la salud laboral

En materia de prevención de riesgos y promoción de la salud laboral, los compromisos de Renfe se centran en eliminar o reducir los riesgos; tener una colaboración activa de los trabajadores; asegurar la planificación y cumplimiento de las acciones preventivas en un proceso de mejora continúa; establecer y desarrollar los medios y procedimientos de actuación necesarios para formar, informar e implantar un sistema de gestión de prevención; y divulgar la política de prevención a fin de conseguir una protección eficaz de seguridad y salud de los trabajadores.

En 2009, la cultura preventiva en Renfe ha avanzado gracias al desarrollo de herramientas como SAP, que proporciona toda la información necesaria para la toma de decisiones, y al incremento de los recursos humanos del Servicio de Prevención propio de Renfe y de la inversión en materia de salud laboral.

Destaca de manera especial el esfuerzo emprendido por la compañía ante la pandemia de Gripe A-H1N1, con la elaboración de un Plan de Actuación en coordinación con el Ministerio de Fomento y otros modos de transporte y el diseño de una campaña específica de vacunación para todo el personal de Renfe.

Dentro de sus políticas de prevención, Renfe tiene en cuenta a los trabajadores de las empresas contratistas. De esta manera, se han desarrollado reuniones de coordinación de actividades empresariales, tanto con ADIF como con otras empresas contratistas, cumpliendo con lo previsto en el POP 12 *'Plan de Prevención para empresas contratistas'*, así como en el POP 16 *'Directrices Generales aplicables para trabajadores de empresas externas'* y garantizando, de esta forma, que los trabajadores de empresas contratistas están informados de los riesgos existentes en las instalaciones de Renfe.

Para prevenir riesgos y promover la salud laboral, Renfe desarrolla diferentes campañas preventivas y programas formativos e informativos, dirigidos a la plantilla.

### Campañas de medicina preventiva

En 2009 se han celebrado nueve campañas de medicina preventiva orientadas, entre otras patologías, a la salud ginecológica, la detección precoz del cáncer de próstata, dieta y prevención colorrectal, riesgo cardiovascular y tabaquismo.

### Formación en prevención de riesgos laborales

Renfe ha desarrollado en 2009 diferentes acciones formativas en materia de salud y prevención que han supuesto un total de 3.640 participaciones (un 55,52% más que en 2008) y 20.325 horas lectivas (un 86,76% más que en 2008).

De entre las formaciones, destaca la acción 'Espalda Sana', mediante la que se han formado a 1.114 trabajadores a través de 107 cursos, centrados en la prevención de lesiones musculo esqueléticas a causa de los malos hábitos posturales.

**Formación en prevención de riesgos laborales**

*(Importes brutos)*

| | Campañas de prevención | Campañas de vacunación | Reconocimientos | Labor asistenciala |
|---|---|---|---|---|
| Empleados participantes en 2008 | 3.695 | 1.268 | 4.298 | 39.778 |
| Empleados participantes en 2009 | 2.840 | 1.645 | 3.845 | 30.512 |

## Acuerdos con los trabajadores en materia de salud

La totalidad de los trabajadores de Renfe están representados en los Comités de Seguridad y Salud que se han reunido durante el año según el calendario estipulado. También se han celebrado los grupos de trabajo que emanan del Comité: la Comisión Técnica de Seguridad y Salud, la Comisión Mixta de Salud Laboral y el Grupo de Trabajo de Medio Ambiente.

Renfe dispone de un Comité General de Seguridad y Salud, cinco Comités de Seguridad y Salud por Áreas de Actividad y Órganos Corporativos y 36 Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

De acuerdo con los sindicatos, se ha realizado la revisión del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de Renfe, así como su seguimiento y la realización de las evaluaciones de riesgos correspondientes y la entrega del informe definitivo de la auditoría legal del sistema de gestión.

Asimismo, se han acordado y aprobado con la representación de los trabajadores tres procedimientos operativos que afectan a la Prevención de Riesgos Laborales, relativos a la vigilancia de la salud, psicología laboral y equipos de protección individual.

Finalmente, se ha dado un importante impulso al reconocimiento y a las acciones preventivas del denominado riesgo psicosocial, con la colaboración de la representación de los trabajadores.

## Indicadores de siniestralidad

La siniestralidad en Renfe ha experimentado en 2009 una evolución favorable. Los accidentes con baja se han reducido en un 13,11%, y los accidentes sin baja un 17,54% respecto al ejercicio anterior. Asimismo, los índices de incidencia y frecuencia también han descendido de forma importante, un 11,29% en el primer caso y un 10,26, en el segundo. El índice de gravedad ha disminuido un 12,84% respecto a 2008 y la duración media de la baja un 3,14%.

Con el objetivo de mejorar las medidas preventivas y los indicadores de siniestralidad, se ha desarrollado en 2009 un trabajo adicional de análisis de los accidentes, con un total de 201 investigaciones.

### *Índice de absentismo por causa y región*

| Provincia | *Enfermedad* | *Accidente* | *Licencia* | *Huelgas* | *Total* | *J. Totales* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A Coruña | 2,60 | 0,26 | 0,21 | | 3,08 | 66.731 |
| Lugo | 2,87 | 1,54 | 0,44 | | 4,85 | 31.174 |
| Ourense | 5,86 | 0,17 | 0,23 | | 6,27 | 43.579 |
| Pontevedra | 2,90 | 2,28 | 0,27 | | 5,45 | 49.600 |
| Albacete | 1,75 | 0,34 | 0,32 | | 2,41 | 27.556 |
| Ciudad Real | 4,13 | 0,39 | 0,15 | | 4,67 | 67.484 |
| Cuenca | 4,28 | | 0,45 | | 4,74 | 3.528 |
| Guadalajara | 0,84 | 0,24 | 0,40 | | 1,48 | 8.850 |
| La Rioja | | | | | | 365 |
| Murcia | 2,89 | 1,57 | 0,36 | | 4,81 | 89.135 |
| Navarra | 1,59 | 0,31 | 0,34 | 0,02 | 2,26 | 20.683 |

*(continúa en la página siguiente >)*

## Índice de absentismo por causa y región

(< viene de la página anterior)

| | Enfermedad | Accidente | Licencia | Huelgas | Total | J. Totales |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Badajoz | 2,92 | 0,17 | 0,07 | | 3,15 | 32.271 |
| Cáceres | 1,05 | | 0,05 | | 1,10 | 8.395 |
| Almería | 5,82 | 0,03 | 0,13 | | 5,98 | 22.508 |
| Cádiz | 4,86 | | 0,19 | | 5,05 | 38.351 |
| Córdoba | 4,76 | 1,05 | 0,38 | | 6,19 | 105.390 |
| Granada | 4,45 | 0,85 | 0,24 | | 5,55 | 43.401 |
| Huelva | 2,60 | 0,23 | 0,15 | | 2,99 | 13.077 |
| Jaén | 1,09 | 1,08 | 0,32 | | 2,49 | 16.698 |
| Málaga | 6,07 | 0,84 | 0,44 | 0,00 | 7,35 | 171.480 |
| Sevilla | 3,20 | 0,70 | 0,24 | | 4,15 | 255,521 |
| Asturias | 3,56 | 0,79 | 0,24 | | 4,59 | 129,812 |
| Cantabria | 2,49 | 1,80 | 0,42 | | 4,71 | 56.455 |
| Álava | 4,38 | | 0,12 | | 4,49 | 2.920 |
| Guipúzcoa | 3,07 | 1,28 | 0,27 | 0,01 | 4,62 | 82.784 |
| Vizcaya | 4,49 | 0,97 | 0,36 | 0,01 | 5,83 | 134.795 |
| Teruel | 0,23 | | 0,39 | | 0,62 | 12.410 |
| Zaragoza | 4,10 | 1,21 | 0,28 | | 5,60 | 162.145 |
| Barcelona | 3,92 | 0,68 | 0,32 | 0,00 | 4,93 | 634.800 |
| Girona | 4,40 | 0,55 | 0,28 | | 5,23 | 30.875 |
| Lleida | 5,69 | | 0,35 | | 6,04 | 17.978 |
| Tarragona | 2,12 | 0,46 | 0,29 | | 2,87 | 68.369 |
| Alicante | 2,11 | 0,20 | 0,16 | | 2,46 | 35.951 |
| Castellón | 0,33 | 2,38 | 0,87 | | 3,58 | 9.673 |
| Valencia | 5,08 | 0,85 | 0,26 | | 6,19 | 366.394 |
| Ávila | 2,90 | | 0,46 | | 3,35 | 2.920 |
| Burgos | 2,62 | 1,21 | 0,37 | | 4,20 | 141.247 |
| León | 3,35 | 0,31 | 0,26 | | 3,91 | 149.180 |
| Palencia | 2,26 | 1,34 | 0,36 | | 3,95 | 15.295 |
| Salamanca | 1,78 | 0,28 | 0,29 | | 2,35 | 50.093 |
| Soria | 1,90 | | 0,19 | | 2,09 | 2.310 |
| Valladolid | 5,05 | 1,29 | 0,46 | | 6,80 | 258.552 |
| Madrid | 2,74 | 0,63 | 0,27 | 0,00 | 3,64 | 1.655.589 |
| **Resultado Total** | **3,53** | **0,77** | **0,30** | **0,00** | **4,60** | **5.136.325** |

## Número de días perdidos

| | Días | Porcentaje* |
|---|---|---|
| 2008 | 41.456 | 0,88% |
| 2009 | 34.929 | 1,19% |

(*) Porcentaje de jornadas perdidas con respecto al total de días laborables por trabajador y año

El número de trabajadores de Renfe en 2009 es inferior con respecto al año anterior, lo que implica que el porcentaje en 2009 sea superior, a pesar de que se reducen el número de días perdidos.

## Índice de frecuencia de accidentes con baja

| (accidentes con baja por cada millón horas trabajadas) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| | 29,88 | 26,76 |

## Índice de gravedad

| (jornadas perdidas por accidentes laborales y por cada 1000 horas trabajadas) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| | 1,49 | 1,29 |

## Índice de incidencia

| (accidentes con baja por cada 100 agentes) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| | 5,3 | 4,6 |

## 4.4.5.
## Relaciones laborales

El Comité de Empresa fruto de las últimas elecciones celebradas en 2007 está formado por cuatro representantes del Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF), cuatro de Comisiones Obreras (CC.OO), tres de Unión General de Trabajadores (UGT), uno de Confederación General de Trabajadores (CGT) y uno del Sindicato Ferroviario (SF). Las próximas elecciones están previstas para 2011.

### Prórroga del I Convenio Colectivo de Renfe

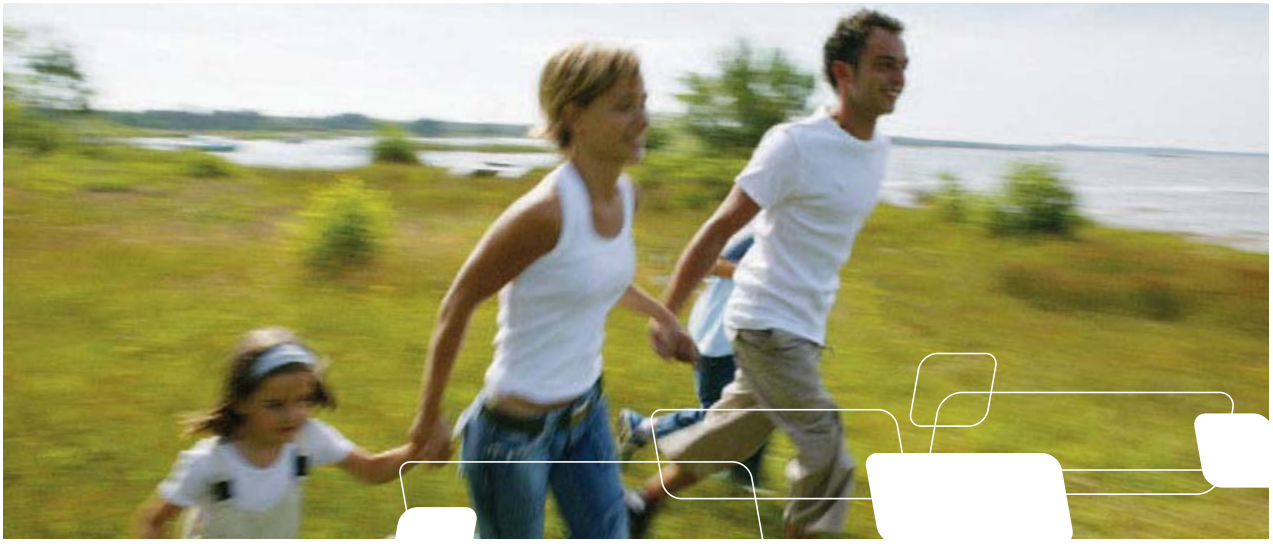
En la reunión de la Comisión Paritaria del 22 de diciembre se firmó la prórroga del I Convenio Colectivo de Renfe-Operadora, con el acuerdo de CC OO, UGT y CGT. La firma se realizó según el Acuerdo para la Función Pública del 25 de septiembre de 2009.

Esta prórroga tiene una duración de un año, del 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2010, y contempla el objetivo de alcanzar acuerdos en el desarrollo profesional para todos los colectivos en el primer trimestre de 2010.

En Renfe, el 94,34 % de la plantilla está adscrita al Convenio Colectivo.

**Empleados adscritos a un convenio colectivo**

| | Incluidos en convenio | | Excluidos convenio | |
|---|---|---|---|---|
| | Número | Porcentaje | Número | Porcentaje |
| Totales | 13.115 | 94,34 | 785 | 5,65 |



"Yo creo que aplicar la innovación es algo puntual y que innovar es una actitud, es cuestionarse lo que se hace a diario e intentar solucionar aquello que no funciona bien".
**José Ramón Fernández, jefe de Integración y Sistemas en la Dirección Corporativa de Sistemas de Información**

# 4.5. Innovación y participación

Dentro del marco de los Sistemas de Participación, Renfe convoca anualmente un concurso donde se premian las ideas más innovadoras y se reconoce, públicamente, la implicación de los trabajadores que aportan propuestas que optimizan los recursos para hacer más productiva a la empresa y brindar servicios de calidad.

Hay tres modalidades de participación: GIM ( Grupos de innovación y mejora ), EIM (Equipos de innovación y mejora ) y PI ( Propuestas individuales ); y tres categorías de Premios: Gestión y Procesos, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, así como un Premio a la mejor Propuesta Individual.

En el XV Concurso de Sistemas de Participación, celebrado en 2009, han resultado premiados el GIM 'Enlace Perfecto' y el EIM 'AcercandoTEC' en la categoría de Gestión y Procesos; el EIM 'Titán' en Medio Ambiente; y la PI de Sebastián González Madrigal. En esta ocasión el jurado decidió dejar desierto el Premio de Responsabilidad Social.

renfe

# 5

# Generando
## valor a los colaboradores y proveedores

Renfe contribuye a la generación de riqueza y a la dinamización del entorno a través de su colaboración con un gran número de entidades y proveedores que nutren de productos y servicios a la compañía. Las relaciones entre Renfe y este grupo de interés están basadas en la transparencia y en el diálogo.

## 5.1.
## La RSE en la cadena de valor

Una de las líneas del Plan Director de RSE de Renfe contempla el objetivo de fomentar el valor de la sostenibilidad en la relación con los proveedores y las empresas subcontratadas.

Con el propósito de extender los valores de la RSE a este grupo de interés, Renfe creó la Comisión de Compras Responsables, una figura cuyo máximo cometido es el estudio y análisis de la inserción de criterios sociales y ambientales en los procedimientos de compra y contratación.

Los últimos trabajos de la Comisión se han centrado en la introducción de criterios ambientales en las contrataciones y en el anàlisis del Plan de Contratación Pública Verde de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos y las entidades Gestoras de la Seguridad Social.

La normativa interna de Renfe, en concreto la norma 'Principios Generales de la Función de Compra', establece como criterios de valoración de las ofertas presentadas por los licitadores, entre otros, los criterios medioambientales y sociales.

Asimismo, la norma 'Recomendaciones generales relativas a la gestión de contratación de RENFE-Operadora. 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 mencionados introduciendo aspectos medioambientales y sociales.

Por otro lado cabe destacar que en 2009 la compañía ha realizado las gestiones oportunas para poder informar de cara a futuros ejercicios el número de expedientes que han contemplado criterios ambientales y sociales en su selección, así como la introducción de productos de comercio justo como chocolate o té en los servicios de cafetería de algunos trenes.

**María Rodríguez, presidenta de honor de CECU**
"Sería muy interesante que Renfe, como empresa pública y rentable, sea impulsora y modelo por su apuesta por las compras sostenibles con criterios medioambientales y sociales"

### La apuesta por las eco-compras

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.

Asimismo, como parte del compromiso ambiental de 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.

### Transparencia en el procedimiento

Renfe dispone de un Registro General de Proveedores donde recoge toda la información referente a la capacidad de los mismos para actuar en un sector determinado.

Asimismo, con el objetivo de garantizar la máxima transparencia, Renfe tiene habilitado en su web un apartado exclusivo para proveedores en el que se ofrece información sobre los procedimientos de contratación como 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 citados procedimientos.

Las compras y adquisiciones de Renfe se rigen tanto por la normativa aplicable en materia de contratación pública, como por el código ético de la International Federation of Purchasing and Materials Management, asumido en España por la Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias, de la que Renfe es asociada.

## 5.2. La contribución de Renfe al desarrollo

La presencia del ferrocarril en el entorno se convierte en un agente dinamizador que contribuye a la generación de riqueza económica y social.

Este impacto es especialmente positivo con las líneas de alta velocidad, tal y como lo han experimentado ciudades como Sevilla, el primer lugar en España que vivió la llegada del AVE y su repercusión en términos de imagen como destino turístico y ciudad de negocios.

La expansión de las líneas de alta velocidad ha ido vertebrando la movilidad en ferrocarril en España, creando nuevos núcleos urbanos y nuevas condiciones de accesibilidad y movilidad que han beneficiado a otras ciudades.

El último tramo de alta velocidad puesto en marcha y que completa el tramo Madrid-Barcelona ha demostrado con su elevada utilización el importante servicio que presta a los ciudadanos.

Un total de 5.868.478 de viajeros han utilizado los servicios AVE en el corredor Barcelona-Madrid a lo largo de su primer año de funcionamiento. Estos datos han supuesto que la cuota de mercado del tren en el corredor, de un 11,8% en enero de 2008, haya ido escalando a lo largo de los meses hasta situarse en un 48,2% en enero de 2009 y con previsión de seguir creciendo.

## Impacto en el territorio: el caso de Segovia

La implantación de los servicios de alta velocidad en el medio urbano genera una serie de cambios que inciden en la imagen de la ciudad y el territorio, incluso antes de su puesta en marcha. La Obra Social de Caja Segovia ha estudiado este impacto en la ciudad de Segovia en un estudio titulado *Los efectos socioeconómicos y territoriales del tren de alta velocidad en Segovia,* elaborado por el departamento de Geografía y Sociología de la Universidad de Lleida, en el que se analiza la nueva posición de esta ciudad y la provincia en uno de los corredores más estratégicos de la península.

Con el inicio de la línea de alta velocidad entre Madrid y Valladolid en diciembre de 2007, Segovia se ha colocado en uno de los mejores escenarios posibles dentro de Castilla y León y España. Según este estudio, la llegada del nuevo tren produce un reposicionamiento de Segovia a tres escalas: colocándola en uno de los corredores más estratégicos de la península, uniéndola con las dinámicas entre Madrid y Valladolid, y reafirmando su capitalidad en la provincia, potenciando el corredor urbano Segovia-Palazuelos-La Granja.

El estudio propone 16 medidas para que la ciudad y la provincia consigan desarrollar las oportunidades que la nueva infraestructura de alta velocidad pone a su alcance. A corto plazo, el estudio plantea la integración metropolitana de Segovia y su área de influencia con Madrid, y a medio, se tendrá la posibilidad de articularse con otras redes, cuando esté construido el túnel de alta velocidad entre Chamartín y Atocha. Más adelante, las oportunidades llegarán de la mano de las conexiones europeas, tanto con Portugal como con el resto de Europa.

Los servicios de Cercanías también han alcanzado un considerable aprecio social y se han consolidado como un servicio de transporte público eficiente e imprescindible en la resolución de la movilidad metropolitana en términos de sostenibilidad, cuya demanda se ha duplicado en los últimos veinte años.

El desarrollo demográfico, que mantendrá la tendencia de crecimiento de la población urbana, y la reactivación económica generarán nuevos incrementos en la movilidad metropolitana, que a partir de 2010 se situará en tasas medias anuales del 2% al 3,5%. En este crecimiento de la movilidad cobrarán mayor importancia los flujos entre periferia y periferia e irán aumentando de recorrido (radio-céntrico).

Los nuevos esquemas de redes y servicios de transporte deberán dar respuesta a ese nuevo mapa de flujos metropolitanos, dando mayor transversalidad a la oferta y mejorando la conectividad entre los distintos modos, tanto en áreas centrales como en las zonas periféricas. Ante esta perspectiva de crecimiento, Renfe no deja de trabajar para ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía.

En 2009, la compañía ha contribuido a la dinamización y vertebración del territorio con nuevos trenes y servicios, tanto en Alta Velocidad-Larga Distancia como en Cercanías y Media Distancia, con el compromiso de disponer de la flota de trenes más moderna de Europa.

## La contribución de renfe a la vertebración del territorio en 2009

- En 2009 Renfe pone en servicio 184 nuevos trenes de viajeros, récord en la historia del ferrocarril en España.
- 51 nuevos trenes se incorporan al servicio de Cercanías.
- 60 nuevos trenes para el servicio de Media Distancia por la red convencional.
- 20 nuevos trenes de Alta Velocidad para servicios de Larga Distancia (AVE) y Media Distancia (Avant).
- 10 nuevos Trenhotel para viajes nocturnos.
- Renfe participa en la fabricación de los nuevos trenes para todos sus servicios a través de su división industrial, Integria.

## Generación de empleo y riqueza

La contribución de Renfe al desarrollo y a la dinamización del entorno también se refleja en la generación de empleo y riqueza. La compañía emplea a 13.900 personas a las que ofrece un contrato de trabajo estable. Asimismo, genera empleo indirecto y riqueza, a través de su colaboración con un elevado número de proveedores de productos y servicios.

Renfe cuenta con 1.949 proveedores activos y durante 2009 ha registrado un volumen de compras superior a 1.095 millones de euros.

### Proveedores y volumen de compras

| | Gestión normal | | Total (incluida gestión simplificada) | |
|---|---|---|---|---|
| | Adjudicatarios | Importe | Adjudicatarios | Importe |
| 2008* | 545 | 909.873.000 | **2.184** | **981.045.000** |
| 2009 | 455 | 1.036.971.000 | **1.949** | **1.097.838.000** |

(*) Los datos de 2008 difieren de los presentados en la memoria de dicho ejercicio ya que no se tomó en cuenta la gestión simplificada, que, aunque no supone un gran cambio en el importe, si es muy relevante en cuanto al número de proveedores.

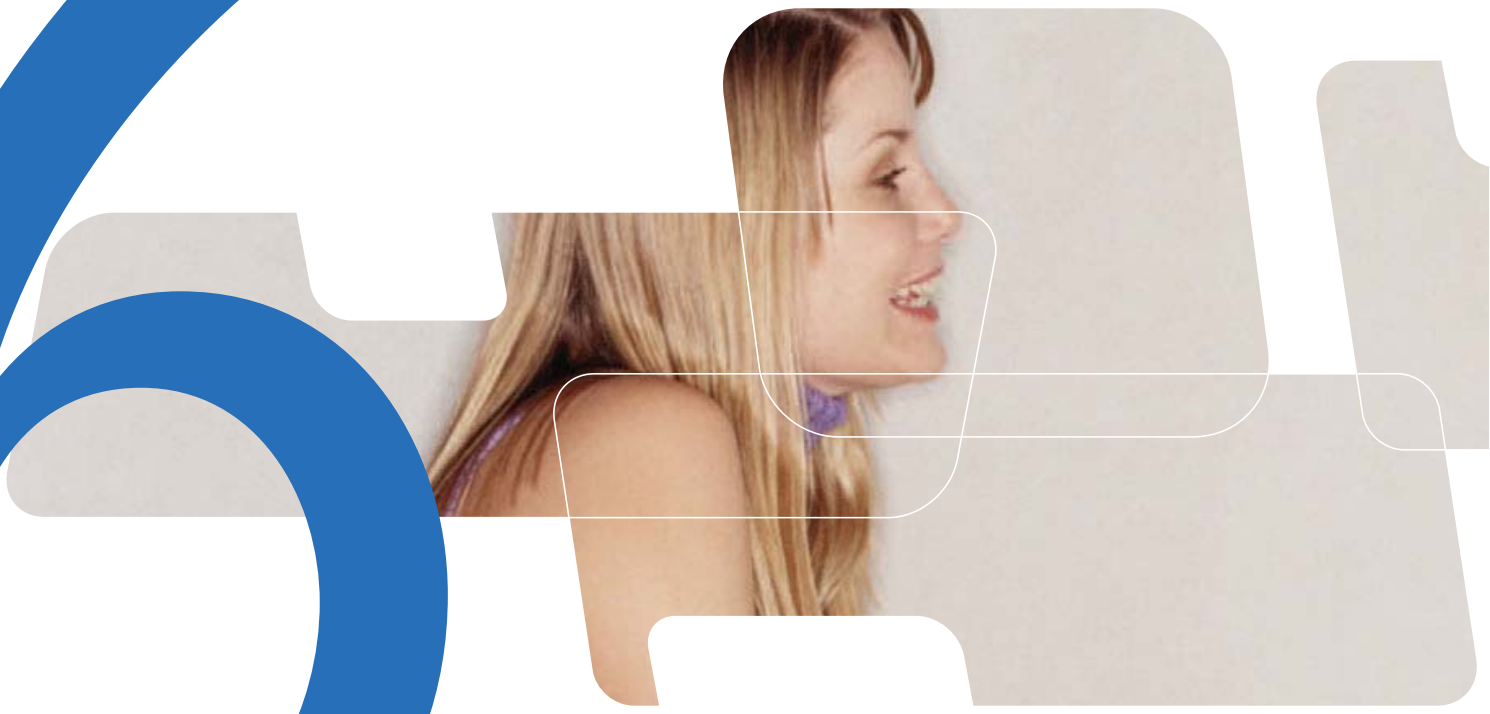
Por otra parte, Renfe mantiene alianzas con empresas privadas en materia de mantenimiento en el Área de Fabricación y Mantenimiento. Son ya siete las alianzas creadas mediante un modelo societario en el que Renfe participa en un 49%, mientras que el 51% restante corresponde a cada fabricante. A través de estos acuerdos, Renfe persigue participar en 2010 en el mantenimiento del 79% de todo el material ferroviario que tenga en servicio, bien en exclusiva (45%) o bien en colaboración con los fabricantes (34%).

## Bilbao Metrópoli 30 (Asociación para la Revitalización del Bilbao Metropolitano)

Renfe es socio fundador de Bilbao Metrópoli 30, una asociación de promoción e investigación para realizar proyectos de planificación, estudio y promoción, dirigidos hacia la recuperación y revitalización del Bilbao Metropolitano. Además, la Asociación promueve la cooperación del sector público y del sector privado para alcanzar soluciones conjuntas en problemas de mutuo interés que afecten a la ciudad y su desarrollo.

renfe

# 6 Compromiso
## con la sociedad



Renfe, a través de su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial 'Un tren de valores' establece colaboraciones con un gran número de entidades sin ánimo de lucro, a través de las cuales ofrece apoyo a los colectivos más desfavorecidos y promueve la cultura, la educación y el deporte, como elementos integradores de la sociedad y que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas.

## 6.1. Trabajando por una sociedad mejor

Consciente de que no puede desarrollar su actividad de manera ajena al entorno social en el que opera, Renfe ha ofrecido su apoyo a numerosas organizaciones de carácter social, contribuyendo a mejorar la vida de colectivos desfavorecidos como las personas que sufren una enfermedad o la infancia de los países en vías de desarrollo. La ayuda humanitaria, la atención a la discapacidad o la libertad de expresión, entre otros asuntos, han sido protagonistas también de la acción social que ha llevado a cabo Renfe en 2009.

La colaboración con estas entidades ha comprendido desde la contratación de servicios, la cesión de títulos de transporte, el patrocinio de eventos o la difusión de su actividad.

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 2009 se han recaudado las siguientes cantidades:

**Europuntos donados por clientes**

*(euros)*

| | |
|---|---|
| Aldeas Infantiles SOS | 9.550,91 |
| Federación Española de Padres de Niños con Cáncer | 3.770,16 |
| Nuevo Futuro | 1.444,90 |
| **Total Europuntos** | **14.765,97** |

## Renfe y la salud

Dentro de la estrategia de RSE de Renfe, la protección de la salud y el apoyo a aquellos colectivos que padecen enfermedades tienen un peso destacado. Durante el año, la compañía ha apoyado a entidades como la Asociación Española de Esclereosis Múltiple (AEDEM-COCEMFE), la Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Andalucía (ANDEX), la Fundación de Ayuda a la Drogadicción (FAD), la Federación Española de Fibrosis Quística, el Centro de Educación Familiar Especial (CEFAES), la Fundación Leucemia y Linfoma, la Fundación Step by Step, la Fundación Menudos Corazones, la Fundación Pequeño Deseo y la Federación de Asociaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual de laComunidad Valenciana.

## Ayuda humanitaria y derechos humanos

Renfe ha colaborado con diversas ONG de cooperación al desarrollo y entidades que ofrecen ayuda humanitaria y fomentan el respeto de los derechos humanos. Entre estas organizaciones, se encuentran la Fundación Finsol, la Fundación Tierra de Hombres, Manos Unidas, Save the Children, Solidaridad Internacional, Movimiento por la Paz, etc. Renfe Mercancías ha colaborado en el transporte de más de 30 contenedores de ayuda humanitaria en colaboración con organizaciones como el Secretariado Latinoamericano, Fundación Prodein, Desarrollo Integral de los Pueblos, Poder Popular Ciudad de la Habana, Fundación Copade, Selati y Fundación Madrina.

Asimismo, se han llevado a cabo varias exposiciones fotográficas con la finalidad de sensibilizar a la ciudadanía. 'Derecho a las Sonrisas', organizada en los trenes de Cercanías de Valencia, ha expuesto imágenes realizadas por los voluntarios y colaboradores de Cruz Roja sobre la explotación infantil y promoción de los derechos del niño. Otra de las exposiciones, 'Mujeres, Por Muchas Razones', del fotógrafo valenciano Mingo Ruiz, ha reflexionado sobre los derechos de las mujeres en los países en vías de desarrollo. Finalmente, la muestra 'Miradas que mueven el mundo', de la ONG Ayuda en Acción e instalada también en los trenes de Renfe Cercanías de Valencia, ha descrito las campañas de esta ONG en Nicaragua y Honduras, con motivo de la Semana de la Solidaridad.

"Renfe es una de las empresas que tiene claro el concepto de RSE puesto en marcha hace años bajo la denominación Un tren de valores"
**Alberto Soteres, director general de Save the Children**

## Centros Especiales de Empleo

Renfe contribuye a la integración laboral de personas que sufren alguna discapacidad a través de la colaboración con el Centro Especial de Empleo Ayúdale a Caminar, a quien ha contratado el servicio de digitalización y catalogación del archivo fotográfico de la compañía.

Asimismo la 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.

Otro centro especial de empleo, Ibermail, distribuye la revista ´En Punto´ entre los empleados de Renfe. También se colabora con ´Kailu´, el Centro Especial de Empleo de la Fundación Genus, mediante la compra de algunos de sus productos.

### Otras colaboraciones

Durante 2009, Renfe ha trabajado con la Fundación Empresa y Sociedad en sus jornadas sobre discapacidad y accesibilidad, y con la Fundación Madrina dedicada a la asistencia a jovenes embarazadas sin recursos y en riesgo de exclusión social. Asimismo, la compañía ha sido transportista oficial de SAR- España y Reporteros Sin Fronteras, con quien ha participado además en su exposición sobre humoristas gráficos por la libertad de expresión.

## 6.2. 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 se de de la ONU, y que se proponen alcanzar en 2015 estas **ocho metas:**

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

**Inmaculada Gómez, coordinadora del Área de Gestión y Recursos de Solidaridad Internacional:**
"El compromiso de Renfe con el tercer sector se ha materializado con la iniciativa 'Un tren de valores para un mundo mejor'. Estaría bien que apostase por incorporar productos de comercio justo"

### 'Un tren de valores para un mundo mejor'

El 28 de noviembre de 2008 Renfe puso en marcha el proyecto solidario 'Un tren de valores para un mundo mejor', con el objetivo de obtener a lo largo de 2009 la máxima difusión y recaudación económica para el desarrollo de 12 proyectos solidarios llevados a cabo por las organizaciones Acción contra el Hambre, Intermón Oxfam, Cruz Roja, Unicef, Entreculturas, Solidaridad Internacional, Ayuda en Acción, Médicos del Mundo, ACNUR, Manos Unidas, AMREF Flying Doctors y WWF.

El lanzamiento de la iniciativa forma parte del compromiso de Renfe con la consecución de los ODM, ya que cada uno de los proyectos seleccionados se enmarca en uno de los ocho grandes retos de Naciones Unidas.

La sociedad ha podido participar en el proyecto mediante el envío de un SMS en cualquier momento del año con la palabra VALORES al número 5453. Para dar a conocer los proyectos y el mecanismo de participación, Renfe ha desarrollado diversos materiales de comunicación y ha utilizado los soportes publicitarios de los patrocinios deportivos y culturales para llevar a cabo iniciativas de sensibilización y divulgación.

## Proyectos de "Un tren de valores para un mundo mejor"

### 'Desarrollo económico en zonas rurales de Samegrelo (Georgia)' de Ayuda en Acción.

Gracias al proyecto, en la actualidad hay 1.749 granjeros pertenecientes a cooperativas que benefician en total a 2.154 pobladores de la región. Además, se ha impartido formación técnica a 37 comunidades de la región de Samagrelo Superior de Svanetia, con un total de 13.992 participantes. El objetivo final es el desarrollo de infraestructuras en la comunidad y contribuir a la reducción de la pobreza en Europa.

### 'La educación tiene el poder de cambiar vidas', de ACNUR.

El proyecto ha permitido, rehabilitar aulas de estudio, distribuir material educativo y desarrollar sesiones de formación y alfabetización. La finalidad última es que los más de 100.000 niños sudaneses de Darfur refugiados en el este del Chad puedan completar su educación primaria en un entorno seguro.

### 'Ebiseera!!! Decidiendo mi futuro frente al VIH/SIDA', de AMREF Flying Doctors.

Con el objetivo de prevenir el SIDA entre las trabajadoras del sexo y los jóvenes de Uganda, se han realizado talleres de formación a formadores de pares, además de formación sobre preparación para la vida a 180 trabajadoras del sexo y 420 jóvenes de Kawempe.

### 'Formación profesional y desarrollo comunitario en El Salvador', de Ayuda en Acción.

El programa se ha propuesto crear la emisora de radio `La Voz del Sur´ que se convierta en medio de comunicación alternativo y contribuya a la formación profesional y ciudadana. La radio está actualmente transmitiendo vía Internet. Se ha formado, además, a grupos de jóvenes a través de talleres de producción radiofónica en diferentes partes del país.

### 'Proyecto dirigido a mujeres para combatir la pobreza y el hambre en Níger', de Cruz Roja Española.

Gracias al proyecto, se han rehabilitado cinco huertos comunitarios, se han distribuido semillas mejoradas en siete pueblos, se han comprado 10 carretas de asnos y se han recuperado tierras degradadas en dos pueblos. También se han desarrollado actividades de formación. El objetivo es mejorar las condiciones socioeconómicas de 2.300 mujeres de 17 comunidades de la zona de Tahoua, Niger, a través de actividades agrícolas y ganaderas.

### 'Educación en los campos de refugiados de África', de Entreculturas.

La iniciativa pretende construir escuelas e implicar a familias y comunidades africanas en la educación de niños y jóvenes de las poblaciones más vulnerables. Gracias a ella, hasta el momento 13 estudiantes se han matriculado en los cursos de desarrollo local y salud y un grupo de nueve estudiantes con discapacidad ha iniciado su formación, entre otras actividades.

### 'Apoyo a los refugiados sudaneses en Chad', de Intermón Oxfam.

El proyecto gestiona el suministro de agua potable y sistemas de saneamiento a los más de 37.000 refugiados de Djabal y Goz Amer. En el programa de salud animal se han realizado acciones que benefician en total a 111.000 personas.
El propósito del proyecto es mejorar la seguridad alimentaria en los campos de Djabal y Goz Amer en el Chad.

### 'Las mujeres peruanas generan futuro', de Manos Unidas.

Esta acción pretende fomentar la explotación y comercialización de los recursos pesqueros de las comunidades campesinas de Santa Elena y Compuerta, en el distrito de Pacucha (Perú). Hasta el momento, se han implantado avances para la cría de truchas y se ha creado una planta de transformación de producto para su comercialización en el mercado local.

**'Mejorando los servicios de salud en Senegal, Angola y Mozambique', de Médicos del Mundo.**
A través de esta iniciativa, se han realizado actividades de articulación de la medicina convencional con la tradicional, se ha organizado un Festival de Cuentacuentos y un Teatro de Salud en Koutanto, y se ha continuado con el programa de higiene en el mercado de Velingara, entre otras acciones.

**'Incremento de la producción de alimentos en República Dominicana y Haití', de Solidaridad Internacional.**
Los frutos de esta accíon, cuyo objetivo es apoyar la agricultura, ganadería y comercio locales, así como la promoción del tejido económico y empresarial y la protección del medio ambiente, se han concretado en la capacitación de más de 100 familias en la cría de caprinos y en mejoras en el acceso al agua para riego y en el acceso al crédito, entre otros logros.

**'Atención a la primera infancia en Haití', de Unicef.**
Gracias a este proyecto, al menos 4.000 niños y niñas se están escolarizando. Asimismo, en el marco del programa de salud y nutrición, se han realizado 45 reuniones comunitarias, se ha atendido a más de 100 mujeres embarazadas y se han emprendido acciones de formación sanitaria dirigidas a esta población.

**'Restauración de Riberas en Doñana', de WWF.**
Con el objetivo de recuperar el arroyo La Parrilla, se han plantado manualmente 10 hectáreas y se han construido dos cercados para evitar posibles daños de la plantación por parte del ganado de la zona. También se ha llevado a cabo un campo de trabajo en verano para sensibilizar sobre la importancia de conservar los ríos, además de realizar labores de mantenimiento del parque.

"En mi estancia en El Salvador tuve la oportunidad de participar en la formación de los futuros trabajadores de `La Voz del Sur´, de empaparme de sus esperanzas y de volver a creer en el papel democratizador de los medios de comunicación. A todos los trabajadores de Renfe, les animo a vivir esta gran aventura que es la solidaridad"
**Marta Pellicer, periodista en la Delegación de Comunicación de Cataluña y Aragón de Renfe. Ha viajado a El Salvador como voluntaria para colaborar en el proyecto**

### Proyecto '2015: Un mundo mejor para Joana'.

La contribución de Renfe a los Objetivos de Desarrollo del Milenio se manifiesta, también, en su participación en la iniciativa '2015: Un mundo mejor para Joana'. Se trata de un proyecto emprendido por las compañías que integran el Foro de Reputación Corporativa (fRC) –entre las que se encuentra Renfe– con una doble finalidad: contribuir a un mejor conocimiento y una mayor sensibilización sobre los ODM entre los grupos de interés de estas empresas, y poner en valor la contribución que, a través de sus políticas de RSE, las compañías realizan para avanzar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
**http://www.2015unmundomejorparajoana.com**

## 6.3. Apoyo a la cultura, la educación y el deporte

Para Renfe, la cultura, la educación y el deporte son elementos integradores de la sociedad y una vía para contribuir a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y para ayudarles a afrontar los retos cotidianos.

Es por eso, que la compañía apoya actividades que ayuden a la promoción cultural y educativa en España y que promuevan los valores que emanan del deporte. Para Renfe es una manera única de conectar con sus públicos y de ampliar el diálogo a través de los lenguajes más diversos.

### Renfe, con la cultura y la educación

En el compromiso de Renfe con la cultura, la educación y el deporte tienen cabida numerosas actividades, especialmente las que cuentan con un vínculo especial con el mundo del ferrocarril. La compañía apoya acciones del ámbito de la cultura en sus más diversas manifestaciones, como la música, la danza, el teatro, el cine, la literatura, el arte, la pintura o la cultura más popular, así como aquellas actividades y organizaciones que contribuyen a una mejora de la educación.

El criterio definido en este sentido es, por una parte, estar presente de manera permanente en espacios de referencia como son, entre otros, el Teatro Real de Madrid o el Teatro de la Maestranza de Sevilla. Por otro lado, Renfe establece cada año convenios de colaboración con entidades organizadoras de festivales o eventos culturales, que permiten 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. Las colaboraciones van así, desde el patrocinio o el transporte oficial a iniciativas que requieren de una participación más activa de Renfe.

En el terreno de la **música,** Renfe ha patrocinado en 2009 el Festival Internacional de Música y Danza Cueva de Nerja y ha colaborado con la Asociación Bilbaina de Amigos de la Ópera ABAO, la Sociedad Coral de Bilbao, el XXIV Festival de la Canción Scout y las visitas arquitectónicas al Palau de la Música Catalana. Asimismo, ha repartido en sus trenes ediciones especiales en CD con la obra de músicos como el alicantino Ruperto Chapi o el villarealense Francisco Tárrega.

En el ámbito **cinematográfico,** ha colaborado con el Festival Internacional de Cine de Huesca, el Festival Internacional de Cine y Medio Ambiente de Zaragoza- Ecocine'09, el Festival de Cine de Málaga, la Semana de Cine de Valladolid - SEMINCI, el festival accesible promovido por Zuzenak, el Congreso-Homenaje a Luis García Berlanga celebrado en Valencia y las películas `Yo También´ y `Esperpentos´. También en el ámbito audiovisual, Renfe ha colaborado en los Premios Talento 2009, constituidos por la Academia de las Artes y la Televisión.

En lo que respecta al **teatro,** Renfe ha colaborado con el Festival Iberoamericano de Teatro de Cádiz, la Fundación Teatro Real, el Teatro de la Maestranza, Teatres de la Generalitat Valenciana, el festival Temporada Alta de Girona y el Festival de Títeres de Segovia "Titirimundi".

En el campo de la **literatura,** se han patrocinado los premios literarios "Biblioteca Breve Seix Barral", los Premios Internacionales Terenci Moix o el I Concurso Nacional de Relato Corto 'Mujeres Viajeras'.

Asimismo, se han llevado a cabo actividades de promoción de la lectura en alianza con la editorial Alfaguara y con la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, algunas vinculadas al Día del Libro. En Cataluña, Renfe ha patrocinado una vez más la 27ª edición de la Setmana del Llibre en Català y ha participado en el programa Tasta'm, orientado a fomentar la lectura entre los ciudadanos y a promover la producción editorial en catalán.

También se ha organizado el III Certamen de Relatos Cortos de Cercanías 'El Tren y el Viaje', en el que concursan relatos relacionados con la experiencia de viajar y el movimiento hacia un destino, con no más de 99 palabras.

En el ámbito de la lengua, Renfe ha suscrito un acuerdo con la Real Academia Galega para promocionar el Día de las Letras Gallegas. En el País Vasco, se han emprendido colaboraciones con diferentes entidades que promueven el uso del euskera. Así, la compañía es transportista oficial de Kilometroak y Nafarroa, las fiestas anuales que se celebran en Guipúzcoa y Navarra respectivamente a favor de la promoción del euskera en localidades con déficit presupuestario para equipamientos escolares.

## Premiada la creatividad del certamen '99 palabras'

El certamen de relatos breves '99 palabras', que desde hace dos años organiza la Dirección de Cercanías Metropolitanas de Madrid, ha sido premiado en los festivales de creatividad y comunicación 'El Ojo de Iberoamérica' y 'El Chupete'.

En el ámbito **artístico,** Renfe ha colaborado un año más en la Bienal Internacional de Arte Contemporáneo de Sevilla (BIACS) y ha seguido apoyando a la Fundación de Amigos del Museo del Prado y al Museo Guggenheim de Bilbao. Asimismo, ha colaborado con la Universidad de Valladolid en la nueva edición de la Reunión Universitaria Artística (Reunart).

## Ramón Cáceres, delegado de personal en Renfe, y especialista sindical en RSE por UGT

"Valoramos muy positivamente el esfuerzo de la compañía por apostar por la Responsabilidad Social Empresarial, y tenemos que seguir trabajando para que los avances lleguen a todas las estructuras de nuestra empresa, es necesario hacer un mayor esfuerzo y lograr que los valores de la RSE que Renfe empieza a transmitir en la Memoria de Sostenibilidad, lleguen a todos los trabajadores"

Algunas estaciones han acogido exposiciones **fotográficas** como 'Tren, Arquitectura y Ciudad', en Nuevos Ministerios (Madrid), sobre el patrimonio arquitectónico de Madrid; 'Europa a vista de tren', un proyecto realizado por el Club de Foto, en colaboración con Interrail, sobre los viajes en tren a través de Interrail; 'Exposición 'Doce + uno', con motivo del Gran Premio de Europa de Formula 1; 'Días de Ciclismo', sobre los secretos del ciclismo y sus orígenes; 'Visiones de emprendedores', con motivo del Día del Emprendedor'; 'Feria de Albacete', en el marco del III centenario del certamen; o una exposición sobre la violencia contra las personas mayores en colaboración con el Centro Reina Sofía, todas ellas en los trenes de Cercanías de Valencia.

Asimismo, Renfe Cercanías Madrid ha organizado por primera vez el certamen 'Atrapando el movimiento', un concurso fotográfico cuyo fin ha sido presentar la compañía a los viajeros como una empresa comprometida con la mejora del entorno y con la cultura, además de los objetivos que tiene el tren como modo de transporte.

## Trenarte

Renfe tiene acuerdos con 13 museos de toda España, entre los que se encuentran reconocidos centros como el Museo Picasso de Málaga, el IVAM, el Museo Thyssen Bornemisza, el Centro de Arte Reina Sofía, el Guggenheim de Bilbao o la Fundación Joan Miró, con el objetivo de proporcionar descuentos a sus clientes mediante la presentación de un billete de tren de Alta Velocidad – Larga Distancia, la tarjeta Renfe Visa o Club.

El apoyo a la tarea **informativa** de los periodistas también ha ocupado parte de las acciones de Renfe. La compañía ha colaborado con la Asociación de Periodistas de Información Económica, la Asociación de Mujeres Periodistas, la Asociación de Periodistas Europeos, y el Centre Internacional de Premsa. Además, con la Escuela de Periodismo y Comunicación, se está realizando un estudio de tratamiento de la información sobre violencia de género en los medios de comunicación.

En el ámbito de la **educación,** Renfe ha colaborado en las VII Jornadas de Jóvenes Investigadores que han tenido lugar en Barcelona y en las actividades de '2009 Año del Marketing' impulsadas por la Asociación de Profesionales del Marketing. Otras organizaciones como la Fundación Factor Humà, Nueva Economía Forum, la Fundación Universitaria Martí L'Humà, y la Sociedad Geográfica Española han contado también con la colaboración de Renfe.

Con el objetivo de promover la educación de los niños y niñas, Renfe ha organizado el XIII Concurso Escolar de Dibujo, dirigido a los escolares cántabros de entre 10 y 12 años.

Con motivo de la Navidad, Renfe Cercanías habilitó el espacio lúdico infantil `Trin, Tran, Tren´ en la estación de Cercanías de Nuevos Ministerios, en Madrid. Más de 600 metros cuadrados de actividades de ocio y entretenimiento especialmente dirigidas a los más pequeños, para acercarlos a la figura del tren y sus valores.

También con los niños y jóvenes como protagonistas, Renfe Cercanías continúa desarrollando el `Programa de Actividades Escolares de Cercanías´, una completa propuesta de actividades dirigidas a jefes de estudio y profesores de centros educativos, responsables de coordinar las actividades extraescolares de los alumnos. A través del programa, Renfe pone a disposición de los colegios una herramienta de carácter pedagógico, cultural y de ocio, que facilita la organización y desarrollo de excursiones y actividades extraescolares a bordo de los trenes de Cercanías de cada Núcleo.

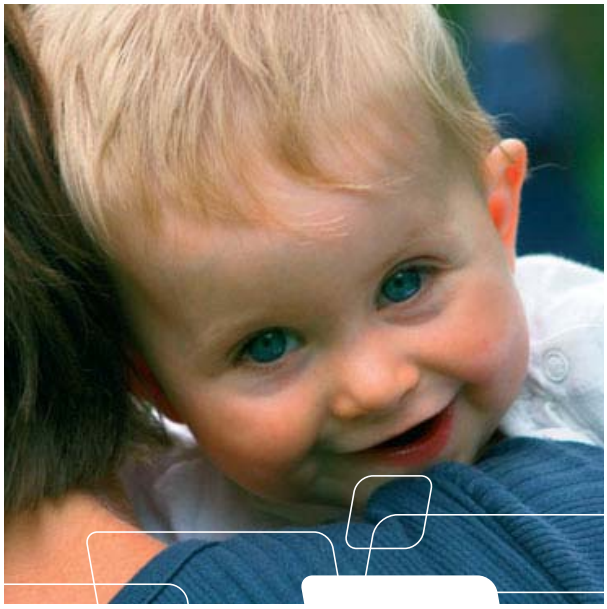
## Renfe y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE)

Renfe es patrono de la FFE, entidad cultural que tiene por objetivo promover el transporte por ferrocarril mediante actividades culturales, cursos, museos, edición de la revista Vía Libre, estudios, archivo y biblioteca, 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 socio-económicos y medioambientales del transporte por ferrocarril.

Entre las actividades organizadas en 2009, destacan la convocatoria de los Premios del Tren 2009 'Antonio Machado'; el concurso fotográfico 'Caminos del Hierro'; las actuaciones y difusión de la Colección de Escultura Contemporánea; y los estudios o programas desarrollados 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, la formación o las relaciones internas y la regulación del sector.

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Aportación de Renfe a la Fundación de Ferrocarriles Españoles | 2.528.440€ | 2.491.138€ |



## Renfe y el deporte

Renfe apoya el deporte por sus valores de integración y respeto, en sintonía con los que guían la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía.

En 2009, la compañía ha llevado a cabo diversos patrocinios y colaboraciones en el ámbito del baloncesto, fútbol, fútbol sala, el balonmano, rugby y ciclismo.

### En baloncesto:

- Patrocinio de la Euroleague Women Final Four
- Patrocinio de la Liga ACB, 2008/09
- Premio al jugador más solidario en los Play Off en la Liga ACB, 2009/10
- Acción solidaria en la Copa del Rey, 2009 (Madrid)
- Colaboración en el torneo 'Series colegiales' 2009
- Colaboración con el I Campus de Baloncesto 'Ricky Rubio 9'
- Transporte oficial de la selección española en la Gira Eñemanía

**'Un Tren de Valores – Rugby'**
El programa 'Un Tren de Valores – Rugby', creado junto con la Federación Española de Rugby en 2008 y potenciado en 2009, ha permitido que más de 230 escuelas y unos 14.000 estudiantes de centros escolares de educación primaria y ESO a nivel nacional de 13 comunidades autónomas tengan un primer contacto con el deporte del rugby, a la vez que se les transmitía valores como el respeto al rival, tolerancia o juego limpio, de la mano de los monitores y el material didáctico puesto a disposición de los colegios.

## En balonmano:

- Patrocinio de la Liga ASOBAL, 2008/09
- Patrocinio de la Copa del Rey 2009 (Granollers)
- Patrocinio de la Federación Española de Balonmano
- Transporte Oficial del campeonato escolar de Balonmano en Loiu (Vizcaya)

## En rugby:

- Patrocinio y Transporte Oficial de la Federación Española de Rugby

## En fútbol y fútbol sala:

- Patrocinio de la Liga Nacional de Fútbol Sala, 2008/09
- Patrocinio de la Real Federación Española de Fútbol (fútbol y fútbol sala)
- Empresa Colaboradora en la Celebración del Centenario del Club Portugalete
- Colaboración en la organización del Torneo Internacional de Fútbol Femenino International Woman Cup y en su proyecto Sonrisas de Bombay para crear una escuela de fútbol femenino en la India.

## En ciclismo:

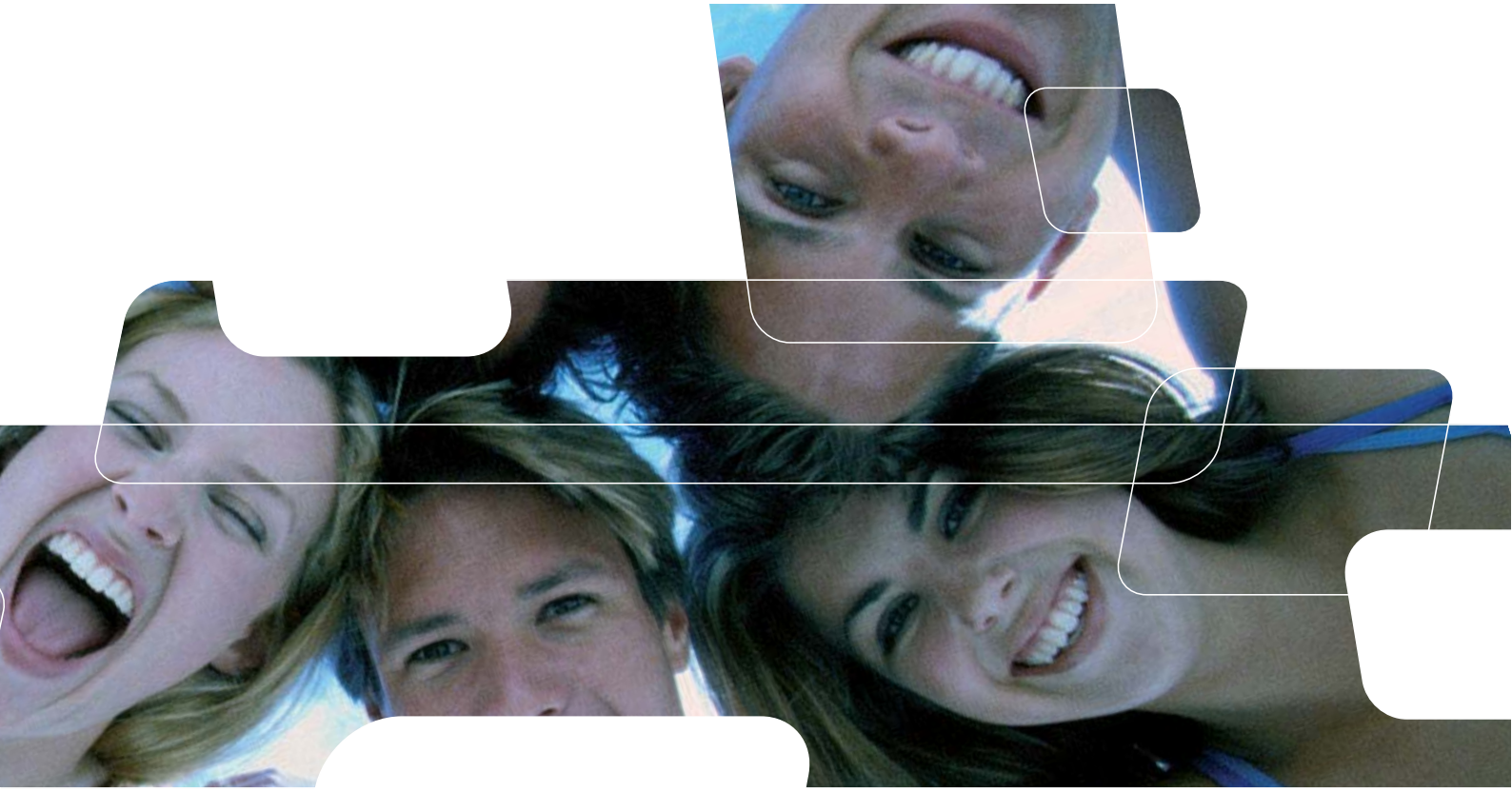
- Patrocinio del espacio 'Sprint Solidario Renfe' en la Vuelta Ciclista a España 2009
- Patrocinio de la XLIV Vuelta Ciclista a Toledo 2009

Renfe es patrono de la Fundación Deporte Joven del Consejo Superior de Deportes. Asimismo, cabe destacar el gran número de acciones que la compañía ha emprendido durante 2009 en el marco de sus patrocinios deportivos con el objetivo de divulgar las iniciativas y captar fondos para el proyecto solidario 'Un tren de valores para un mundo mejor'.

renfe
Altaria
renfe
Trenhotel
renfe
Integria
renfe
AVE Lanzadera
renfe
Media Distancia
.renfe.es

# 7

# Renfe,
## pilar de la movilidad sostenible



El tren es fundamental para la articulación de la movilidad en el transporte urbano e interurbano, para viajeros y mercancías. La mejora de la calidad del servicio que ofrece es por lo tanto una de las mejores contribuciones de Renfe a la sostenibilidad. No obstante, la compañía va más allá y emprende actuaciones que tratan de reducir al máximo posible su impacto en el entorno.

## 7.1. El transporte ferroviario y su contribución a la sostenibilidad

El sector del transporte genera grandes impactos ambientales como son el efecto invernadero, la contaminación atmosférica, la siniestralidad en las carreteras, el ruido y los efectos generados por las infraestructuras, entre otros. En este contexto, la actividad del transporte de viajeros y mercancías de Renfe en 2009 supuso un ahorro para la sociedad de 2.240,4 millones de euros, si se evalúa en términos económicos el impacto sobre el cambio climático, la contaminación y la tasa de accidentes que habría tenido realizar este transporte por otros medios, como el avión, el camión o el automóvil.

La parte más importante de este ahorro se la llevan los servicios de Cercanías (817,4 millones de euros), seguidos de los de Mercancías (649,2 millones), Alta Velocidad-Larga Distancia (571,5 millones) y Media Distancia (202,3 millones).

En cuanto al origen de estos ahorros, los diversos servicios de Renfe han evitado al cambio climático unos costes evaluables en 806,5 millones de euros (35,9%); a los accidentes, de 515,3 millones (23%); a la contaminación atmosférica, 492,9 millones (22%); a la contaminación acústica, 134,4 millones (6%), y a otros efectos, 291,3 millones (13%). En esta última partida se incluyen efectos urbanos, efectos sobre el paisaje y la naturaleza, ocupación y fragmentación del suelo y otros efectos inducidos.

### La importancia del tren en entornos metropolitanos

La importancia de esta aportación de Renfe a la sostenibilidad del sistema de transporte puede observarse más de cerca si se atiende a servicios en entornos metropolitanos, donde la actividad diaria del transporte de viajeros es muy intensa. Los más de 1.000 trenes diarios que Renfe pone en circulación en el núcleo de Cercanías de Madrid, con un volumen diario de viajeros cercano al millón, evitaron en 2009 más de 136 millones de circulaciones de automóviles en la Comunidad de Madrid.

### Los datos de la alta velocidad

También es significativa la aportación de Renfe a la sostenibilidad al analizar servicios de transporte interurbano de larga distancia. Sirve de ejemplo la conexión de alta velocidad entre Madrid y Barcelona. Entre estas dos ciudades – punto a punto, sin considerar todo el corredor que pasa por las provincias de Guadalajara, Zaragoza, Lérida y Tarragona - se desplazaron 2.670.000 viajeros durante 2009 a bordo de los trenes AVE, lo que evitó –aplicando la metodología estándar de sustituación modal- la circulación de 1,7 millones de automóviles y 9.500 vuelos entre Madrid y Barcelona.

Cabe señalar también la diferencia de emisiones de $CO_2$ por viajero en este trayecto Barcelona-Madrid, de unos 70 kilogramos si se viaja en avión (el peso de una persona) y de unos 13 kg si se viaja en AVE (el peso de su equipaje).

### Las ventajas que aportan grandes volúmenes de carga

El papel de los trenes de Mercancías y Logística también resulta clave en la aportación de Renfe a la sostenibilidad medida a través del ahorro de costes externos. La cifra alcanza los 649,2 millones de euros, derivados de haber evitado la circulación de unos 454.000 camiones por las carreteras españolas.

Las ventajas medioambientales de los trenes de mercancías son muy significativas si se toman como ejemplo circulaciones con grandes volúmenes. De acuerdo con la herramienta de cálculo Ecotransit, un tren cargado con 190 vehículos entre Madrid y Barcelona emitiría un 80% menos de $CO_2$ a la atmósfera que los 19 camiones (10 vehículos por camión) necesarios para transportar la misma carga. En el caso del consumo de energía primaria ese tren ahorraría hasta un 70%.

### Eva Pardo, coordinadora de Proyectos de la Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad

"Las actividades de Renfe tienen un alto impacto en la sostenibilidad y movilidad. Éstas y otras dimensiones clave para los grupos de interés tienen que estar plenamente integradas en la gestión de la compañía, que debería mostrar información del avance en el cumplimiento de objetivos y metas concretos"

# 7.2.
# La política y el compromiso ambiental de Renfe

### Política Ambiental de Renfe

El objetivo de Renfe en el ámbito de su gestión ambiental es reducir e incluso eliminar los efectos ambientales ligados a la prestación de sus servicios. Para conseguirlo, la organización da cumplimiento a 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.

***Los tres ejes de la política de Renfe***

## 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 compañía.

Plasma las obligaciones y compromisos que Renfe adquiere con el medio ambiente y su entorno social; y forma parte de la apuesta de la organización por el desarrollo sostenible, expresada en su planificación estratégica en la triple dimensión: económica, social y ambiental.

## Renfe se compromete a:

- Establecer públicamente, y por escrito, sus compromisos ambientales.
- Asumir compromisos ambientales de carácter voluntario, más allá incluso del escrupuloso cumplimiento de la normativa ambiental 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:

1. Cumplir la normativa ambiental vigente y los compromisos ambientales adquiridos, colaborar 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.

2. Exigir 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 ejemplo, a través del procedimiento de compra responsable.

3. 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.

4. Implantar programas que permitan una mejora continúa en la eficiencia de los recursos energéticos empleados.

5. 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.

6. 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 efecto invernadero.

7. Desarrollar los principios que recoge este código, por todas 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 calidad, seguridad en la circulación, protección civil y prevención de riesgos laborales.

8. Apoyar la adopción de compromisos específicos de mejora ambiental continúa 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.

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

10. 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.

**Fundación CONAMA:**
**Alicia Torrego, gerente**
"Dentro del sector ambiental, Renfe tiene una gran reputación que se ha ganado gracias a la formación del personal y a su actitud proactiva en muchos ámbitos, no sólo sectoriales sino también de interés general como en la compra pública sostenible y la educación ambiental"

## 7.3. Gastos e inversiones ambientales

Renfe aplica en todas sus operaciones la normativa relativa a la protección del medio ambiente, cumpliendo con la legislación vigente al respecto.

Durante el ejercicio 2009 se han incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 1.274.862,39 euros, según los datos de la Dirección de Sistemas Contables y de la Dirección General de Fabricación y Mantenimiento.

Estos gastos se han destinado fundamentalmente a la prevención de la contaminación de suelos y aguas, a la gestión y tratamiento de residuos peligrosos y no peligrosos y a la gestión y tratamiento de aguas residuales.

Durante el año 2009 Renfe tuvo que hacer frente a una sanción de carácter ambiental de 814,3 euros debido a la extinción de un incendio forestal en el municipio de Soria.

# 7.4. Ahorro de costes externos

El transporte aporta enormes ventajas para la sociedad y las empresas, pero provoca importantes costes externos de carácter económico, social y ambiental. Según el estudio de INFRAS/IWW en Europa estos costes se asocian principalmente con los efectos derivados del cambio climático, en un 30%, con la contaminación atmosférica (27%), los accidentes (24%), el ruido (7%), así como otros efectos territoriales y urbanos, e impactos ambientales del sistema de transporte. En términos económicos, los costes externos del transporte suponen en Europa anualmente más de 650.000 millones de euros, una cifra equivalente al 7,3% del PIB de estos países (Europa de los 15 + Suiza y Noruega). En España, esa cifra sube al 9,6%.

El alto nivel de costes externos del transporte constituye una amenaza tanto a la competitividad del sector como a la sostenibilidad.

Desde el punto de vista modal, los automóviles son los causantes del 43% de los costes externos, los camiones del 34%, y la aviación civil genera un 14%, quedando el ferrocarril por debajo del 2%. Es ahí donde la aportación de Renfe a la sostenibilidad puede ser crucial.

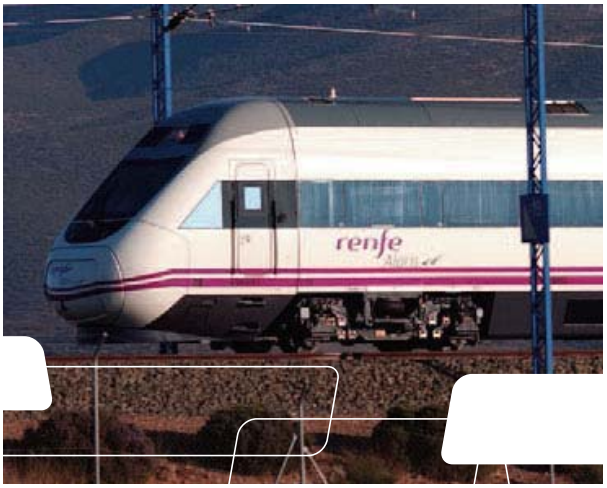
Las políticas de movilidad sostenible aspiran a reducir sustancialmente dichos costes externos, fundamentalmente mediante medidas de planificación que favorezcan a los modos con menores costes externos, medidas de gestión de la demanda, y medidas de internalización de costes externos. El ferrocarril figura, por sus reducidos costes externos, en la agenda preferente de dichas políticas. Por unidad de transporte, mercancías por carretera genera cinco veces más costes externos que el ferrocarril, y por avión 16 veces más que el tren. En viajeros, la relación es de tres a uno entre automóvil y ferrocarril, y dos a uno en el caso del avión y el tren.

Renfe evalúa anualmente su aportación a la sostenibilidad mediante un estudio de los costes externos del transporte que se dejan de generar por su funcionamiento como operador de transporte. Este análisis se realiza mediante una hipótesis de sustitución modal de todos los servicios realizados, cuya metodología está avalada por el Departamento de Economía del Transporte de la Universidad de Leeds (Reino Unido). De forma general la hipótesis de sustitución modal utilizada es la siguiente:

**Ahorro de costes externos**
**Porcentaje de sustitución**

| (% de sustitución) | Actividad | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Servicios de Cercanías | Servicios de Media Distancia | Servicios de Alta Velocidad Larga Distancia | Servicios de Mercancías y Logística |
| Automóvil zona urbana | 80 | | | |
| Automóvil zona interurbana | | 80 | 50 | |
| Bus | 20 | 20 | 10 | |
| Avión | | | 40 | |
| Camión | | | | 100 |

En el año 2009, Renfe ha generado un ahorro por valor de 2.240 millones de euros, lo que demuestra con cifras que la principal aportación a la sostenibilidad por parte de Renfe es ser una alternativa a otros modos y empresas de transporte menos sostenibles.




El desglose por servicios de estos ahorros ha sido el siguiente:

## Costes externos evitados por Renfe en 2009

| (millones de euros) | Actividad | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cercanías | Media Distancia | Servicios de Cercanías y Media Distancia | Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia | Servicios de Mercancías y Logística | Total |
| Millones vkm | 7.565 | 3.347 | 10.912 | 10.788 | | 21.700 |
| Millones tkm | | | | | 6.973 | 6.973 |
| **Ahorro total actualizado** | **817,4** | **202,3** | **1.019,7** | **571,5** | **649,2** | **2.240,4** |

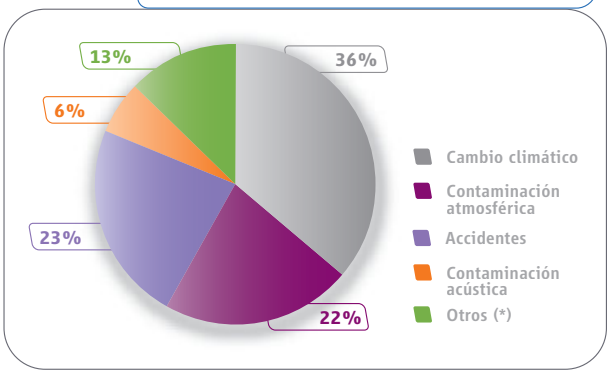
Los conceptos de este ahorro de costes externos han sido:

## Origen de los costes externos evitados por Renfe en 2009

| (millones de euros) | Efecto externo | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cambio climático | Contaminación atmosférica | Accidentes | Contaminación acústica | Otros (*) | Total |
| Ahorro total actualizado | 806,5 | 492,9 | 515,3 | 134,4 | 291,3 | 2.240,4 |

(*) Efectos urbanos, efectos sobre el paisaje y la naturaleza, ocupación y fragmentación del suelo y otros efectos inducidos. De este análisis se han excluido los ahorros de costes externos por conceptos de congestión urbana

## Origen de los ahorros por Costes externos




(*) Efectos urbanos, efectos sobre el paisaje y la naturaleza, ocupación y fragmentación del suelo y otros efectos inducidos.

El reparto por Comunidades Autónomas de estos ahorros es el siguiente:

## Ahorro por Comunidades Autonomas

*(millones de euros)*

| | |
|---|---|
| Andalucía | 261,0 |
| Asturias | 44,3 |
| Aragón | 133,0 |
| Cantabria | 20,1 |
| Castilla-La Mancha | 243,5 |
| Castilla y León | 169,6 |
| Cataluña | 488,6 |
| Extremadura | 38,5 |
| Galicia | 58,9 |
| La Rioja | 6,2 |
| Comunidad de Madrid | 463,3 |
| Región de Murcia | 26,2 |
| Navarra | 16,8 |
| País Vasco | 76,3 |
| Comunidad Valenciana | 194,2 |

**Fundación Movilidad:**
**Ignacio Ramos, responsable de Gestión del Conocimiento y Redes**
"Animaría a Renfe a liderar nuevos procesos de diálogo con el tejido empresarial y con la sociedad, en general, para compartir su compromiso con la movilidad sostenible y optimizar la incorporación del ferrocarril a las soluciones de transporte de personas y mercancías, por ejemplo en la movilidad a los centros de trabajo"

# 7.5. Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático

## 7.5.1. Ahorro de emisiones y de consumo energético por transferencia modal

El uso del ferrocarril en lugar de otros modos de transporte provoca una disminución de la energía consumida y de las emisiones de $CO_2$. Durante 2009 los tráficos de Renfe han evitado, por sustitución de otros modos de transporte alternativos, un total de 2.259.556 toneladas de $CO_2$, 794.565 toneladas equivalentes de petróleo, evitando cerca de 300 millones de circulaciones de automóviles, más de 450.000 camiones y más de 80.000 aviones.

Este análisis, basado en una hipótesis de sustitución modal idéntica a la utilizada para el cálculo de ahorro de costes externos, revela que los ahorros de emisiones y de consumo energético producidos por los servicios de Renfe en 2009 han sido:

## Emisiones de $CO_2$ y consumo energético evitados por Renfe en 2009

| (millones de euros) | Actividad | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cercanías | Media Distancia | Servicios de Cercanías y Media Distancia | Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia | Servicios de Mercancías y Logística | Total |
| Ahorro de emisiones de $CO_2$ (toneladas) | 826.575,8 | 151.082,9 | 977.658,7 | 850.740,5 | 431.156,8 | 2.259.556,0 |
| Ahorro de energía (tep) | 285.015,3 | 57.660,6 | 342.675,8 | 298.560,7 | 153.328,8 | 794.565,4 |

## Circulaciones en otros modos evitadas por Renfe en 2009

| (miles de circulaciones) | Actividad | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cercanías | Media Distancia | Servicios de Cercanías y Media Distancia | Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia | Servicios de Mercancías y Logística | Total |
| Automóviles | 274.198,5 | 17.264,7 | 291.463,2 | 7.708,9 | | 299.172,1 |
| Camiones | | | | | 453,8 | 453,8 |
| Aviones | | | | 82,3 | | 82,3 |

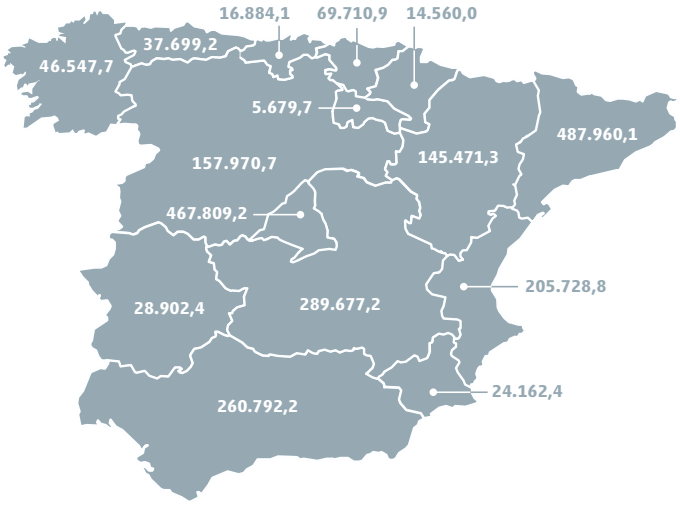
Fuentes: Renfe, a partir de valores del estudio Consumo de Energía y Emisiones del Tren de Alta Velocidad en comparación con otros modos de transporte de la Universidad Pontificia de Comillas y el ICAI, estudios de DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) del Reino Unido, de la Guía Práctica para la elaboración de Planes de Transporte al centro de Trabajo del IDAE (Instituto para el Ahorro y la Diversificación Energética del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), estudios del Observatorio de la Movilidad Metropolitana, e información de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid.

La distribución territorial de este ahorro de emisiones ha sido la siguiente (Tm de $CO_2$):

### *Ahorro de emisiones por Comunidades Autonomas*

*(Toneladas de $CO_2$)*

| | |
|---|---|
| Andalucía | 260.792,2 |
| Asturias | 37.699,2 |
| Aragón | 145.471,3 |
| Cantabria | 16.884,1 |
| Castilla-La Mancha | 289.677,2 |
| Castilla y León | 157.970,7 |
| Cataluña | 487.960,1 |
| Extremadura | 28.902,4 |
| Galicia | 46.547,7 |
| La Rioja | 5.679,7 |
| Comunidad de Madrid | 467.809,2 |
| Región de Murcia | 24.162,4 |
| Navarra | 14.560,0 |
| País Vasco | 69.710,9 |
| Comunidad Valenciana | 205.728,8 |




Estas cifras de ahorro de emisiones suponen un orden de magnitud equivalente a las emisiones del consumo eléctrico de los hogares de una población de ocho millones habitantes, similar a la existente en Andalucía.

## 7.5.2. Eficiencia energética

En enero de 2009, el Comité de Dirección aprobó las bases para la preparación de un Plan Estratégico de Eficiencia Energética en Renfe, que en una primera aproximación identifica altos potenciales de ahorro en el consumo, coste y emisiones de gases de efecto invernadero de Renfe, del orden de 1.500 TJ, 53 millones de euros y 115.000 toneladas de $CO_2$, aplicando medidas de mejora en el consumo y la compra de la energía.

Asimismo, se ha comenzado a trabajar en coordinación con el IDAE para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones que posee Renfe, mediante la aplicación de una metodología común para todas ellas, en línea con Plan de Ahorro y Eficiencia Energética presentado por el Gobierno para todas las instalaciones de la Administración General del Estado.

En el segundo semestre de 2009 se creó la Dirección Ejecutiva de Accesibilidad y Coordinación de la Innovación, que incluye entre sus cometidos, impulsar las medidas y actuaciones necesarias para la utilización eficiente de la energía en la empresa, en el ámbito de la innovación y el desarrollo.

Esta dirección ha creado la Gerencia de Eficiencia Energética, a la que se le asignan entre otras, las funciones de diseñar e implantar el Plan Estratégico de Eficiencia Energética en el ámbito de la innovación y el desarrollo, y de promover las líneas de innovación en la materia.

## Consumo energético

En 2009, las cifras de consumo energético de Renfe han sido las siguientes:

### Consumo energético en 2009

| | 2009 |
|---|---|
| Millones de litros de diésel | 81,26 |
| Gwh diésel | 806,91 |
| Gwh tracción eléctrica | 2.226,71 |
| Gwh total | 3.033,63 |
| Millones de Unidades Transportadas | 28.682,13 |
| Wh/UT | 105,8 |

## Evolución de las fuentes energéticas primarias de los consumos de tracción

Las fuentes de energía primarias son los recursos energéticos utilizados para la generación de la energía finalmente consumida. En la producción de energía eléctrica del sistema eléctrico peninsular, estas fuentes de energía primaria son cada una de las que se utilizan en distinta proporción en el mix peninsular de producción eléctrica. Además de la energía eléctrica, Renfe utiliza directamente gasóleo de bajo contenido en azufre para tracción diésel.

Las fuentes primarias consumidas en usos de tracción se han distribuido de la siguiente manera en el año 2009:

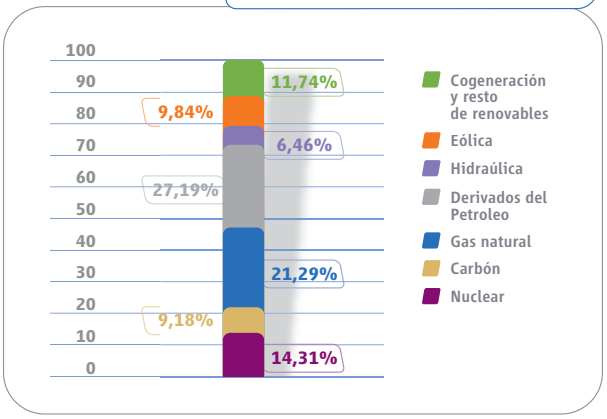
### *Fuentes primarias en Gwh*

| | *Gwh* | *(%)* |
|---|---|---|
| **Total Gwh energía nuclear** | **434,21** | **14,31** |
| **Total Gwh combustibles fósiles** | **1.748,81** | **57,65** |
| Carbón | 278,34 | 9,18 |
| Gas natural | 645,75 | 21,29 |
| Derivados del petróleo | 824,73 | 27,19 |
| **Total Gwh energías renovables y cogeneración** | **850,60** | **28,04** |
| Hidráulica | 195,95 | 6,46 |
| Eólica | 298,38 | 9,84 |
| Cogeneración y resto de renovables | 356,27 | 11,74 |
| **Total Gwh** | **3.033,63** | **100,00** |

Derivados del petróleo: suma del consumo directo de gasóleo para tracción diésel y del consumo indirecto de fuel/gas utilizado en la producción de energía eléctrica

En 2009, Renfe ha utilizado un 28,04% de su energía de tracción procedente de fuentes renovables, lo que corrobora que el ferrocarril es el único modo de transporte en España que utiliza las energías renovables de forma significativa en tracción. Así, Renfe supera el objetivo de la Comisión Europea para el año 2020 de un 20% del consumo energético procedente de fuentes renovables.

## Fuentes Primarias




Datos elaborados a partir de:

## Mix energético del sistema eléctrico peninsular

| (%) | 2009 |
|---|---|
| Nuclear | 19,50% |
| Carbón | 12,50% |
| Fuel/gas | 29,00% |
| Gas natural | 0,80% |
| Hidráulica | 8,80% |
| Eólica | 13,40% |
| Cogeneración y resto de renovables | 16,00% |

Fuente: Red Eléctrica de España y WWF España

## Consumo energético para usos distintos de tracción

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. Los datos durante 2009 fueron:

## Consumo energético para Usos Distintos de Tracción (UDT)*

| (Gwh) | Unidad | 2009 |
|---|---|---|
| Electricidad para UDT (consumo indirecto) | Gwh | 114,77 |
| Gasóleo para UDT (consumo directo) | Gwh | 1,09 |
| Total consumo energético para UDT | Gwh | 115,87 |

(*) 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.

Datos elaborados a partir de:

## Consumo energético para Usos Distintos de Tracción (UDT)

| | Unidad | 2009 |
|---|---|---|
| Electricidad para UDT (consumo indirecto) | kwh | 114.771.165 |
| Gasóleo para UDT (consumo directo) | litros | 127.983 |

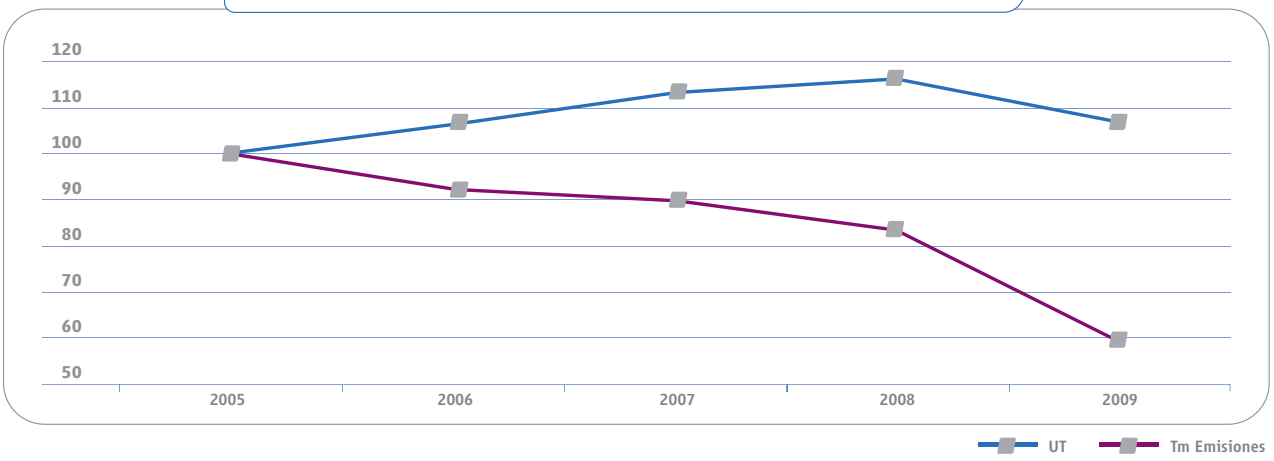
Fuente: Renfe, a partir de datos de Adif

### Lucha contra el cambio climático

Durante 2009, las emisiones de $CO_2$ generadas por los consumos de tracción de Renfe han sido de 734.975 toneladas. Esta cifra supone una reducción del 40,84% sobre los valores absolutos de emisiones de 1990, cuando se emitieron 1.242.413 toneladas de $CO_2$.

2009, el año con menos emisiones generadas por Renfe.

**Evolución porcentual de tráficos y emisiones (1990-2009)**




Fuente: Elaboración propia, con datos de Renfe y de emisiones de WWF y REE

En el periodo 1990-2009, las emisiones de $CO_2$ por unidad transportada de los tráficos de Renfe descendieron un 44,97%, pasando de una emisión media de 46,56 gramos de $CO_2$ por unidad transportada en el año 1990, a una emisión de 25,62 gramos de $CO_2$ por UT en 2009.

## Emisiones de $CO_2$ por unidad transportada Periodo 1990-2009

Fuente: Tráficos y consumos de Renfe y emisiones de WWF y REE (Red Eléctrica de España)

## Tabla resumen de emisiones de $CO_2$

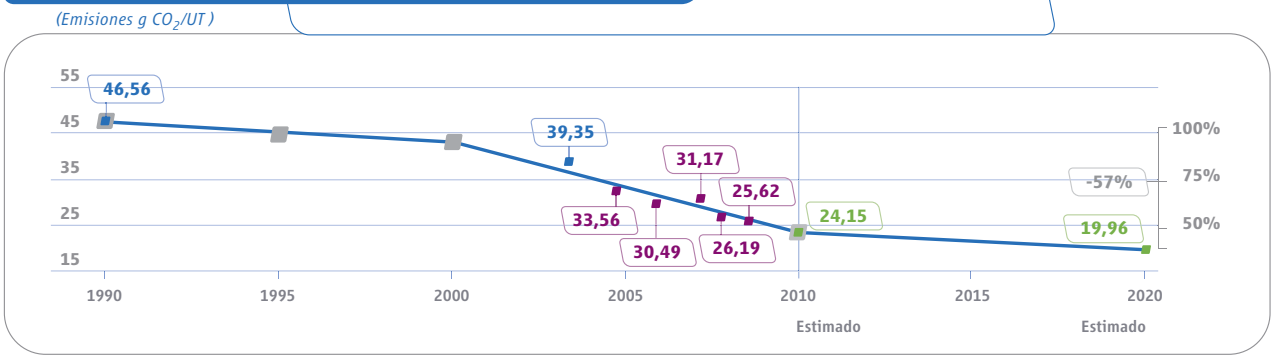
| | 1990 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kg $CO_2$ debidos a electricidad (em. indirectas) | 859.373.086 | 897.797.615 | 780.875.625 | 700.527.629 | 705.245.730 | 596.532.400 | 518.823.430 |
| Kg $CO_2$ debidos a diésel (em. directas) | 383.040.000 | 319.971.400 | 255.374.928 | 253.041.196 | 245.756.615 | 236.676.729 | 216.151.600 |
| Total Kg $CO_2$ | 1.242.413.086 | 1.217.769.015 | 1.036.250.553 | 953.568.825 | 951.002.345 | 833.209.129 | 734.975.030 |
| Total UT (2) (Vkm + Tkm) | 26.682.000.000 | 30.943.590.730 | 30.879.188.850 | 31.271.602.860 | 30.512.750.000 | 31.808.620.000 | 28.682.126.120 |
| **g $CO_2$/UT** | **46,56** | **39,35** | **33,56** | **30,49** | **31,17** | **26,19** | **25,62** |
| Evolución en 1990 % sobre base | 100 | 84,52 | 72,07 | 65,49 | 66,93 | 56,26 | 55,03 |

## Horizonte 2020: menos de 20 gramos de $CO_2$/UT

Renfe prevé que para 2020 las emisiones de $CO_2$ específicas sean inferiores a 20 gr de $CO_2$/UT (19,96 gr de $CO_2$/UT), lo que supondrá una reducción acumulada respecto a 1990 de un 57,13%.

Para realizar esta evaluación, se han incluido previsiones de la evolución de las emisiones del sector eléctrico peninsular según estudios de la Universidad de Comillas y de WWF, que contemplan una ligera reducción de los valores actuales de emisiones de $CO_2$ por kwh consumido.

### *Evolución de emisiones especificas de $CO_2$*

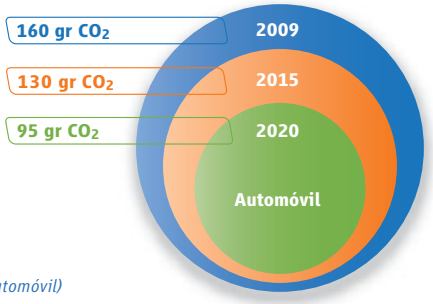



Fuente: datos de Renfe, REE, WWF y Universidad de Comillas

Con este escenario, se mantendrá la ventaja competitiva de Renfe frente al automóvil y a la aviación en lo que respecta a las emisiones de efecto invernadero, consistente en emitir cinco veces menos $CO_2$ por unidad de transporte que sus competidores.

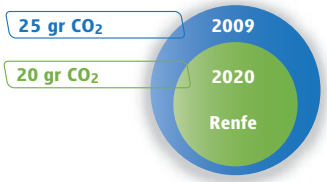
## Escenarios 2009-2010 de intensidad de $CO_2$ Automovil/Renfe

Propuestas de la Comisión Europea de Límites de Emisión de $CO_2$ para automóviles por km




*(Emisión media $CO_2$ por automóvil)*

Emisión específica de $CO_2$ en Renfe en 2008, y previsión para 2020




*(Emisión especifica CO2 en Renfe)*

Datos elaborados a partir de:

## Datos de emisiones utilizados

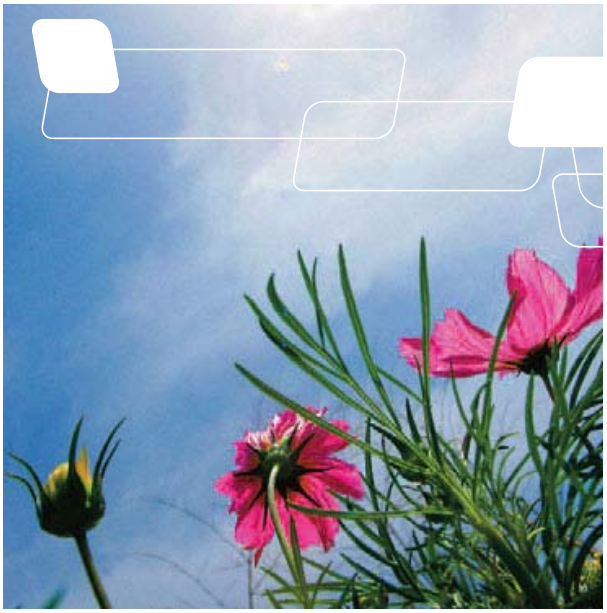
| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kg $CO_2$ emitidos / Kwh | 0,4556 | 0,375 | 0,337 | 0,343 | 0,278 | 0,232 |
| Kg $CO_2$ emitidos / L diésel | 2,66 | 2,66 | 2,66 | 2,66 | 2,66 | 2,66 |

## Emisión de otras sustancias contaminantes

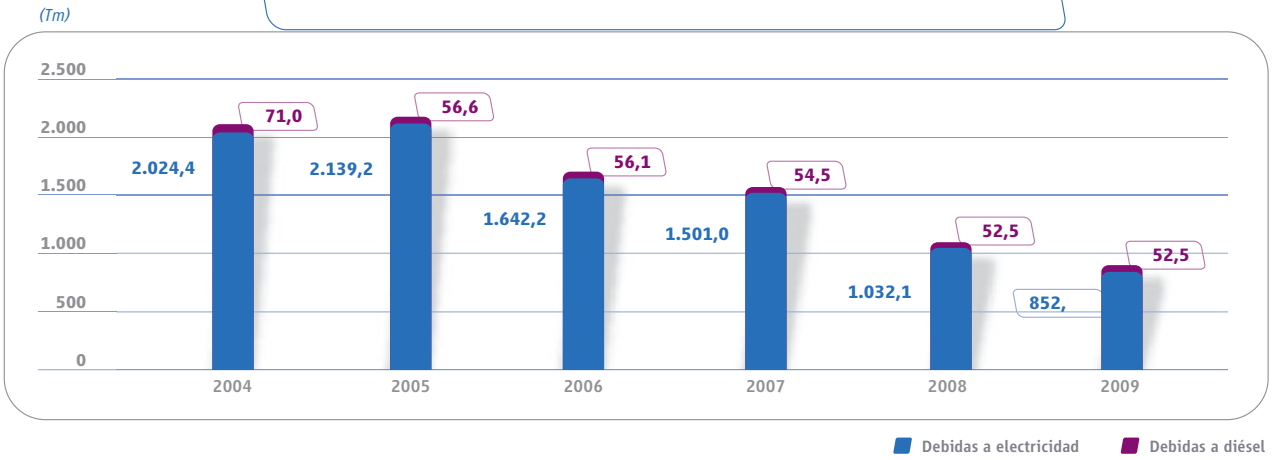
Las emisiones de otras sustancias contaminantes como el $SO_2$ o el NOx también han continúado la línea descendente en 2009, tal y como lo demuestran las siguientes tablas:

### Emisiones Renfe $SO_2$

| (Tm) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Debidas a electricidad (emisiones indirectas) | 1.032,1 | 852,8 |
| Debidas a diésel (emisiones directas) | 52,5 | 52,5 |
| **Total** | **1.084,6** | **905,3** |



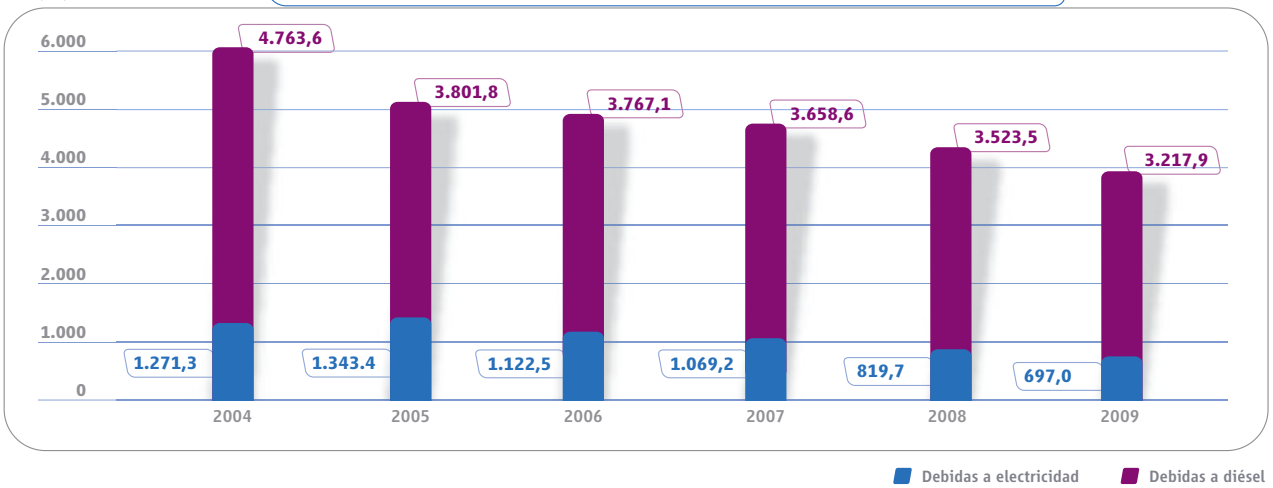
### Emisiones atmosfericas de $SO_2$



## Emisiones Renfe NOx

| (Tm) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Debidas a electricidad (emisiones indirectas) | 819,7 | 697,0 |
| Debidas a diésel (emisiones directas) | 3.523,5 | 3.217,9 |
| **Total** | **4.343,2** | **3.914,9** |

## Emisiones atmosfericas de NOx



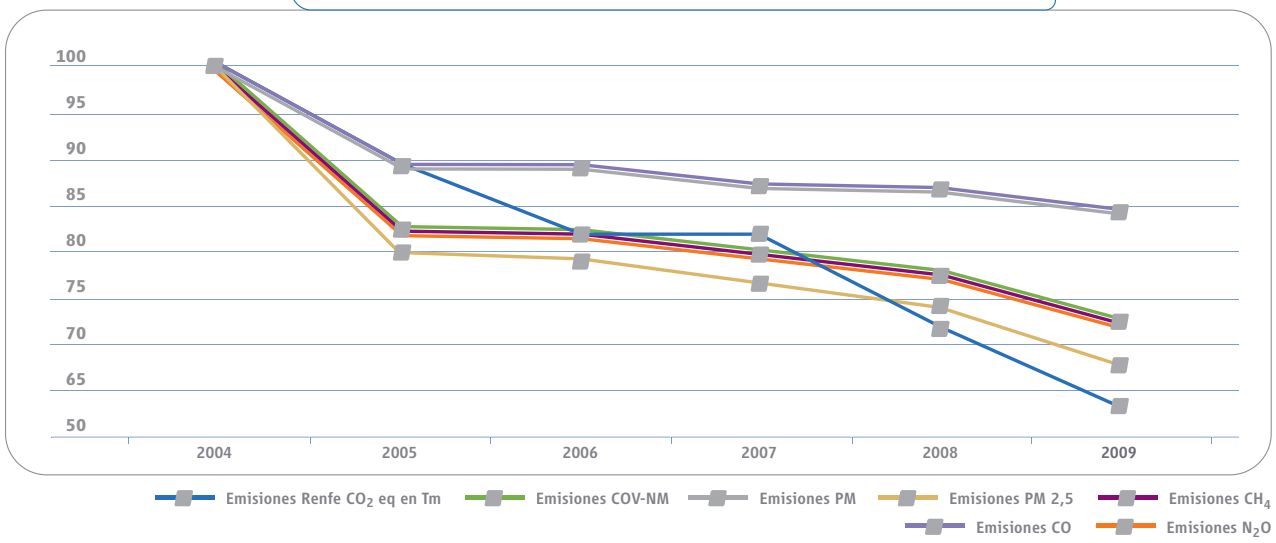
También se ha producido una reducción generalizada en las emisiones de otros gases y elementos contaminantes locales, tal y como se detalla en las siguientes tablas:

| (Tm) | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Emisiones COV-NM en Tm | 403,8 | 375,2 |
| Emisiones PM en Tm | 712,9 | 691,4 |
| Emisiones PM2,5 en Tm | 365,3 | 333,6 |
| Emisiones $CH_4$ en Tm | 24,7 | 24,0 |
| Emisiones CO en Tm | 948,3 | 883,3 |
| Emisiones $N_2O$ en Tm | 108,8 | 101,2 |
| Emisiones $CO_2$ eq en Tm | 833.241.894 | 735.005.537 |

## Residuos radiactivos generados indirectamente por el consumo eléctrico de Renfe

| | 2008 | 2009 |
|---|---|---|
| Baja y media actividad en $m^3$ | 4,678 | 4,609 |
| Alta actividad en Kg | 572,929 | 565,584 |

## Variación porcentual de las emisiones totales de gases contaminantes



Datos elaborados a partir de:

## Emisiones de $SO_2$ y NOx por kwh

| (emisiones g/Kwh) | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| $SO_2$ | 1,03 | 1,03 | 0,79 | 0,73 | 0,481 | 0,383 |
| NOx | 0,65 | 0,65 | 0,54 | 0,52 | 0,382 | 0,313 |

Fuente: WWF y REE

## Emisiones de $SO_2$ y NOx por litro de diésel

| (emisiones g/l diésel) | 2009 |
|---|---|
| SO2 | 0,59 |
| NOx | 39,6 |

Fuente: Corinair emission inventory 2008,
Código SNAP 0802 Máquinas ferroviarias

## Generación de residuos radiactivos por kwh

| (Residuos nucleares g/Kwh) | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|---|---|---|---|---|
| Baja y media actividad en $cm^3$ | 0,00259 | 0,00259 | 0,00236 | 0,00210 |
| Alta actividad en gramos | 0,00032 | 0,00032 | 0,00029 | 0,00026 |

Fuente: WWF y REE

Datos de diésel para el resto de emisiones de gases contaminantes extraídos de Corinair emission inventory 2008,
Código SNAP 0802 Máquinas ferroviarias

# 7.6.
# Gestión del agua

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 agua utilizada procede de la red de abastecimiento general. No se realizan captaciones de manantiales ni de pozos.

El consumo de agua ha disminuido en un 11,48% el año 2009 respecto a 2008 debido a las medidas de ahorro hídrico que ha emprendido Renfe.

**Consumos de agua**

| ($m^3$) | 2009 | 2008 | Variación % 2008 / 2009 |
|---|---|---|---|
| Talleres | 369.144 | 258.380 | -30,01 |
| Estaciones de Cercanías | 339.506 | 311.393 | -8,28 |
| Centros de tratamientos de trenes | 226.524 | 245.755 | 8,49 |
| Oficinas | 90.595 | 92.506 | 2,11 |
| **Total** | **1.025.769** | **908.035** | **-11,48** |

## Aguas residuales

Las aguas residuales generadas en las instalaciones de Renfe se vierten fundamentalmente a las redes generales de saneamiento. En las instalaciones donde se generan aguas con sustancias químicas, debido a procesos industriales, se realiza un tratamiento previo al vertido a la red general. Todos estos vertidos presentan un volumen similar al de los consumos previos.

Renfe ha destinado en 2009 un importe cercano a 126.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

## Iniciativas de ahorro de agua

Como iniciativas destinadas a la minimización del consumo y a un adecuado tratamiento realizadas en 2009 destacan la instalación en los trenes del corredor de transversales de AV-LD de trenes con los lavabos con grifos automáticos y WC químicos. Además, se ha elaborado un tríptico para la sensibilización de los empleados en torno al ahorro hídrico en el Taller Central de Reparaciones de Madrid.

# 7.7. Consumo de materiales y gestión de residuos

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 empleado en talleres y oficinas, una gran parte corresponde a los consumos para la impresión de billetes de viajeros.

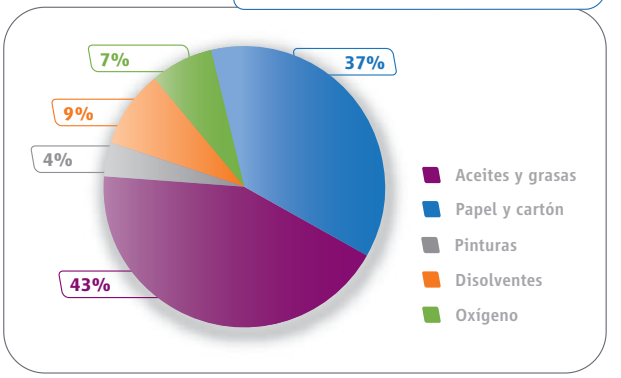
Para fomentar la reducción del consumo de papel, Renfe emplea en sus oficinas de manera preferente los archivos electrónicos, y prioriza la impresión por las dos caras y en blanco y negro, además de fomentar el empleo de papel reciclado.

## Materiales consumidos en 2009

| | 2009 |
|---|---|
| Aceites/grasas (kg) | 645.604 |
| Papel/cartón (kg) | 548.606 |
| Pinturas (kg) | 101.618 |
| Disolventes (l) | 132.225 |
| Oxígeno ($m^3$) | 53.629 |

Fuente: Renfe, elaboración propia a partir de los datos aportados por las Áreas de Actividad de Cercanías y Media Distancia, Alta Velocidad-Larga Distancia, Fabricación y Mantenimiento y Mercancías y Logística

## Materiales utilizados



## 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.

En el caso 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 a empresas autorizadas como gestores por las administraciones públicas para tales fines.

Durante el año 2009 se han generado 1.308,93 toneladas de residuos peligrosos, que provienen fundamentalmente de los talleres de reparación y mantenimiento del material ferroviario.

### Residuos peligrosos

| (Tm) | 2008 | 2009 | Variación % 2008 / 2009 |
|---|---|---|---|
| Aceites | 384,19 | 252,73 | -131,46 |
| Aguas de procesos de limpieza | 242,85 | 247,52 | 4,67 |
| Lodos de depuradora | 132,89 | 223,37 | 90,48 |
| Lodos aceitosos o hidrocarburados | 93,49 | 71,32 | -22,17 |
| Disolventes no halogenado | 48,32 | 65,67 | 17,35 |
| Baterías Ni-Cd, Alcalinas | 45,62 | 57,23 | 11,61 |
| Tierras contamidas | 180,17 | 55,51 | -124,66 |
| Materiales contaminados recipientes | 67,92 | 39,29 | -28,64 |
| Trapos con grasa | 9,75 | 31,11 | 21,36 |
| Pinturas líquidas | 34,91 | 29,77 | -5,14 |
| Filtros de aceite y gasoil | 40,52 | 28,37 | -12,15 |
| Disolventes | 74,36 | 26,07 | -48,29 |
| Aguas con hidrocarburos, Gasoil | 32,35 | 20,32 | -12,03 |
| Sacos y envases de plástico | 8,65 | 16,79 | 8,14 |
| Grasas y ceras | 56,46 | 15,23 | -41,23 |
| Absorbentes de hidrocarburos | 54,77 | 13,94 | -40,83 |
| Gases de halón | 1,80 | 11,70 | 9,90 |
| Resto | 73,93 | 179,98 | 106,05 |
| **Total (Tm)** | **1.582,95** | **1.308,93** | **-274,02** |

En lo que respecta a otros residuos, a continuación se señalan las cantidades generadas:

**Residuos generados**

| | 2009 |
|---|---|
| Residuos sólidos urbanos (kg) | 1.802.210 |
| Papel/cartón (Kg) | 202.639 |
| Madera (Kg) | 490.004 |
| Vidrio (Kg) | 34.469 |
| Cartuchos de tóner (uds) | 578 |
| NOx | 39,6 |

Fuente: Renfe, elaboración propia a partir de los datos aportados por las Áreas de Actividad de Cercanías y Media Distancia, Alta Velocidad-Larga Distancia, Fabricación y Mantenimiento y Mercancías y Logística

Entre las iniciativas destinadas a la minimización de residuos y al reciclaje, destacan la instalación de contenedores para la recogida selectiva en oficinas, la participación en programas de reciclado de tóner y cartuchos y en sistemas de gestión integrados de pilas y acumuladores, la recogida y entrega de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, y la colaboración con la empresa prestadora de servicios a bordo de los trenes de Alta Velocidad- Larga Distancia, para el control de la recogida selectiva de residuos en los trenes y para la implantación de elementos reciclables en utensilios de a bordo como los neceseres, vasos u otros.

## 7.8. Gestión de suelos contaminados

Renfe dispone de un Plan de Actuación en materia de suelos contaminados, que recoge la previsión en el periodo 2008-2013 de 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 otra parte, Renfe y Adif mantienen 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 2009 se han realizado diversas actuaciones por parte de la Dirección General de Fabricación y Mantenimiento relacionadas con la elaboración de informes de seguimiento y control de la contaminación en 11 talleres, la realización de Ensayos Tipo, Pruebas Piloto y Elaboración del Proyecto de Descontaminación en 4 talleres, y la continuación de la descontaminación de suelos en la Base de Mantenimiento de Ourense, así como el comienzo de la ejecución del Proyecto de Descontaminación del Taller de A Coruña.

## 7.9. 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 dichos espacios. 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.

Las citadas instalaciones afectan a los siguientes espacios naturales:

## Impacto en la biodiversidad

| Espacios Naturales | Tipo de Instalación | Nombre de la instalación | Municipio | Provincia | Comunidad Autónoma |
|---|---|---|---|---|---|
| Parque Natural de la Bahía de Cádiz | Estación de Cercanías | Universidad | Cádiz | Cádiz | Andalucía |
| | Estación de Cercanías | Las Aletas | Cádiz | | |
| | Estación de Cercanías | San Severiano | Cádiz | | |
| | Estación de Cercanías | Segunda Aguada | Cádiz | | |
| | Estación de Cercanías | Estadio | Cádiz | | |
| | Estación de Cercanías | Cortadura | Cádiz | | |
| | Estación de Cercanías | Bahía Sur | San Fernando | | |
| | Estación de Cercanías | San Fernando | San Fernando | | |
| | Estación de Cercanías | Puerto Real | Puerto Real | | |
| | Estación de Cercanías | Puerto de Santa María | Puerto de Santa María | | |
| Parque Natural Sierra Norte de Sevilla | Estación de Cercanías | Cazalla Constantina | Cazalla de la Sierra | Sevilla | Andalucía |
| | Estación de Cercanías | Fabrica El Pedroso | El Pedroso | | |
| | Estación de Cercanías | El Pedroso | El Pedroso | | |
| Reserva Natural 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 | Castelldefels | Barcelona | Cataluña |
| | Estación de Cercanías | Garraf | Garraf | | |
| | Estación de Cercanías | Sitges | Sitges | | |
| | Estación de Cercanías | Vilanova i la Geltrù | Vilanova i la Geltrù | | |
| | Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario | Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrù | Vilanova i la Geltrù | | |
| | Estación de Cercanías | El Masnou | El Masnou | | |

*(continúa en la página siguiente >)*

(< viene de la página anterior)

| | Tipo de Instalación | Nombre de la instalación | Municipio | Provincia | Comunidad Autónoma |
|---|---|---|---|---|---|
| **Espacios Naturales** | | | | | |
| Parque de la Serralada Litoral | Estación de Cercanías | Premià de Mar | Premià de Mar | Barcelona | Cataluña |
| | Estación de Cercanías | Vilasar de Mar | Vilasar de Mar | | |
| Parque de la Serralada Marina | Estación de Cercanías | Montcada i Reixach | Montcada i Reixach | Barcelona | Cataluña |
| | Estación de Cercanías | Montcada Bifurcació | Montcada i Reixach | | |
| | Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario | Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada | Montcada i Reixach | | |
| Parque Sierras del Montnegre - El Corredor | Estación de Cercanías | Sant Celoni | Sant Celoni | Barcelona | Cataluña |
| | Estación de Cercanías | Gualba | Gualba | | |
| LIC Costas del Maresme i La Selva | Estación de Cercanías | Mataró | Mataró | Barcelona | Cataluña |
| | 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 | Madrid | Comunidad de Madrid |
| | Estación de Cercanías | Colmenar Viejo | Colmenar Viejo | | |
| | Estación de Cercanías | El Goloso | Madrid | | |
| | Estación de Cercanías | Universidad Pontifica de Comillas | Madrid | | |
| | Estación de Cercanías | Pitis | Madrid | | |
| | Estación de Cercanías | El Tejar | Las Rozas | | |
| | Estación de Cercanías | Pinar de Las Rozas | Las Rozas | | |
| | Estación de Cercanías | Las Matas | Las Rozas | | |
| | Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario | Base de Mantenimiento de TALGO de Las Matas | Las Rozas | | |
| | Estación de Cercanías | Torrelodones | Torrelodones | | |
| | Estación de Cercanías | Galapagar - La Navata | Galapagar | | |
| | Estación de Cercanías | Villalba | Collado-Villalba | | |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

| | Tipo de Instalación | Nombre de la instalación | Municipio | Provincia | Comunidad Autónoma |
|---|---|---|---|---|---|
| **Espacios Naturales** | | | | | |
| 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 | Cercedilla | | |
| | Estación de Cercanías | Siete Picos | Cercedilla | | |
| | Estación de Cercanías | Camorritos | Cercedilla | | |
| | Estación de Cercanías | Las Heras | Cercedilla | | |
| | Estación de Cercanías | Puerto de Navacerrada | Navacerrada | | |
| | Estación de Cercanías | Dos Castillas | Navacerrada | | |
| | Estación de Cercanías | Vaquerizas | Navacerrada | | |
| | 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 | Irún | | |
| | Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario | Taller de Mantenimiento de Mateiral Autopropulsado de Irún | 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 | 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)

## Transporte de mercancías peligrosas

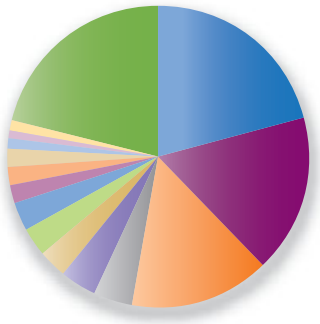
Por sus elevados niveles de seguridad, el transporte de mercancías peligrosas por ferrocarril constituye un elemento clave para la protección de los ecosistemas terrestres y acuáticos, en tanto que evita otros tipos de transporte con mayor impacto en la biodiversidad.

Renfe ha transportado 1.820.820 toneladas de mercancías peligrosas en 2009, una cifra equivalente a unos 50.000 camiones al año. La mayoría corresponden a hidrocarburos gaseosos en mezcla licuada, combustible para motores diésel, etanol y cloruro de vinilo.

### *Mercancías peligrosas transportadas en 2009*

| *(Tm)* | *2009* |
|---|---|
| Hidrocarburos gaseosos licuados | 376.808 |
| Diésel | 303.054 |
| Etanol | 275.704 |
| Tiapentanal | 73.030 |
| Hidróxido Sódico | 72.925 |
| Cloruro de Vinilo | 61.284 |
| Ácido Sulfúrico | 57.467 |
| Acrilonitrilo Estabilizado | 47.912 |
| Estireno Monómero Estabilizado | 45.298 |
| Materia Líquida Peligrosa | 36.900 |
| Butadienos | 33.856 |
| Amoniaco Anhidro | 26.082 |
| Ácidos Alquil-Aril-Sulfónicos | 18.437 |
| Clorato de Sodio | 16.435 |
| Resto de mercancías peligrosas | 375.628 |
| **Total** | **1.820.820** |

## Tipología de mercancias peligrosas




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

### Medidas de prevención de incendios

Renfe lleva a cabo diferentes actuaciones destinadas a reducir los factores de riesgo de producción de incendios. Entre las realizadas en 2009, destacan las siguientes:

- Reuniones de información y coordinación con las administraciones públicas e instituciones y con Adif.

- Campañas de comunicación y sensibilización.

- Implantación de zapatas de compuesto en vagones de Mercancías, lo que ha permitido alcanzar el 31,29% del parque total de trenes con zapatas tipos 'K' o 'LL' . Éstas zapatas producen una menor generación de calor y de partículas, minimizando el riesgo de incendios.

- Renovación del parque de locomotoras y vagones del Área de Actividad de Mercancías y Logística. Las nuevas locomotoras disponen, además del freno de estacionamiento y el freno electrodinámico (que es de tipo regenerativo y reostático), dos tipos de frenos neumáticos de disco que son controlados eléctricamente. En cuanto a los vagones, se han incorporado 363.

- Desarrollo de una válvula para la eliminación de sobrecargas de freno denominada 'válvula de rebose', en colaboración con la empresa Knorr-Bremse, cuya función es evitar los enfrenamientos no deseados por sobrecarga del depósito de control en los distribuidores de los vagones. En mayo comenzó el periodo de pruebas de una extensión máxima de dos años.

- Control de escapes y apagachispas en las locomotoras diésel conforme a la ficha de inspección FIN.3000.01.GLEED1.

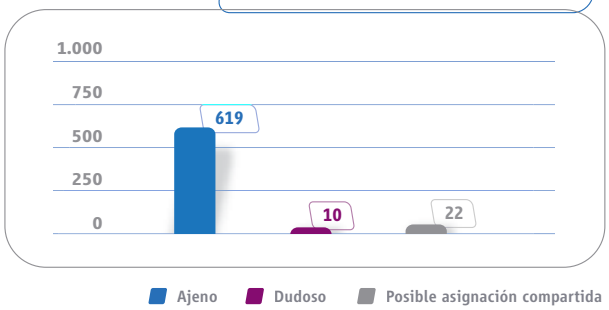
Adicionalmente, Renfe controla de manera exhaustiva los trenes que circulan por zonas con especial riesgo de incendios, como las vías próximas a áreas boscosas o a espacios naturales protegidos.

En 2009 se han producido 651 incendios en la vía y sus proximidades, de los cuales la mayoría 619 (95,08%) se originaron

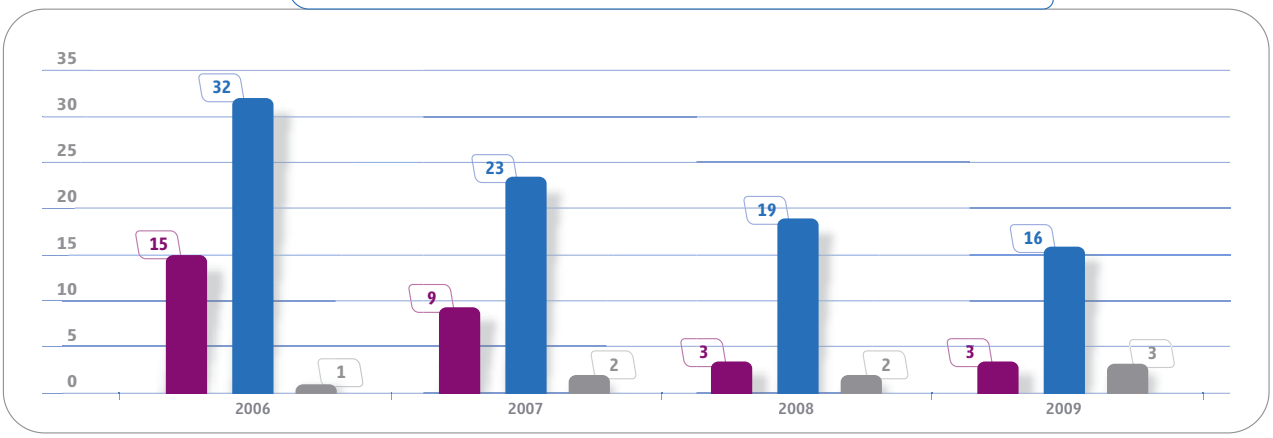
por causas ajenas al ferrocarril, 10 son de dudosa causalidad (1,54%) y 22 son asignables a la explotación ferroviaria (3,38%), es decir, de responsabilidad compartida por Renfe y Adif. 19 de los incendios con posible responsabilidad compartida Adif/Renfe fueron ocasionados por la interacción entre el sistema de frenos y la infraestructura.

La mayoría de incendios se producen en el periodo estival, por razones evidentes climatológicas, periodo en el que Renfe refuerza su vigilancia. Cabe destacar que se ha producido una reducción del 45,8% respecto a los incendios registrados con posible asignación conjunta al sistema ferroviario en los últimos años pasando de 48 en el año 2006 a 22 en el año 2009.

## Incendios en la vía y sus proximidades en 2009




## Incendios con posible asignación a fallos en el sistema de frenado / infraestructura




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

# 7.10.
# Reducción del impacto acústico

Con el 31% actual de zapatas sintéticas en 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.

Cabe destacar que el 95% de los tráficos de viajeros se realizan con sistemas de frenado de baja emisión acústica.

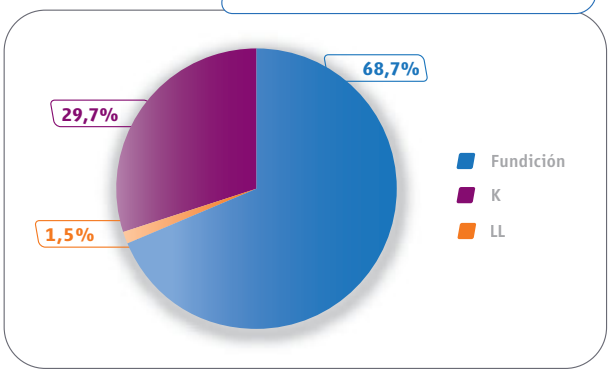
En el caso de mercancías, al ser el parque equipado con zapatas sintéticas el más utlizado, según la metodología de UIC, se estima que un 61,35% del tráfico se realizó con vagones de bajo impacto acústico.

En lo que respecta a reclamaciones, Renfe ha recibido en 2009 un total de ocho debidas a ruido y vibraciones. La cifra es un 40% inferior a la de 2008 cuando se recibieron 15 reclamaciones.

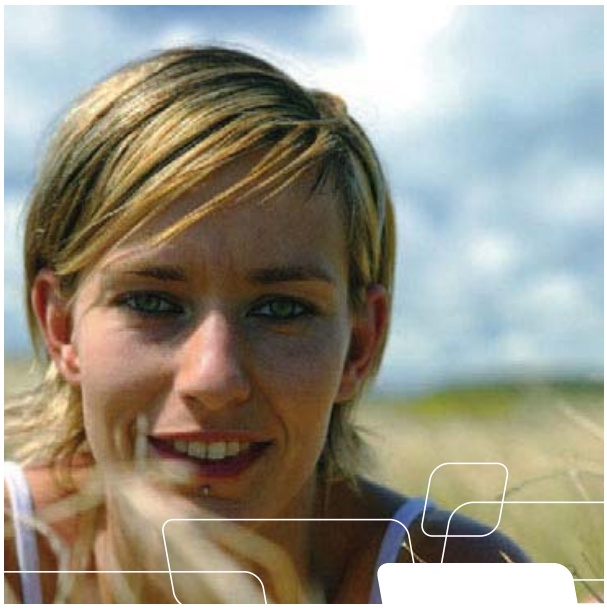
### *Número de vagones de mercancías por tipos de zapatas 2009*

| | Nº VAGONES | % |
|---|---|---|
| Fundición | 9.120 | 68,71% |
| K | 3.949 | 29,75% |
| LL | 205 | 1,54% |
| Total sintéticas | 4.154 | 31,29% |
| **Total** | **13.274** | |

### *Tipos de zapatas de los vagones de mercancías*




Fuente: Renfe, elaboración propia de la Dirección de Fabricación y Mantenimiento



# 7.11. Actividades ambientales con los grupos de interés

Renfe tiene establecidos, tal y como exige la legislación, diferentes canales de diálogo a través de los que se proporciona información de carácter ambiental a las partes interesadas que lo solicitan. La unidad responsable de este diálogo es la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible, dependiente de la Dirección General Económico-Financiera, que reporta directamente a presidencia de Renfe y al Ministerio de Fomento.

En 2009, Renfe ha registrado 30 solicitudes de información ambiental, a las que ha dado respuesta en un plazo de tiempo inferior a un mes.

## Grupo de Trabajo de Medio Ambiente

Renfe dispone de un grupo de trabajo, constituido en el año 2000, en el seno de la compañía que funciona como un órgano paritario de

### *Principales canales de comunicación sobre medio ambiente establecidos con los grupos de interés*

| Grupo de interés | Canales de comunicación |
|---|---|
| Dirigidas a todos los grupos de interés | Teléfono: 913006161 |
| | De manera presencial y a través de correo postal en: Avda. Pío XII, nº 110, Caracola 11, 28036 Madrid |
| | Página web **www.renfe.es** |
| | Correo electrónico **medioambiente@renfe.es** |
| | Reuniones con los grupos de interés |
| | Conferencias, participación en debates, talleres |
| | Informe anual |
| | Notas de prensa sobre temas ambientales |
| | Campañas de comunicación como 'Pequeñas Ideas para un Mundo Mejor' o 'Un tren de valores' |
| Empleados | Artículos de la revista interna *En Punto* |
| | Boletín semanal 'Ferrocarril y Desarrollo Sostenible' que se publica en la intranet 'Interesa' |
| | Encuesta de clima laboral |
| | Cuatro reuniones anuales del Grupo de Trabajo de medio ambiente con representantes sindicales |
| Otras compañías del sector | Reuniones del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad |
| | Convenio de colaboración en materia de gestión ambiental y de fomento de la movilidad sostenible entre Renfe y Adif. |
| | Página web **www.ferrocarrilsostenible.org** |
| | Participación en la Campaña de UIC Tren a Copenhague |
| | Participación en proyectos internacionales de UIC y CER |

información de la empresa a la representación legal de los trabajadores, sobre la gestión ambiental y su relación con la prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2009, el grupo de trabajo ha celebrado cuatro reuniones, según lo establecido, y una reunión extraordinaria en diciembre de 2009, con el objetivo de implicar e informar a representantes de las áreas de actividad y sindicatos de la empresa acerca de la estrategia de sostenibilidad como ventaja competitiva de Renfe ante el escenario post-Kioto y de la campaña 'Tren a Copenhague'.

## Un uso eficiente de la energía por parte de los trabajadores

Renfe ha impulsado una campaña de sensibilización que fomenta entre los trabajadores un uso eficiente y responsable de los recursos energéticos. Con este fin, ha editado un tríptico en el que se recogen las recomendaciones básicas para adquirir hábitos de uso eficiente de la energía en el puesto de trabajo. Entre ellas, se hace referencia a la temperatura de los equipos de climatización en las oficinas, el apagado de los equipos informáticos una vez terminada la jornada, o una correcta iluminación en el puesto de trabajo.

## Participación activa en la Campaña de UIC 'Tren a Copenhague'

Con motivo de la Cumbre del Cambio Climático de Naciones Unidas, que se desarrolló, del 7 al 18 de diciembre en Copenhague (Dinamarca), la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) y sus miembros pusieron en marcha el Climate Express. Se trató de un tren especial que partió desde Bruselas hacia la capital danesa el 5 de diciembre y que albergó diferentes actividades entre las que se incluyó una presentación realizada por Renfe sobre la contribución de la Alta Velocidad a la sostenibilidad.

Dentro de esta campaña Renfe participó además en una ponencia en el programa de la Convención de la ONU sobre el Cambio Climático que se desarrolló en Barcelona con el fin de preparar la Cumbre del Cambio Climático de Copenhague.

## Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad

Renfe es una de las 15 entidades promotoras del Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad. En 2009 ha participado en su cuarta asamblea, un encuentro que abordó cuestiones como la eficiencia energética o las políticas de compra responsable, de la mano de los siete grupos de trabajo del foro, que se han centrado en los siguientes temas durante el año: eficiencia energética, marketing, movilidad sostenible, eco-compra, actuaciones ambientales, accesibilidad, ruido y vibraciones.

## Actividades con clientes y ciudadanos

Con el objetivo de sensibilizar a sus clientes y ciudadanos sobre la importancia de proteger el medio ambiente, Renfe ha llevado a cabo en 2009 diferentes iniciativas como la convocatoria del IV Premio Escolar Renfe Ave 'El Tren y el Sol', la organización de talleres ambientales para escolares o la celebración de la Semana Europea de la Movilidad, del Día del Medio Ambiente y del Día Mundial sin Coches. Entre las actividades dirigidas a escolares destaca el Tren de la Naturaleza, una actividad consolidada desde hace más de 17 años en colaboración con la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid mueve cada año más de 2.000 escolares.

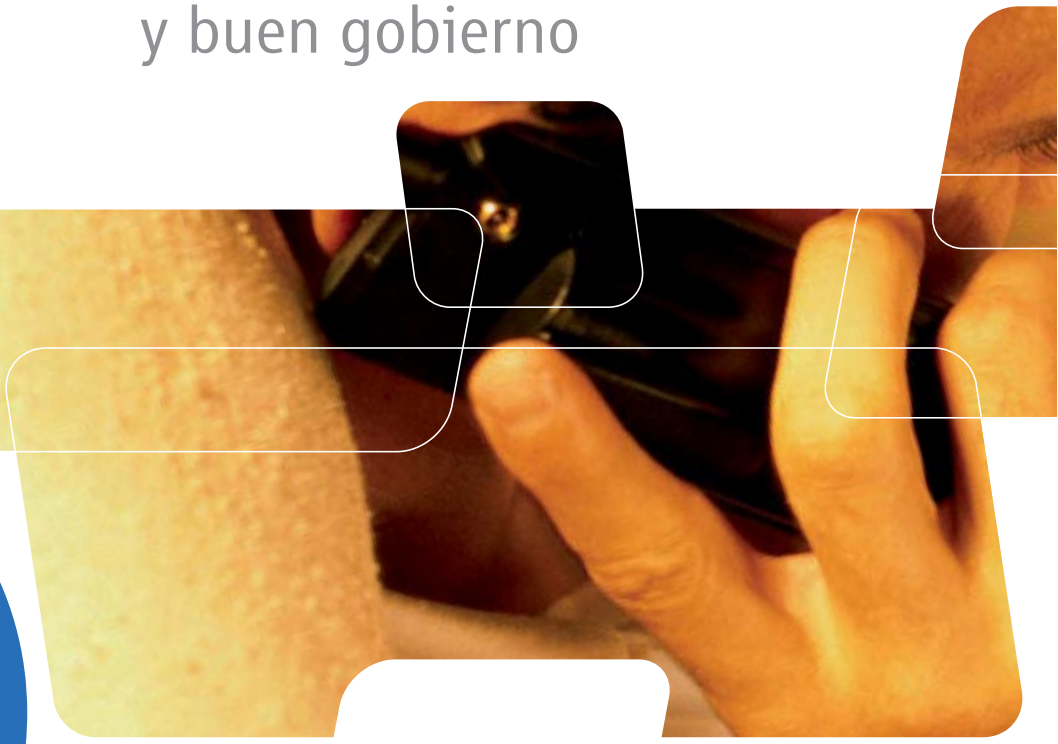
Cercanías de Valencia ha acogido una exposición en los trenes sobre alimentación y desarrollo sostenible, con motivo de la segunda edición de los premios Verdes 2009 de la Fundación José Navarro.

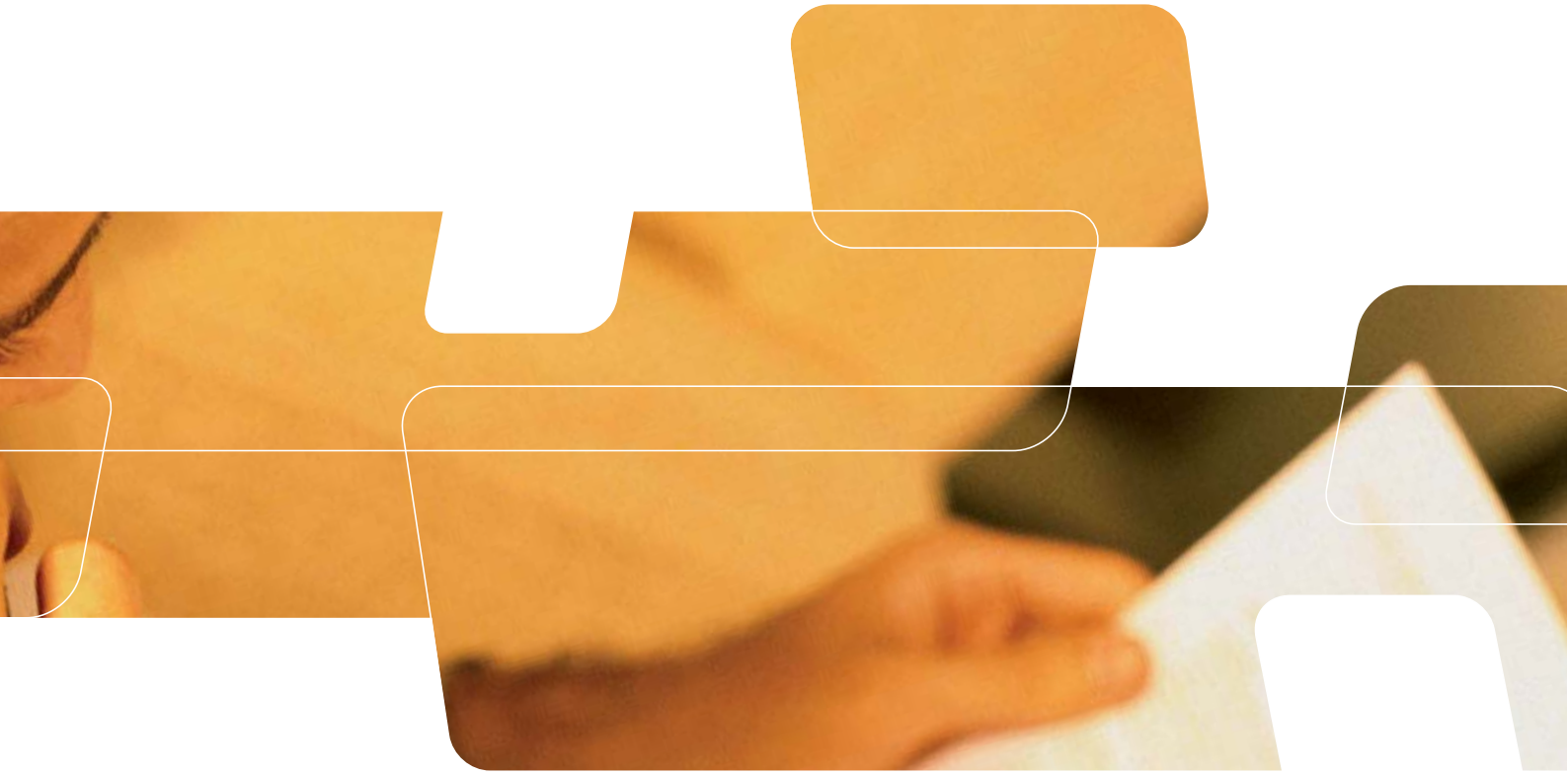
Desde Cercanías de Madrid también se ha promovido el uso de la bicicleta a través de la instalación de aparcamientos en las estaciones. Un caso destacado es el de la estación de Cantoblanco (Madrid) donde Renfe y la Universidad Autónoma de Madrid ha puesto en marcha un proyecto de alquiler, albergue y reparación de bicicletas en la estación de Cantoblanco, conocido como el Centro Integral de la Bicicleta, que ya cuenta con cien socios.

renfe

# 8

# Gestión ética
## y buen gobierno





Renfe sigue en toda su gestión unos principios fundamentales de ética y transparencia, tal y como lo demuestra 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.

## 8.1.
## Apuesta por la transparencia

El Consejo de Administración es el órgano superior al que corresponde la dirección de la organización y la gestión de la compañía. Está formado por el presidente de Renfe, cuyo cargo es también el de presidente del Consejo de Administración, 17 vocales nombrados por el Ministerio de Fomento, y por un Secretario. 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.

Forma también parte del Consejo de Administración el Delegado Especial del Mº de Economía y Hacienda en Renfe. De los 17 vocales que componen el Consejo, tres pertenecen a los sindicatos CCOO, UGT y SEMAF. El resto son cargos públicos.

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. Los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministro 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.

El Comité de Dirección lo forman 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.

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, de encuentros presenciales y de su participación en diferentes asociaciones y entidades como:

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

**DIRCOM: Juan Pina, responsable de Entorno Digital y RSC**
"Hay que reconocer el compromiso de una empresa pública como Renfe con la RSC y la sotenibilidad. De cara al futuro tiene que lograr una mayor interactividad con los soportes de la memoria y aprovechar las redes sociales"

La compañía es socio de Autocontrol –asociación sin ánimo de lucro que trabaja por una publicidad veraz, legal, honesta y leal– desde 2002 y está comprometida con el cumplimiento en todas sus comunicaciones comerciales de su Código de Conducta Publicitaria, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce.

En lo que respecta al tercer sector, Renfe es Entidad Amiga de la Fundación Lealtad, una organización independiente cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad en fundaciones y asociaciones que cumplan fines de acción social, cooperación al desarrollo o medio ambiente, a través del análisis de la transparencia y las buenas prácticas de las ONG.

## Encuentro presencial con los grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés es una herramienta fundamental para conocer las exigencias del entorno, prevenir riesgos y aprovechar oportunidades. Como principal novedad respecto a la memoria de 2008, Renfe ha dado un paso más en el diálogo con sus grupos de interés y ha mantenido una reunión presencial con 12 representantes de entidades del ámbito económico, social y ambiental que mantienen relación con la compañía, con el fin de detectar asuntos relevantes, sugerencias y mejoras en torno a la actividad de Renfe, a su estrategia de RSE y al Informe Anual.

De forma más concreta, el encuentro, celebrado en las instalaciones de Renfe ha contado con la participación de:

- **Juan Pina,** responsable de Entorno Digital y RSC de DIRCOM;
- **Alicia Torrego,** gerente de CONAMA;
- **Ignacio Ramos,** responsable de Gestión del Conocimiento y Redes de Fundación Movilidad;
- **Juan Cardona,** director del Foro de Reputación Corporativa;
- **José Manuel González,** director general de Servimedia;
- **María Rodríguez,** presidenta de honor de CECU;
- **Juan Carlos del Cueto Llamazares,** secretario de Salud Laboral de SEMAF;
- **Ricard Riol,** presidente de la Associació per a la Promoció del Transport Públic;
- **Inmaculada Gómez,** coordinadora del Área de Gestión y Recursos de Solidaridad Internacional;
- **Eva Pardo,** coordinadora de Proyectos de la Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad;
- **Jordi Ribó,** responsable de la secretaría de Economía Social, Autoempleo y RSE de CSCCOO;
- **Ramón Cáceres,** delegado de personal en Renfe, y especialista sindical en RSE por UGT.

Fruto del diálogo, se han detectado algunos puntos fuertes sobre los que seguir trabajando, sugerencias y áreas de mejora, que Renfe se compromete a valorar y a aplicar en la medida de lo posible.

Cabe destacar que algunas de las demandas surgidas en el encuentro ya se contemplan en este Informe Anual, en el cual se ha intentado utilizar un lenguaje comprensible y sencillo, accesible para la mayoría de los lectores, y que se presenta en un triple formato: la memoria completa y el informe económico en versión digital y un resumen ejecutivo que presenta de manera clara los principales logros en versión impresa.

## Puntos fuertes

Los asistentes valoran especialmente la decisión de Renfe de informar sobre su desempeño en una memoria económica, social y ambiental. Consideran que es un gran instrumento de transparencia informativa y que, de esta manera, Renfe se adelanta a las demandas del mercado. También destacan como positivo el hecho de que esté verificada por una entidad independiente.

La seguridad y la apuesta por la accesibilidad son otros de los puntos fuertes que han señalado los participantes, así como la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, con énfasis en la actuación ambiental.

## Sugerencias de mejora

En relación al Informe Anual, los participantes piden una presentación de la información de manera más comprensible y sacando mayor partido a los formatos digitales e interactivos; y una actualización más periódica.

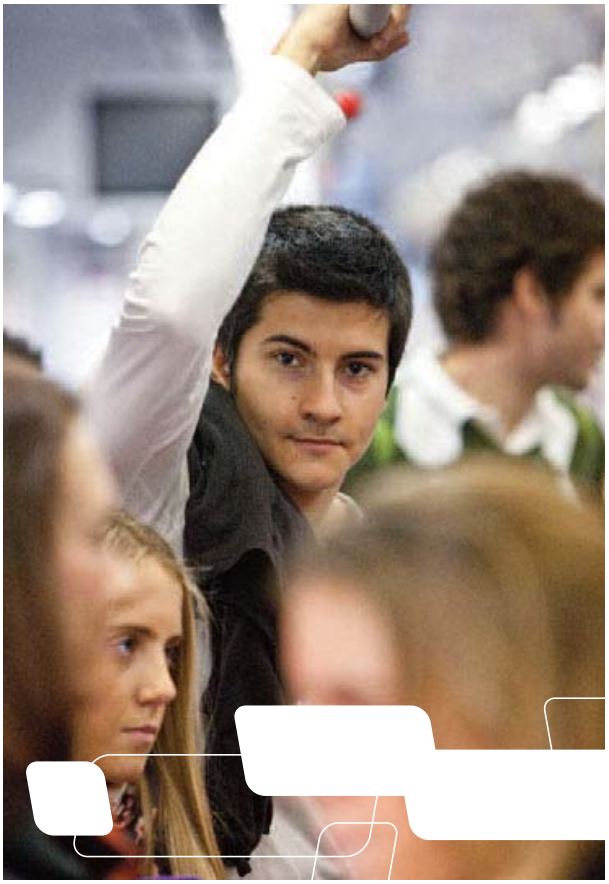
En lo que respecta a la RSE, se demanda un incremento de la comunicación de la RSE hacia los mandos intermedios y la extensión de los Comités de Clientes a otras provincias. En el ámbito de actividad, los participantes creen que Renfe debería tener una mayor presencia en las capitales de provincia más secundarias.

# 8.2.
## Renfe y Pacto Mundial

Renfe es firmante del Pacto Mundial (Global Compact) desde el año 2005, 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:

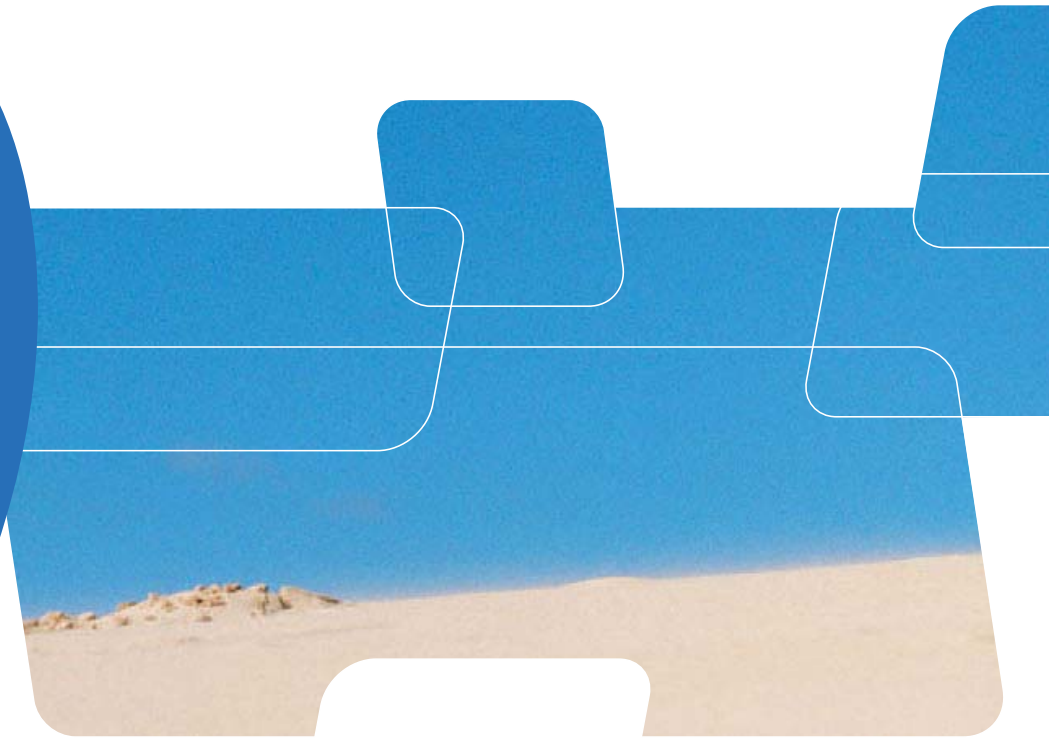
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
3. Las empresas deben apoyar la 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. El último informe presentado, relativo a 2008, obtuvo una calificación 'Notable', la máxima que otorga el Pacto Mundial a estas publicaciones.

# 9 Anexos



# Perfil, alcance y cobertura del Informe Anual

El Informe Anual 2009 de Renfe recoge de forma integrada las principales actuaciones de la organización en materia económica, ambiental y social durante el ejercicio 2009. De esta manera, la compañía quiere demostrar que la Responsabilidad Social Empresarial tiene un papel estratégico en Renfe impregnando todas las áreas de actividad. Este Informe quiere además mostrar el desempeño de la compañía con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente: económica, ambiental y social, así como rendir cuentas públicas sobre el mismo a sus principales grupos de interés.

El Informe incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de Renfe durante el ejercicio 2009, y con una referencia evolutiva al 2008, año al que hace referencia el último Informe anual Renfe 2008. Renfe presenta su Informe con una periodicidad anual.

No ha habido cambios relevantes en la compañía que hicieran necesaria la reexpresión de la información de dicho informe o del anterior.

Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Renfe, la Memoria se ha ceñido de la manera más ajustada posible a la guía para la elaboración de Memorias de

Sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los siguientes principios para su elaboración:

**Materialidad.** La información que se facilita en este Informe cubre y trata de responder a todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3. La materialidad se ha determinado a partir del análisis de la actividad de la empresa –el transporte de viajeros y de mercancías–, de su impacto en los grupos de interés, de la interacción con el entorno y del análisis de riesgos y oportunidades de las tendencias que afectan a la organización, pudiendo influir en materia de sostenibilidad.

**Exhaustividad.** La publicación da cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Renfe durante el año 2008.

**Comparabilidad.** La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación y el análisis de la evolución de Renfe en el paso del tiempo.

**Precisión y claridad.** La información que se facilita es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Renfe.

**Periodicidad.** Renfe presenta sus informes con una periodicidad anual, siguiendo un calendario periódico, de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada. El último informe, relativo a 2008, se publicó el 30 de octubre de 2009.

**Fiabilidad.** La información que contiene la memoria está verificada de manera independiente por AENOR, organismo que no tiene ningún vínculo con Renfe; y ha sido redactada siguiendo la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), quien ha valorado el informe con un A+, la máxima calificación que otorga en reconocimiento a este tipo de memorias.

Para cualquier información adicional o consulta, se ruega contactar con:
- Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad: **rre@renfe.es**
- Dirección de Accesibilidad, Innovación y Sostenibilidad: **medioambiente@renfe.es**

El Informe responde también a los indicadores que precisa el Informe de Progreso que todas las entidades pertenecientes a la Red Española del Pacto Mundial, como Renfe, deben presentar.

## Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Para la elaboración de este Informe, se ha adoptado la metodología del Global Reporting Initiative GRI (G3). Se trata de una guía para hacer Informes de Sostenibilidad/Responsabilidad Social de aceptación mundial y que tiene el objetivo de dar apoyo a las organizaciones y a sus interlocutores, en la elaboración y comprensión respectivamente, de las contribuciones que las organizaciones hacen al desarrollo sostenible.

Su metodología implica la ordenación y reporte de la información de la organización en base a unos principios y unos indicadores que abarcan la dimensión económica, social y medioambiental de la misma.

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

### VMS-Nº 024/10

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**RENFE OPERADORA**

Titulada: ***INFORME ANUAL RENFE 2009***

Y con número de depósito legal: M-35299-2010

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+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 15 de julio de 2010, 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-034/10 de fecha 1 de julio de 2010 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 FCC MEDIO AMBIENTE, S.A., 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: 30 de julio de 2010

AENOR
El Director General de AENOR

renfe
02

## Indicadores GRI

### 1. Estrategia y análisis

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 | Declaración del Presidente. | **4-5** |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | **4-7, 11-15** |

### 2. Perfil de la organización

| | | |
|---|---|---|
| 2.1 | Nombre de la organización. | **9** |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | **13** |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, operativas, filiales y negocios conjuntos *(joint ventures)*. | **9-13** |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización. | **167, Ver Nota 1** |
| 2.5 | Localización y nombre de los países en los que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | **167, Ver Nota 2** |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | **9-10** |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | **9-13** |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante (incluyendo número de empleados, ventas o ingresos netos, capacitación total, cantidad de producto o servicio prestado). | **16-31** |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | **167, Ver Nota 3** |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el período informativo. | **7, 40, 58, 68** |

### 3. Parámetros del informe

| | | |
|---|---|---|
| | **Perfil del informe** | |
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en el informe. | **155** |
| 3.2 | Fecha del informe anterior más reciente. | **156** |
| 3.3 | Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.). | **156** |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido. | **156** |
| | **Alcance y cobertura del informe** | |
| 3.5 | Proceso de definición del contendido del informe. | **156** |
| 3.6 | Cobertura del informe. | **156** |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe. | **156** |

*(continúa en la página siguiente >)*

renfe

(< viene de la página anterior)

| | | |
|---|---|---|
| 3.8 | Información sobre negocios compartidos *(joint ventures)*, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas, y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. | **155** |
| 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 del informe. | **156** |
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión. | **156** |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los metodos de valoración aplicados al informe. | **156** |
| | **Índice del contenido del GRI** | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos del informe. | **159-167** |
| | **Verificación** | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe. | **156** |

## 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

| | | |
|---|---|---|
| | **Gobierno** | |
| 4.1 | Estructura de gobierno de la organización. | **13** |
| 4.2 | Indicar si el presidente ocupa un cargo ejecutivo. | **167, Ver Nota 4** |
| 4.3 | Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | **167, Ver Nota 5** |
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones e indicadores al máximo órgano de gobierno. | **149-150** |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización. | **149-150** |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | **149-150** |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización en aspectos sociales, ambientales y económicos. | **149-150** |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación. | **14-15, 153** |
| 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 los riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | **14-15; 149-150** |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | **149, 150** |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

| | | |
|---|---|---|
| | **Compromisos con iniciativas externas** | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | **9-12; 14-15** |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra organización suscriba o apruebe. | **101-111** |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que a organización apoya. | **150** |
| | **Participación de los grupos de interés** | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | **15** |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con lo que la organización se compromete. | **15** |
| 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. | **15, 150-151** |
| 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 del informe. | **150-151** |

## Dimensión económica

| | | |
|---|---|---|
| | Enfoque de gestión | **11** |

## Indicadores de desempeño económico

| | | |
|---|---|---|
| | **Aspecto: desempeño económico** | |
| EC1 (P) | Valor directo generado y distribuido | **16-21** |
| EC2 (P) | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | **117-120** |
| EC3 (P) | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales | **83-84** |
| EC4 (P) | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | **9-10** |
| | **Aspecto: presencia en el mercado** | |
| EC5 (A) | Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | **167, Ver Nota 6** |
| EC6 (P) | Política, prácticas y promoción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | **95, 99** |
| EC7 (P) | Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | **75-76, 167, Ver Nota 7** |
| | **Aspecto: impactos económicos indirectos** | |
| EC8 (P) | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | **6, 7; 39-56** |
| EC9 (A) | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos. | **95-99; 167, Ver Nota 8** |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

## Dimensión ambiental

| | | |
|---|---|---|
| | Enfoque de gestión | 113-117 |

### Indicadores de desempeño económico

| | | |
|---|---|---|
| | **Aspecto: materiales** | |
| EN1 (P) | Materiales utilizados, por peso o volumen. | 136 |
| EN2 (P) | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | 167, Ver Nota 9 |
| | **Aspecto: energía** | |
| EN3 (P) | Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias. | 123-126 |
| EN4 (P) | Consumo indirecto de energías desglosado por fuentes primarias. | 123-126 |
| EN5 (A) | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | 123-124 |
| EN6 (A) | 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. | 123-124 |
| EN7 (A) | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | 123-126 |
| | **Aspecto: agua** | |
| EN8 (P) | Captación total de agua por fuentes. | 135 |
| EN9 (A) | Fuentes de agua y afectados de manera significativa por la captación de agua. | 167, Ver Nota 10 |
| EN10 (A) | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | 167, Ver Nota 11 |
| | **Aspecto: biodiversidad** | |
| EN11 (P) | 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 los terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. | 138-141 |
| EN12 (P) | 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. | 142-144 |
| EN13 (A) | Hábitats protegidos o restaurados. | 105 |
| EN14 (A) | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | 142-144 |
| EN15 (A) | 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. | 167, Ver Nota 12 |
| | **Aspecto: emisión, vertidos y residuos** | |
| EN16 (P) | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | 127-130 |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

| | | |
|---|---|---|
| EN17 (P) | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | 131-134 |
| EN18 (A) | Iniciativas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero y reducciones logradas. | 131-134 |
| EN19 (P) | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso. | 167, Ver Nota 13 |
| EN20 (P) | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | 131-134 |
| EN21 (P) | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | 135 |
| EN22 (P) | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | 137-138 |
| EN23 (P) | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | 167, Ver Nota 14 |
| EN24 (A) | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente. | 167, Ver Nota 15 |
| EN25 (A) | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y agua escorrentía de la organización informante. | 135 |
| | **Aspecto: productos y servicios** | |
| EN26 (P) | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | 117 |
| EN27 (P) | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | 167, Ver Nota 16 |
| | **Aspecto: cumplimiento normativo** | |
| EN28 (P) | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | 117 |
| | **Aspecto: transporte** | |
| EN29 (A) | 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. | 167, Ver Nota 17 |
| | **Aspecto: general** | |
| EN30 (A) | Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales. | 117 |

## Dimensión social

### Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente

| | | |
|---|---|---|
| | Enfoque de gestión | 78 |
| | **Aspecto: empleo** | |
| LA1 (P) | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | 75-77 |
| LA2 (P) | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región. | 73-77 |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

| | | |
|---|---|---|
| LA3 (A) | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. | 83-84 |
| | **Aspecto: relaciones empresa/ trabajadores** | |
| LA4 (P) | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | 92 |
| LA5 (P) | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificas en los convenios colectivos. | 167, Ver Nota 18 |
| | **Aspecto: salud y seguridad en el trabajo** | |
| LA6 (A) | Porcentajes 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. | 89 |
| LA7 (P) | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | 89-91 |
| LA8 (P) | 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. | 88-89 |
| LA9 (A) | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | 89 |
| | **Aspecto: formación y educación** | |
| LA10 (P) | Promedio de horas de formación, desglosado por categoría de empleado. | 80-81 |
| LA11 (A) | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomente la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | 79-80 |
| LA12 (A) | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | 82 |
| | **Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades** | |
| LA13 (P) | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 13, 74; 167, Ver Nota 19 |
| LA14 (P) | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | 167, Ver Nota 20 |

## Indicadores de desempeño social: Derechos humanos

| | | |
|---|---|---|
| | Enfoque de gestión | 14-15 |
| | **Aspecto: prácticas de inversión y abastecimiento** | |
| HR1 (P) | 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. | 95-96; 153 |
| HR2 (P) | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | 95-96; 153 |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

| | | |
|---|---|---|
| HR3 (A) | 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. | **167, Ver Nota 21** |
| | **Aspecto: no discriminación** | |
| HR4 (P) | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | **167, Ver Nota 22** |
| | **Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos** | |
| HR5 (P) | Actividades de la compañía en las que el derecho a asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | **167, Ver Nota 23** |
| | **Aspecto: explotación infantil** | |
| HR6 (P) | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | **167, Ver Nota 24** |
| | **Aspecto: trabajos forzados** | |
| HR7 (P) | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | **167, Ver Nota 25** |
| | **Aspecto: prácticas de seguridad** | |
| HR8 (A) | 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. | **167, Ver Nota 21** |
| | **Aspecto: derechos de los indígenas** | |
| HR9 (A) | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | **167, Ver Nota 26** |

## Indicadores de desempeño social: Sociedad

| | | |
|---|---|---|
| | Enfoque de gestión | **14-15; 153** |
| | **Aspecto: comunidad** | |
| SO1 (P) | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | **101-111** |
| | **Aspecto: corrupción** | |
| SO2 (P) | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | **167, Ver Nota 27** |
| SO3 (P) | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | **167, Ver Nota 27** |
| SO4 (P) | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | **167, Ver Nota 28** |
| | **Aspecto: política pública** | |
| SO5 (P) | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying. | **9-11** |
| SO6 (A) | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | **167, Ver Nota 29** |

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

| | | |
|---|---|---|
| | **Aspecto: comportamiento de competencia desleal** | |
| SO7 (A) | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | **167, Ver Nota 30** |
| | **Aspecto: cumplimiento normativo** | |
| SO8 (P) | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | **167, Ver Nota 31** |

## Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto

| | | |
|---|---|---|
| | Enfoque de gestión | **39-61** |
| | **Aspecto: salud y seguridad del cliente** | |
| PR1 (P) | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios 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 categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | **61-63** |
| PR2 (A) | Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes. | **167, Ver Nota 32** |
| | **Aspecto: etiquetado de productos y servicios** | |
| PR3 (P) | 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. | **67-70** |
| PR4 (A) | 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. | **167, Ver Nota 32** |
| PR5 (A) | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. | **64, 66** |
| | **Aspecto: comunicaciones de marketing** | |
| PR6 (P) | 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. | **150** |
| PR7 (A) | 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 de tipo de resultado de dichos incidentes. | **167, Ver Nota 32** |
| | **Aspecto: privacidad del cliente** | |
| PR8 (A) | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales del cliente. | **167, Ver Nota 33** |
| | **Aspecto: cumplimiento normativo** | |
| PR9 (P) | 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. | **167, Ver Nota 34** |

(continúa en la página siguiente >)

*(< viene de la página anterior)*

## Notas

Nota 1: La sede de Renfe se encuentra en la Avenida de Pío XII, 110, 28036 Madrid.
Nota 2: Renfe desarrolla actividades significativas en España.
Nota 3: No se han producido cambios significativos
Nota 4: El presidente de Renfe ocupa un cargo ejecutivo
Nota 5: Al tratarse de una Entidad Pública Empresarial esta figura, por el momento, no es de aplicación. Lo relativo al Consejo de Administración y las competencias del mismo se regula en los Artículos 8 y 9 del Estatuto de Renfe.
Nota 6: El salario inicial en Renfe está estipulado en el Convenio Colectivo de la compañía.
Nota 7: Renfe Operadora es una Entidad Pública Empresarial cuya actividad está prácticamente en su totalidad desarrollada a nivel nacional, aunque la liberalización de transporte internacional de viajeros está abriendo ciertas posibilidades de expansión internacional de ampliar su mercado. En este sentido, y en las ocasiones en las que se ha tenido la posibilidad de disponer de presencia en otros países, se ha valorado de forma positiva la contratación de personal directivo de origen o residencia en el mismo mercado geográfico de la operación.
No obstante, dado que la empresa tiene, para alguno de sus mercados de actividad, implantación autonómica o regional, y utilizando el término 'local' para una zona o ámbito geográfico (comunidad autónoma), y para el término 'directivo' los directores y/o gerentes de la empresa, considerando su lugar de nacimiento (provincia o comunidad autónoma), se puede afirmar que el 42,75 % de directivos trabaja en su comunidad autónoma de nacimiento.
Nota 8: La calidad de Entidad Pública Empresarial de Renfe, adscrita al Ministerio de Fomento, confiere carácter público al 100% de sus actuaciones.
Nota 9: Renfe no ha contabilizado estos datos en 2009 al tratarse de cantidades no relevantes
Nota 10: La captación de agua en Renfe no afecta de manera significativa a ninguna fuente de agua
Nota 11: Renfe no ha contabilizado la cantidad de agua reciclada y reutilizada en 2009 al tratarse de cantidades no relevantes.
Nota 12: No se dispone de esta información.
Nota 13: La cantidad de sustancias destructoras de la capa de ozono que emite Renfe no ha sido relevante en 2009
Nota 14: No se han registrado derrames accidentales significativos.
Nota 15: Renfe no transporta residuos de este tipo.
Nota 16: La actividad de Renfe se centra en ofrecer un servicio de transporte de pasajeros y mercancías por lo que se trata de un indicador no aplicable a la compañía.
Nota 17: No hay impactos significativos en este sentido.
Nota 18: Los procesos de movilidad forzosa que pudieran darse en el seno de la compañía se comunican con una antelación mínima de 30 días, tal y como se recoge en el artículo 326 de la Normativa Laboral de Renfe.
Nota 19: Los miembros del Comité de Dirección son todos hombres y tienen una media de edad de 56 años.
Nota 20: No hay distinciones de salario por motivo de género.
Nota 21: No se realiza formación específica sobre aspectos de Derechos Humanos
Nota 22: No se han registrado incidentes de discriminación.
Nota 23: No existen riesgos ni en el derecho a la libertad de asociación ni en el derecho a acogerse a convenios colectivo.
Nota 24: No existe riesgo de explotación infantil.
Nota 25: No existe riesgo de trabajos forzados o no consentido.
Nota 26: Renfe opera básicamente en España, país en el que no existe riesgo de violaciones de los derechos indígenas.
Nota 27: En materia de contratación, a Renfe le es aplicable la normativa en materia de contratación pública (la propia de sectores excluidos y parte de la general, que se aplica al Sector Público - art. 49.1 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público-) por la que no es posible contratar a entidades o profesionales que estén incursos en causa de prohibición para contratar. Por otro lado, el personal de Renfe, en virtud de lo dispuesto en el art. 21 de su Estatuto, está sometido a un régimen de incompatibilidades estricto. La aplicación de la normativa indicada es una garantía a la hora de evitar incurrir en corrupción.
Nota 28: No se han registrado incidentes en este sentido.
Nota 29: Renfe no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos debido a la naturaleza de su actividad y su forma jurídica.
Nota 30: Se han planteado dos acciones en esta materia: una ante las autoridades europeas con resultado favorable, y otra ante la Comisión Nacional de la Competencia, también favorable, pero recurrida de adverso ante los Tribunales y pendiente de sentencia.
Nota 31: No se han registrado sanciones significativas en este sentido.
Nota 32: No se han registrado incidentes en este sentido.
Nota 33: Renfe ha recibido dos reclamaciones en esta materia habiendo sido sancionada en una de ellas con 6.000 €, sanción que no es firme puesto que está recurrida.
Nota 34: No se han registrado multas significativas en este sentido

## Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI 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.<br>**Objetivo 2:** Lograr la enseñanza primaria universal.<br>**Objetivo 3:** Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.<br>**Objetivo 4:** Reducir la mortalidad infantil.<br>**Objetivo 5:** Mejorar la salud materna.<br>**Objetivo 6:** Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.<br>**Objetivo 7:** Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.<br>**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.<br>**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 | |

*(continúa en la página siguiente >)*

*(< viene de la página anterior)*

| Principios del Pacto Mundial | Indicadores GRI | Objetivos de Desarrollo del Milenio |
|---|---|---|
| **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 | |

# Ejecución de vías de actuación del Plan Director de RSE

El siguiente gráfico refleja el grado de ejecución de las vías de actuación que constituyen el Plan Director:

Estado de ejecución:

Avanzado  En proceso

| Vías de actuación | Estado |
|---|---|
| Fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la contratación. | Avanzado |
| Fortalecer los criterios de eficiencia y eficacia operativa y establecer mecanismos en la gestión de los fondos públicos recibidos. | Avanzado |
| Potenciar la excelencia operativa y la calidad del servicio. | Avanzado |
| Asegurar el cumplimiento del plan de accesibilidad y de facilidad del servicio como forma de aportación social. | Avanzado |
| Identificar y gestionar impactos ambientales de la actividad de Renfe. | Avanzado |
| Elaborar un Informe de RSE corporativo. | Avanzado |
| Desarrollar un plan de comunicación interno para implicar a todos los empleados y construir imagen de marca internamente. | Avanzado |
| Elaborar y potenciar un Código Ético de Renfe. | En proceso |
| Fortalecer al Comité de RSE como órgano de coordinación y seguimiento del Plan Director de RSE que reporta al Comité de Dirección. | En proceso |
| Homologar los productos de compra según criterios ambientales y sociales establecidos. | En proceso |
| Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de RSE. | En proceso |
| Ser un referente de empresa socialmente responsable, sostenible y de servicio a los ciudadanos. | Avanzado |
| Potenciar la imagen de empresa socialmente responsable a través de la gestión y comunicación del valor ambiental de la organización y de los logros conseguidos. | Avanzado |
| Desarrollar un plan de comunicación externo para dar a conocer el Plan Director de RSE a todas las partes interesadas y los logros conseguidos. | En proceso |

*(continúa en la página siguiente >)*

*(< viene de la página anterior)*

| | |
|---|---|
| Desarrollar un sistema para incentivar la participación de los trabajadores. | |
| Definir un Cuadro de Mando Integral de RSE y establecer indicadores de seguimiento de la implantación de la estrategia de RSE. | |
| Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos. | |
| Potenciar la transparencia proporcionando información veraz y precisa. | |
| Introducir requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación. | |
| Evaluar el grado de satisfacción del trabajador. | |
| Liderar proactivamente el uso del ferrocarril como la mejor apuesta contra el cambio climático y el medio ambiente. | |
| Responder de forma preactiva e innovadora a las nuevas necesidades del cliente. | |
| Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social en los canales de comunicación existentes. | |
| Elaborar un Plan de patrocinio y acción social y Manual de patrocinio corporativo. | |
| Disponer de un sistema formal de recogida de consultas y sugerencias de los clientes, así como mecanismo de respuesta, seguimiento y registro. | |
| Continuar con el compromiso del Pacto Mundial de Naciones Unidas. | |
| Reportar los resultados de los indicadores al Comité de Dirección, con el fin de elaborar un balance. | |
| Desarrollar un programa de diálogo con los grupos de interés para comunicar y validar el Plan Director de RSE. | |
| Asignar a cada uno de las diferentes líneas de servicio un dinamizador del Plan Director de RSE. | |
| Desarrollar una Oficina de gestión del Código Ético para el seguimiento y control de los requisitos establecidos. | |
| Definir un plan de voluntariado para fomentar el orgullo de pertenencia. | |
| Establecer mecanismos de diálogo con los proveedores y empresas subcontratadas. | |
| Crear canales de comunicación bidireccionales específicos con todos los grupos de interés. | |
| Liderar la apuesta por innovaciones tecnológicas sensibles al medioambiente. | |
| Crear un grupo de trabajo para fomentar el diálogo con los trabajadores. | |
| Aplicar criterios de buen gobierno en la gestión del Consejo de Administración. | |
| Favorecer la integración de discapacitados, inmigrantes, mayores de 50 años y todos aquellos colectivos desfavorecidos. | |
| Diseñar mecanismos de relación específicos con ADIF. | |
| Ser miembro activo de asociaciones y colectivos y colaborar en foros y seminarios. | |
| Establecer y dar a conocer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas. | |

*(continúa en la página siguiente >)*

(< viene de la página anterior)

| | |
|---|---|
| Evaluar el grado de satisfacción del cliente. | ■ |
| Iniciar procesos de verificación de las memorias de RSE respecto a estándares internacionales de información y cumplimiento. | ■ |
| Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes. | ■ |
| Desarrollar un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos. | ■ |
| Participar con las administraciones públicas en actividades sociales y ambientales. | ■ |
| Fomentar el uso del ferrocarril a través de iniciativas. | ■ |
| Ser transparentes elaborando una lista completa de los proveedores y empresas subcontratadas que trabajan con Renfe. | ■ |
| Establecer requisitos ambientales y sociales a los clientes y llevar el control de su cumplimiento. | ■ |
| Fomentar la diversidad social en la plantilla a modo de ejemplo social. | ■ |
| Desarrollar mecanismos de seguimiento del cumplimiento de la legislación y normativa vigente. | ■ |
| Desarrollar mecanismos de relación con las administraciones públicas y los ayuntamientos. | ■ |

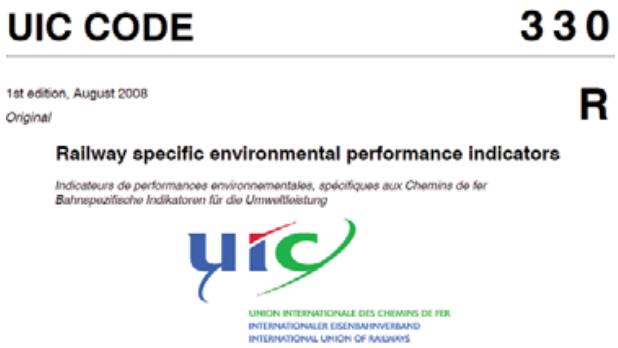
## Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) de UIC

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: **http://www.uic.org/etf/codex/codex-detail.php?langue_fiche=E&codeFiche=330**

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 2009 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

UNION INTERNATIONALE DES CHEMINS DE FER
INTERNATIONALER EISENBAHNVERBAND
INTERNATIONAL UNION OF RAILWAYS

| 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: 0,0866 Kwh/vkm<br>Diésel: 0,0027 L diésel/vkm |
| | | **1.1.b** Consumo específico de energía final en el transporte de mercancías | Electricidad: 0,0497 Kwh/vkm<br>Diésel: 0,0032 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 | 697,66 KJ/vkm |
| | | **1.2.b** Consumo específico de energía primaria en el transporte de mercancías | 467,68 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 | | 17,00% |
| | **2.2.** Porcentaje de biodiésel como parte del consumo de diésel | | 0% (Despreciable, solo consumos en pruebas) |
| **3.** Emisiones de $CO_2$ | **3.a** Emisiones específicas de $CO_2$ en el transporte de viajeros | | 28,24 gr $CO_2$/vkm |
| | **3.b** Emisiones específicas de $CO_2$ en el transporte de mercancías | | 21,20 gr $CO_2$/tkm |
| **4.** Emisiones de contaminantes locales | **4.1** Emisiones de $NO_x$ | **4.1.a** Emisiones específicas de $NO_x$ en el transporte de viajeros | 0,134 gr $NO_x$/vkm |
| | | **4.1.b** Emisiones específicas de $NO_x$ en el transporte de mercancías | 0,143 gr $NO_x$/tkm |
| | **4.2** Emisiones de partículas | **4.2.a** Emisiones específicas de PM en el transporte de viajeros | 0,025 gr PM/vkm |
| | | **4.2.b** Emisiones específicas de PM en el transporte de mercancías | 0,022 gr PM/tkm |
| **5.** Emisiones acústicas | **5.1** Proporción de tráficos de baja emisión acústica (% según fórmula) | | 94,93% para servicios de viajeros<br>61,35% 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) | | No son de aplicación a Renfe por ser un operador ferroviario |

# 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 2009 realizada por Renfe es la siguiente:

Renfe, en términos globales, presenta un nivel estimable en la calidad y procesamiento de sus KPI, si bien existen oportunidades de mejora, especialmente en la medición directa y detallada de sus indicadores ambientales.

| | | |
|---|---|---|
| **Tipo de datos: nivel simple** | | Metodología |
| Hay datos medidos (ej. consumo energético, emisiones contaminantes) mientras que otros están estimados (ej. reparto mercancías y viajeros). | Simple | |
| **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. | Simple | |
| **Periodicidad: nivel avanzado** | | |
| Los datos se recogen con una periodicidad anual, al realizarse el Informe Anual de Renfe. | Avanzado | |
| **Procedimiento de recogida de datos: nivel simple** | | |
| Los datos se recogen anualmente de forma estandarizada sin tener un procedimiento específico de recolección. | Simple | |
| **Control de calidad: nivel avanzado** | | |
| La Memoria Ambiental de Renfe 2009 presenta una validación tanto interna como externa, certificada en el documento de validación. | Avanzado | |
| **Indicador 1: consumo de energía: nivel básico** | | Indicadores |
| 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. | Básico | |
| **Indicador 2: porcentaje de energías renovables: nivel simple** | | |
| Datos de porcentaje de renovables del mix de las Comunidades Autónomas donde Renfe presta sus servicios. | Simple | |
| **Indicador 3: emisiones de $CO_2$: nivel simple-avanzado** | | |
| Datos de WWF y Red Eléctrica de España con el factor unitario de emisión del sistema peninsular. | Simple-Avanzado | |
| **Indicador 4: emisiones de NOx y de partículas: nivel básico** | | |
| Datos medios de emisiones del mix eléctrico peninsular y de Eurostat para las emisiones procedentes del diésel. | Básico | |
| **Indicador 5: emisiones acústicas: nivel básico** | | |
| Datos de kilometraje estimados para los vagones de mercancías, kilometraje real para los trenes de viajeros. | Básico | |
| Valoración global | Simple | |

renfe

Edita
**Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad**

Coordinación y redacción
**Media Responsable, S.L.**

Fotografía
**Miguel Ángel Patier**

Diseño y maquetación
**Estudio Gráfico Juan de la Mata**

Depósito legal
**M-35299-2010**

renfe

www.renfe.com

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE FOMENTO

ACORTAMOS DISTANCIAS. **ACERCAMOS PERSONAS.**

www.fomento.es