

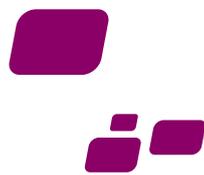


2013

informe anual

renfe

Informe Anual 2013



renfe



Índice

1. Carta del Presidente	6	6. Retos	141
2. Principales indicadores económicos, sociales y ambientales	9	7. Anexos	145
3. Modelo de Gestión	13	Acerca de este informe	145
Misión, visión, valores y objetivos	13	Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI 3.1)	149
Principales productos y servicios	16	Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	167
Marco de relaciones Estado-Renfe	18	Espacios naturales afectados	168
Buen gobierno y transparencia	19	Nivel de aplicación de GRI	171
Integración de FEVE en Renfe	22	Informe de verificación externa	172
Reestructuración de Renfe	23		
Áreas de Actividad	27		
Valor económico generado y distribuido	42		
Diálogo con los grupos de interés	43		
4. Internacionalización	51		
Proyecto Haramain-Alta velocidad Arabia Saudí	51		
Proyecto de alta velocidad España-Francia	53		
Entorno Internacional	56		
5. Nuestros compromisos	63		
Compromiso con la seguridad	63		
Compromiso con la calidad	72		
Compromiso con el cliente	76		
Compromiso con la innovación	82		
Compromiso con los empleados	86		
Compromiso con los proveedores	102		
Compromiso con la sociedad	106		

1. Carta del Presidente



Julio Gómez-Pomar
Presidente de Renfe

El ejercicio 2013 ha sido un periodo de importantes cambios y mejoras en el servicio que presta Renfe en los diferentes ámbitos del transporte ferroviario. Cambios en la organización, fruto del proceso de liberalización del sector iniciado en nuestro país, y que ha supuesto la reorganización de la compañía en cuatro sociedades, así como la integración de FEVE en Renfe. Cambios también en la prestación de servicios de alta velocidad y larga distancia, con una nueva política tarifaria y comercial más flexible, asequible y adaptada a los nuevos hábitos de los clientes y usuarios que, en un ejercicio especialmente intenso en puestas en servicio de alta velocidad, han podido disfrutar de nuevas rutas y destinos.

Y finalmente cambios en los servicios de media distancia, con la puesta en práctica de un plan de racionalización de los servicios ferroviarios, garantizando como Obligación de Servicio Público todos aquellos que cuentan con demanda de los mismos.

En primer término, me gustaría destacar los resultados del ejercicio, las primeras cuentas tras la integración de FEVE en la compañía y la división en cuatro sociedades. El resultado neto de 2013 mejoró sustancialmente hasta los -3,6 millones de euros frente a los -39,5 de 2012. Una importante reducción de las pérdidas, que anteriormente, en 2011, ascendieron a 336 millones de euros. Ello se debe a la mejora en la gestión, y el efecto de la venta de participación en sociedades. El EBITDA se situó en 246,4 millones de euros. Los ingresos fueron de 2.817,2 en 2013. Los gastos fueron de 2.570,8 millones de euros, un incremento del 10% fundamentalmente como consecuencia del encarecimiento de los cánones ferroviarios y de la integración de FEVE.

En lo que respecta al comportamiento operacional, en 2013 Renfe transportó 466 millones de viajeros y 19,20 millones de toneladas de mercancías. Por su parte, Renfe Fabricación y Mantenimiento continuó su labor de reducción de costes y de consolidación de nuevas cargas de trabajo.

2013 ha sido un ejercicio repleto de hitos operacionales en el área de Viajeros. Los servicios de alta velocidad han registrado un fuerte impulso con la puesta en servicio del tramo Barcelona-Figueras, del tramo Albacete-Alicante que completa la línea Madrid-Alicante y con la puesta en servicio de los primeros servicios internacionales de alta velocidad entre España y Francia.

Para estas nuevas rutas, y para el conjunto de destinos de alta velocidad y larga distancia, Renfe comenzó a aplicar en febrero de 2013 una nueva política comercial caracterizada por una mayor flexibilidad y comodidad a la hora de contratar nuestros servicios, una reducción de las tarifas de referencia y una mayor oferta de billetes promocionales. Todo ello con el objetivo de incrementar los niveles de aprovechamiento de los trenes y de acercar el AVE a más personas. Tras casi un año de aplicación de esta nueva política, los resultados han sido muy positivos, con más de tres millones de nuevos clientes en los servicios de alta velocidad y larga distancia.

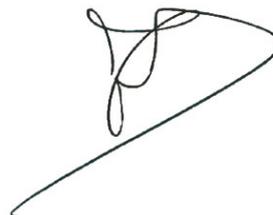
Por lo que respecta a los servicios de Cercanías y Media Distancia (convencional y de alta velocidad) los acuerdos de Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2012 y de 5 de julio de 2013 completaron el mapa de los servicios competencia de la Administración General del Estado calificados como Obligación de Servicio Público, posibilitando la firma el 16 de diciembre de 2013 del contrato para la prestación de los servicios en el periodo 2013-2015.

Como mencionaba anteriormente, en 2013 quedó aprobado el nuevo modelo empresarial de Renfe Operadora según lo establecido en los Reales Decretos-ley 22/2012 y 4/2013 con la constitución de cuatro nuevas sociedades mercantiles estatales: Renfe Viajeros, Renfe Mercancías, Renfe Fabricación y Mantenimiento, y Renfe Alquiler de Mantenimiento de Material Ferroviario. Con el objetivo de asegurar la coordinación y la asignación eficiente de recursos, la Entidad Pública Empresarial (EPE) Renfe Operadora, propietaria del cien por cien del capital social de las nuevas sociedades, actúa como matriz del grupo con funciones corporativas y de servicios.

El objetivo de la reorganización es dotar a Renfe Operadora del marco adecuado para abordar y dinamizar el proceso de liberalización y competencia del sector ferroviario e impulsar éste mediante la constitución de la nueva sociedad de alquiler de material rodante (trenes, locomotoras y vagones) que favorezca la concurrencia competitiva en el transporte de viajeros y mercancías.

Con ello, Renfe cuenta ya con más de 14.700 profesionales, personas comprometidas con el desarrollo del ferrocarril en nuestro país y a quienes doy las gracias especialmente por su empeño y su compromiso el pasado año.

A pesar del excepcional ejercicio, durante 2013 no todo fueron buenas noticias. El 24 de julio el accidente de tren de Santiago de Compostela supuso una gran tragedia en la que hoy continuamos trabajando intensamente, especialmente en la atención a las víctimas y a sus familiares, para quienes nunca será demasiada la ayuda que prestemos desde las diferentes instituciones. Desde estas líneas vayan de nuevo mis palabras de recuerdo y cariño para ellos.





2



Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Grupo Renfe (EPE Renfe-Operadora, Viajeros S.A., Mercancías S.A. y Mantenimiento S.A.)

Dimensión económica	2013	2012
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	246,4	385,6
Total ingresos (millones de euros)	2.817,2	2.697,4
Ingresos de tráfico (millones de euros)	2.690,6	2.546,4
Ingresos varios (millones de euros)	126,6	151,0
Total gastos al EBITDA (millones de euros)	2.570,8	2.311,8
Cánones ferroviarios ADIF (millones de euros)	497,1	368,2
Resultado de ejercicio (millones de euros)	-3,6	-39,5
Número de proveedores adjudicatarios	1.334	1.822
Pagos a proveedores (millones de euros)	2.150,2	1.907,6

Datos de la actividad de viajeros y mercancías Incluido Ancho Métrico-Feve en datos de 2013	2013	2012
Viajeros (millones)	466,1	463,7
Oferta PKO (millones de plazas-km)	54.105,5	52.896,5
Demanda PKD (millones de viajeros-km)	22.562,6	21.143,8
Toneladas (millones)	19,2	17,1
Toneladas-km brutas (millones)	16.847,0	16.308,6
Toneladas-km netas (millones)	7.347,2	7.049,3

Dimensión social	2013	2012
Número de empleados	14.785	13.866
Número de mujeres en plantilla	1.487	1.406
Antigüedad media de los empleados (hombres-años)	30,12	29,33
Antigüedad media de los empleados (mujeres-años)	23,36	22,58
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	0,16	0,10
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	0,07	0,36
Inversión en formación (euros)	8.403.022	7.198.087
Horas totales de formación	498.582	525.654
Empleados que reciben una evaluación de objetivos	2.678	2.649
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,47%	94,35%
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,63	0,60
Jornadas perdidas por accidente laboral	29.324	27.326
Formación en prevención de riesgos (horas)	13.022	16.890
Inversión en la comunidad (miles de euros)	39.492	38.321

Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Grupo Renfe (EPE Renfe-Operadora, Viajeros S.A., Mercancías S.A. y Mantenimiento S.A.)

Dimensión ambiental	2013	2012
GWh tracción eléctrica	2.324,05	2.296,2
Millones de litros de diesel consumidos	80,1	73,3
GWh L diesel	795,8	728,3
GWh total	3.119,9	3.024,5
Intensidad Energética (Wh/UT)	104,3	107,2
Intensidad Energética de Producción Wh/UTO	45,14	43,70
Intensidad de Carbono (g CO ₂ /UT)	20,65	26,62
Intensidad de Carbono de Producción (g CO ₂ /UTO)	8,94	10,85
Gastos ambientales (euros)	927.000	1.138.000
Consumo de agua (m ³)	905.703	1.029.622
Emisiones de SO ₂ (toneladas)	1.035,7	1.307,2
Emisión NO (toneladas)	3.347,9	3.325,4
Emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV's) (toneladas)	349,3	322,0
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	1.270,8	1.552,1
Generación de residuos no peligrosos (toneladas)	800,9	1.201,3
% Tráficos de viajeros con mat. Rodante de baja emisión acústica	95%	95%
% Tráficos de mercancías con mat. Rodante de baja emisión acústica	70%	68%
Ahorro de costes externos (millones de euros)	1.581	1.500





3



Modelo de Gestión

Misión, visión, valores y objetivos

Renfe Operadora es una Entidad Pública Empresarial dependiente del Ministerio de Fomento, dedicada a la comercialización de los servicios ferroviarios de viajeros y mercancías por ferrocarril, operando principalmente en España.

El 1 de enero de 2005, se constituye Renfe Operadora, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2003 de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, que traspone la normativa de la Unión Europea al ordenamiento jurídico español. La citada Ley supuso una reforma de la gestión del sistema ferroviario

español, separando la administración de la infraestructura y la explotación de los servicios, así como un primer paso hacia la liberalización y la competencia.

El ejercicio 2013 ha estado marcado por la materialización del contenido de los artículos 1 y 2 del RDL 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios. El objetivo del RDL es que Renfe pueda contar con un marco adecuado para abordar el proceso de liberalización y de apertura a la competencia con garantías de continuidad y de calidad del servicio público que desarrolla, dotándola de un esquema empresarial similar al de otros operadores ferroviarios públicos del ámbito europeo.



El artículo 1 del RDL establece la reestructuración de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora, en cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital social pertenece íntegramente a Renfe-Operadora. Por su parte, el artículo 2 disponía la supresión, a 31 de diciembre de 2012, de la entidad pública empresarial Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), subrogándose las entidades públicas empresariales Adif y Renfe-Operadora, en los derechos y obligaciones de aquélla.

Misión

La misión de Renfe Operadora es 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 de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

Visión

La visión de Renfe Operadora es ser el operador de transporte de referencia en términos de calidad y eficiencia del servicio.

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 sus Profesionales

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

En relación con la Sociedad

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

Objetivos

Crecimiento sostenido en términos de incremento de la cuota de mercado con respecto al resto de modos de transporte a través de la captación de nuevos mercados, el desarrollo de nuevos productos adaptados a las necesidades de movilidad de los viajeros y a los requerimientos de los cargadores, y la búsqueda de nuevos negocios asociados al ferrocarril.

Excelencia operativa mediante la puesta en servicio de un transporte enfocado a las necesidades del cliente, seguro, fiable y de calidad, mediante el desarrollo de una

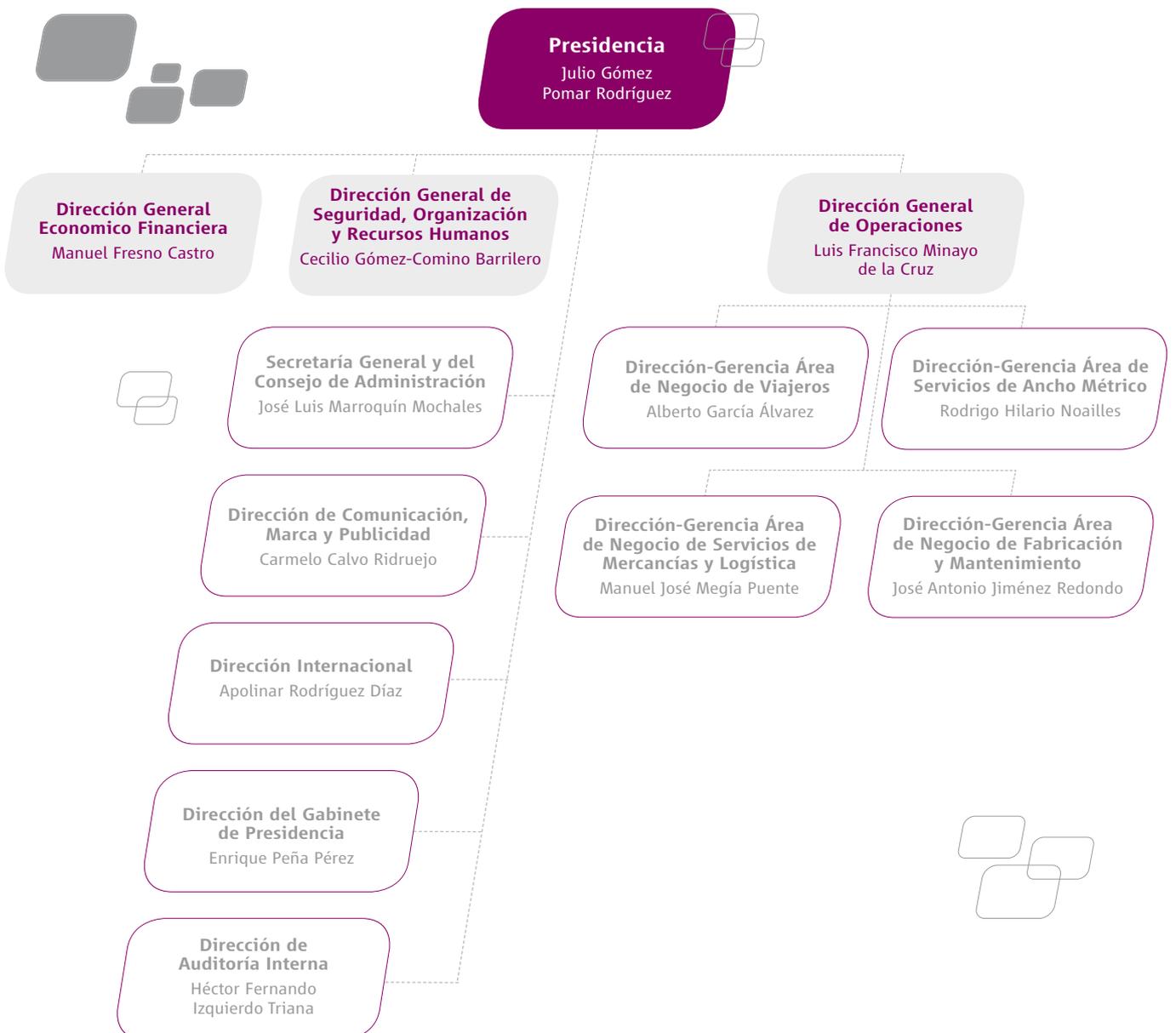
organización innovadora, ágil y competitiva, con la tecnología como catalizadora de la mejora continua y con una adecuada gestión del conocimiento.

Viabilidad económica y orientación a resultados a partir de la utilización de criterios de rentabilidad, asignación eficiente de recursos, mejora de ingresos y reducción de los costes, y la extensión de dichos criterios como parte de la cultura de trabajo de Renfe.

Adaptación al nuevo marco regulatorio en una transición ordenada al nuevo modelo, colaborando en la definición e implantación de las relaciones con Adif, la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, y aprovechando las oportunidades derivadas del nuevo marco institucional.

Sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo y movilidad sostenible, respetando el medio ambiente, favoreciendo el equilibrio entre modos de transporte y colaborando en la vertebración del territorio.

Modelo Organizativo



Principales Productos y Servicios

Alta Velocidad-Larga Distancia



Cercanías-Media Distancia



renfe
Cercanías 

renfe
Avant

renfe
Media Distancia

Mercancías
y Logística



Fabricación y
Mantenimiento



renfe
Mercancías

renfe
Integria

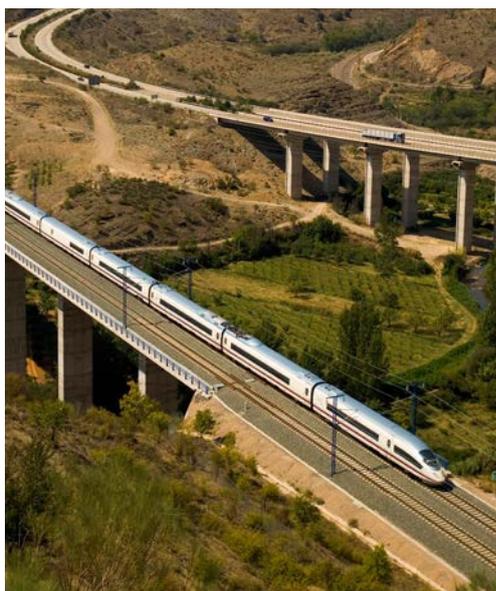


Marco de relaciones Estado-Renfe

El Consejo de Ministros del 13 de diciembre de 2012, aprobó el contrato entre el Estado y Renfe Operadora para la prestación de los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril en el periodo 2013-2015. Se trata de los servicios que están sujetos a Obligaciones de Servicio Público (OSP) y son competencia de la Administración General del Estado.

El contrato establece las condiciones conforme a las que Renfe deberá prestar durante estos tres años los servicios ferroviarios de Cercanías, Media Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Ancho Métrico declarados OSP en los correspondientes Acuerdos de Consejo de Ministros, así como la compensación a la que tendrá derecho Renfe en los términos previstos por el Reglamento (CE) N° 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007 y el resto de la legislación que resulte de aplicación.

La Administración General del Estado abonará a la empresa pública una compensación económica por obligaciones de servicio público con un techo máximo de 1.507 millones de €.



(En millones de euros)	2013	2014	2015
Compensaciones de las OSP	510,2	501,4	495,3

Por su parte, Renfe prestará los servicios declarados OSP y asumirá la dirección y gestión de la operación de los trenes, la explotación comercial y la gestión de las estaciones de Cercanías, en función del convenio suscrito con Adif.

El contrato también marca el volumen de oferta que prestará Renfe así como el material rodante que se utilizará en estos servicios públicos. Además, Renfe deberá prestar los servicios con arreglo a unos niveles de calidad en lo que se refiere a puntualidad, satisfacción percibida por el cliente, comodidad o confort.

Los beneficios sociales del contrato son los siguientes:

- Se garantiza la prestación de servicios de alto componente social, mediante la compensación del tope máximo de gasto, haciendo así más asequibles las tarifas.
- Se asegura la calidad de los servicios, su puntualidad, confort y frecuencia.
- Se garantiza el derecho a la movilidad de los ciudadanos y la vertebración territorial
- Se benefician de estos servicios más de 300 millones de pasajeros al año.

Buen gobierno y transparencia

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

en el proceso de compra toman las medidas necesarias para garantizar la aplicación de los citados principios generales.

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

Estructura de gobierno

Consejo de Administración

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

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

De los 18 miembros que forman el Consejo de Administración de Renfe, 4 son mujeres (22,2%) y 14 hombres, siendo su edad media 50 años.

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



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

Respecto a la retribución, los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministerio de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Estatuto de la entidad, aprobado por Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre. Hay que significar que los vocales que tienen la condición de Altos Cargos no perciben retribución alguna, ingresándose su importe en el Tesoro Público. Por esta razón, sólo se han abonado dietas a 4 consejeros.

Composición Consejo de Administración (31 de diciembre de 2013)

Presidente

D. Julio Gómez-Pomar Rodríguez

Vocales

D. José Carlos Alcalde Hernández
 D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez
 D^a. Pilar Fabregat Romero
 D. Gonzalo Ferre Moltó
 D. Mario Garcés Sanagustín
 D. Juan Jesús García Fraile
 D^a. Pilar Garrido Sánchez
 D. Gerardo Luis Gavilanes Ginerés
 D. Fernando Jiménez La Torre
 D. Jaime Haddad Sánchez De Cueto
 D^a. Carmen Librero Pintado
 D. Eugenio López Álvarez
 D. Joaquín Del Moral Salcedo
 D. Jesús Miguel Pozo De Castro
 D. Antonio Toscano Jiménez

Secretario del Consejo

D. José Luis Marroquín Mochales

Delegada Especial del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

D^a. Marta Fernández Currás

Comité de Dirección

Por su parte, el Comité de Dirección está formado por el Presidente, los Directores Generales de las diferentes áreas de actividad y áreas corporativas, los Directores Gerentes de las Áreas de Negocio, el Secretario General y del Consejo de Administración, el Director Internacional, el Director de Comunicación, Marca y Publicidad, el Director de Auditoría, y el Director Gerente de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Auditoría Interna

A finales de 2013 se creó en Renfe la Dirección de Auditoría Interna. Esta nueva dirección tiene como misión el establecimiento de las políticas de control interno de la actividad de la empresa que garanticen el cumplimiento de las normas, políticas, planes, procedimientos y objetivos establecidos, así como la salvaguarda del patrimonio, la fiabilidad e integridad de la información y la utilización económica y eficiente de los recursos, aportando recomendaciones para la introducción de mejoras en los sistemas de control.

A lo largo de 2014, la dirección de Auditoría Interna tiene entre sus principales tareas:

- Realización de auditorías internas de distintas áreas del Grupo
- Creación de la Comisión de Auditoría Interna encargada, entre otras cosas, de la revisión de los sistemas de control y gestión de riesgos y la supervisión del proceso de Auditoría Externa de las sociedades.
- Creación del Código Ético de Renfe y de las herramientas necesarias para su comunicación y gestión. En paralelo, se desarrollará un canal de denuncias, confidencial pero no anónimo, para que los diferentes grupos de interés con los que Renfe se relaciona puedan comunicar sus dudas, sugerencias, posibles conductas irregulares o cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el Código Ético de Renfe. Adicionalmente, se creará una Comisión del Código Ético para garantizar el conocimiento, aplicación y actualización del Código.



- Definición de una política de gestión de riesgos (mapa de riesgos, procesos e indicadores; riesgos penales –compliance- y financieros –SCIIF-, etc.)
- Publicación del primer Informe de Gobierno Corporativo de Renfe, dando continuidad al trabajo realizado en este tema por áreas como la Asesoría Jurídica y la Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad del Grupo.
- Seguimiento a la implantación de las recomendaciones realizadas por auditores internos y externos.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

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

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

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

Integración de Feve en Renfe

El 1 de enero de 2013, se han incorporado en la plantilla de Renfe los trabajadores de FEVE. Esta integración se produce por aplicación del Real Decreto Ley 22/2012 de 20 de julio, que establece la supresión, a 31 de diciembre de 2012, de la entidad pública empresarial Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha y su integración en Renfe.

El objetivo de esta medida, según el citado Real Decreto, es racionalizar la prestación de estos servicios ferroviarios de vía estrecha, buscando la necesaria viabilidad económica.

En total, 1.038 trabajadores de FEVE (90,27% hombres y 9,73% mujeres) pasan a formar parte de la plantilla de Renfe, en la Dirección Gerencia del Área de Negocio de Servicios de Ancho Métrico, adscrita a la Dirección General de Operaciones. Por categorías, 137 son Personal de Estructura y 901 Personal Operativo, de los que 69 son de Gestión, 389, de Conducción; 171, de Comercial; 220, de Talleres; y 52, Auxiliar. Estos trabajadores de FEVE son los que estaban adscritos a su Dirección de Operaciones, además de una parte del personal de la corporación. El resto, hasta completar el total de la plantilla, se incorpora a Adif.

Los trabajadores que pasan a formar parte de Renfe van a mantener sus condiciones laborales, de forma que se seguirán rigiendo por el Convenio Colectivo que FEVE acordó el 21 de diciembre de 2012. La integración del personal no supondrá incremento de dotaciones, retribuciones, ni otros gastos de personal al servicio del sector público.



Esta integración se produce tras un periodo de consultas, establecido en el artículo 44.6 del Estatuto de los Trabajadores, que se inició el pasado 29 de noviembre y concluyó el 14 de diciembre 2012.

Por otra parte, se han desarrollado diferentes grupos de trabajo de FEVE, Renfe y Adif, para analizar todos los procesos y tareas, y garantizar una transición ordenada, sin pérdida de calidad para los clientes y con continuidad en la actividad de los trabajadores.

Reestructuración de Renfe

El ejercicio 2013 ha estado marcado por la materialización del contenido de los artículos 1 y 2 del Real Decreto-ley 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios (en adelante, el RDL).

Como se señala en su preámbulo, el objetivo del mismo es que Renfe-Operadora pueda contar con un marco adecuado para abordar el proceso de liberalización y de apertura a la competencia con garantías de continuidad y de calidad del servicio público que desarrolla, dotándola de un esquema empresarial similar al de otros operadores ferroviarios públicos del ámbito europeo.

En resumen, el contenido de los dos artículos citados es el siguiente:

- El artículo 1 del RDL establecía la reestructuración de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora, en cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital social pertenece íntegramente a Renfe-Operadora, que mantiene su naturaleza jurídica como entidad pública empresarial.



Tres de las cuatro nuevas sociedades “heredan” las funciones y obligaciones que hasta ese momento desarrollaban las áreas de actividad de Viajeros, Mercancías, Fabricación y Mantenimiento, respectivamente.



En el caso de la nueva sociedad de Mercancías, el RDL contempla la incorporación a la misma de IRION, MULTI y CONTREN.

La cuarta nueva sociedad, cuya creación aún no se había realizado a 31 de diciembre de 2013, se deberá ocupar de la realización de operaciones de arrendamiento y otras vinculadas con activos de material ferroviario.

Tal y como preveía el punto 2 del artículo 1 del RDL, el Consejo de Ministros, en su reunión del día 27 de septiembre de 2013, y tras el cumplimiento de todos los trámites legales necesarios, autorizó a la entidad pública empresarial Renfe-Operadora a la "ejecución de la operación consistente en la segregación parcial para constituir tres sociedades mercantiles estatales y la fusión por absorción entre Renfe Mercancías, S.A., como sociedad absorbente, y MULTI Renfe Mercancías, S.A., IRION Renfe Mercancías, S.A. y CONTREN Renfe Mercancías, S.A., como sociedades absorbidas, así como la constitución de la nueva sociedad mercantil estatal Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A."

La fecha operativa de inicio de actividades de las nuevas sociedades, excepto la de alquiler de material, es la de 1 de enero de 2014, si bien con efectos retroactivos desde el punto de vista contable al 1 de enero de 2013.

- Por su parte, el artículo 2 disponía la supresión, a 31 de diciembre de 2012, de la entidad pública empresarial Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), subrogándose las entidades públicas empresariales Adif y Renfe-Operadora, en los derechos y obligaciones de aquélla.

Posteriormente, el artículo 35 del Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, estableció que, a efectos contables, la extinción de FEVE se entendería producida el 1 de enero de 2013, siendo por lo tanto el último ejercicio económico de dicha entidad el cerrado a 31 de diciembre de 2012.

De forma esquemática, la evolución del modelo empresarial de Renfe-Operadora ha sido la siguiente:

Renfe-Operadora Entidad Pública Empresarial

Situación hasta 31/12/12
Áreas de Negocio



Situación hasta 01/01/13
Áreas de Negocio

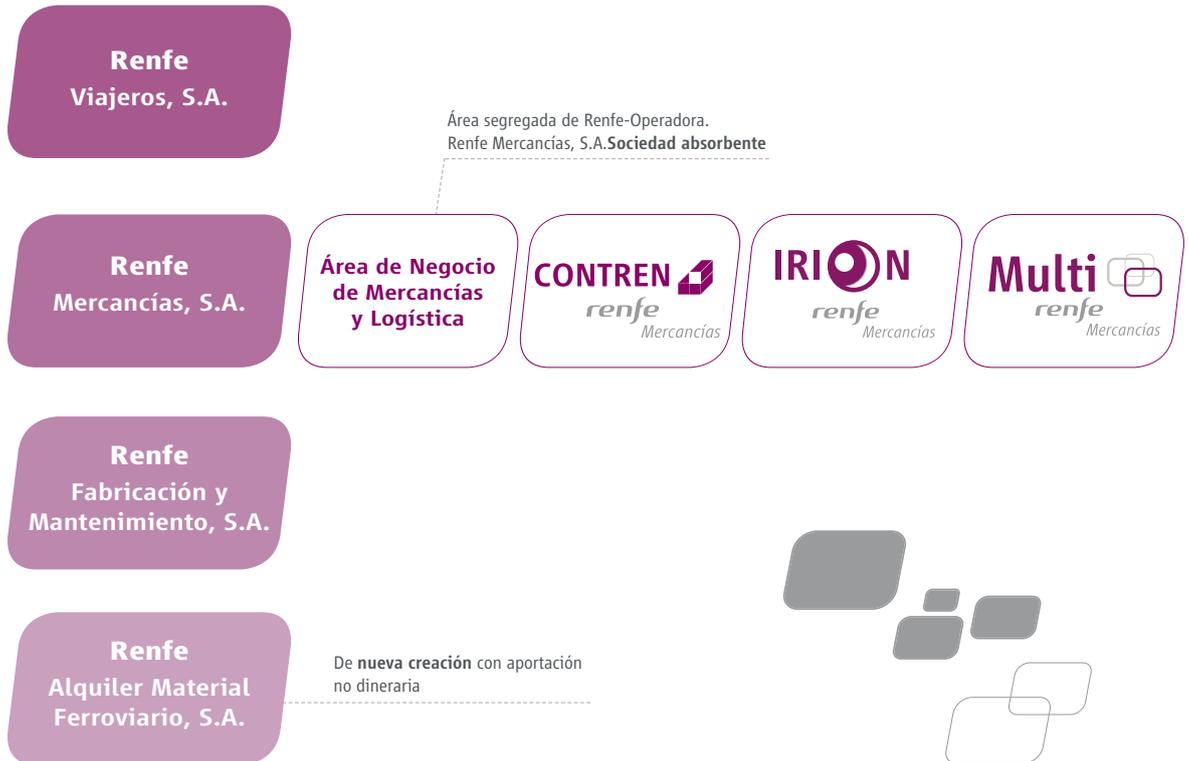


Es decir, a 1 de enero de 2013, y en cumplimiento del artículo 2 del RDL, se produjo la integración del negocio de la extinta FEVE relacionado con el transporte de viajeros y mercancías (y el mantenimiento del material rodante asociado), como un área de actividad más denominada "ancho métrico", dentro de Renfe-Operadora.

Posteriormente, y en aplicación de lo dispuesto en el artículo 1 del mismo RDL, esta actividad de ancho métrico se integró, en función de la naturaleza de los servicios prestados por la misma (servicios de transporte de viajeros, de mercancías o mantenimiento del material rodante), en cada una de las nuevas sociedades.

Renfe-Operadora Entidad Pública Empresarial

Nueva situación





Áreas de Actividad

En Marzo de 2012, el Presidente de Renfe presentó, ante el Consejo de Administración, el nuevo modelo organizativo de la empresa. La estructura está basada en el proceso de racionalización de las estructuras organizativas y de eficiencia en la gestión de las entidades públicas empresariales.

Área de Viajeros

Principales magnitudes 2013

En primer lugar, hay que señalar que los datos que se incluyen a continuación incorporan los referentes a la gerencia de Ancho Métrico, fruto de la incorporación de FEVE en Renfe.



Viajeros Transportados

466,1 millones de viajeros.
Incremento del 0,5% respecto a 2012.



EBITDA Resultado bruto de explotación

268,2 millones de euros.



Inversión

84,2 millones de euros.

Desglose de la Actividad

El desarrollo de la actividad del transporte de viajeros y servicios asociados se estructura según sus características en:

Servicios Comerciales

- Alta Velocidad.
- Larga Distancia.

Obligaciones de Servicio Público

- Cercanías Madrid.
- Rodalies Cataluña.
- Viajeros Urbanos e Interurbanos.
 - Avant (AV Media Distancia).
 - Media Distancia Convencional.
 - Otros núcleos de Cercanías.
- Ancho Métrico
 - Cercanías.
 - Media Distancia.

Trenes Turísticos

Principales Hitos de 2013

Servicios Comerciales

Todos los Retos identificados para el año 2013 forman parte de un ambicioso Plan Comercial que tiene como objetivo mejorar el posicionamiento de Renfe ante la liberalización del mercado de transporte de viajeros, mediante un nuevo rediseño de la política comercial y oferta de servicios, tratando de mejorar nuestros resultados económicos.

Nueva política comercial

La nueva política comercial iniciada en 2012, en la que se aplicaron las primeras medidas con el objetivo de acercar los servicios ferroviarios a un mayor número de ciudadanos, y captar nuevos clientes, optimizando con ello las importantes inversiones en infraestructuras realizadas por la sociedad española, ha dado paso en 2013 al lanzamiento de un conjunto de actuaciones complementarias a las ya iniciadas, con el objetivo de:

- Incrementar la demanda de viajeros.
- Mejorar las condiciones de viaje para los viajeros habituales.
- Mejorar la ocupación y el aprovechamiento de los trenes de alta velocidad y larga distancia.

Los resultados después de aproximadamente un año desde el lanzamiento de la nueva política comercial han sido positivos. La ocupación media de los trenes AVE ha mejorado un 12,3%, pasando del 65% en febrero de 2013 al 73% un año después. Con este aumento de la ocupación de los trenes se obtiene un mejor comportamiento económico a medio y largo plazo, al tiempo que permite a más viajeros hacer uso de los servicios de alta velocidad, que son una referencia a nivel mundial.

Las principales acciones desarrolladas durante el año 2013 en el ámbito de la nueva política comercial y tarifaria son:

Revisión de precios y tarifas

Diseño de una amplia gama de tarifas a medida de las distintas necesidades de los clientes y del grado de ocupación de los trenes, la cual reporta notables mejoras económicas, con beneficios especiales para los clientes con mayor utilización de los servicios ferroviarios.

En los servicios comerciales, la oferta tarifaria para trenes Alta Velocidad-Larga Distancia se ha basado en un sistema de precios flexibles o Revenue Management, destacando:

- Reducción en un 11% de la Tarifa General/Base en las clases Turista y Turista Plus en servicios AVE
- En Ida y Vuelta aplicación del descuento en cada trayecto por separado, y ampliación hasta un año para el cierre de la vuelta.



- BonoAVE, abono de 10 viajes, con un descuento del 35%.
- Tarjeta Joven Renfe con descuentos del 30%.
- Tarifas Promo y Promo+ con descuentos que van desde el 25% hasta el 70% en función de las condiciones comerciales.

En los servicios Avant se han aplicado nuevas tarifas para viajeros recurrentes:

- Tarjeta Plus 10.
- Tarjeta Plus 10 estudiantes con descuento del 56%. Se añade a la ya existente (Tarjeta Plus Avant que permite entre 30 y 50 viajes), para favorecer la movilidad de los viajes de ida y regreso en el día para desplazamiento por motivo laboral y de estudios para el conjunto de una semana.
- Ida y vuelta con un descuento del 20%.

Con esta nueva política comercial, el AVE ha incrementado su demanda de viajeros un 21,2% y los ingresos totales han crecido un 5% respecto a 2012. Las tarifas promocionales han sido las más vendidas, con un total de 6.267.873 billetes y un incremento del 57% respecto al año anterior.

Estos resultados muestran que medidas de este tipo contribuyen a fortalecer la posición del ferrocarril en nuestro país y también la reputación y el posicionamiento fuera de nuestras fronteras para concurrir a concursos internacionales.



Desarrollo de la Intermodalidad

Esta política, está orientada a satisfacer las necesidades de los clientes, favoreciendo la interconexión de todos los servicios de alta velocidad, larga y media distancia, cercanías y Avant o incluso con otros medios alternativos de transporte. Con tal fin se ha creado un billete único que integra los servicios solicitados por los clientes, mediante el enlace garantizado.

En 2013 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Potenciación de los servicios ferroviarios combinados con un único billete integrado: permiten viajar en dos o más trenes diferentes, garantizando su enlace.
- Venta múltiple de Renfe, para rutas de tres trayectos con un 20% de descuento.
- Billete combinado tren+bus: Renfe ha suscrito acuerdos de colaboración con las empresas de autobuses Alsa, Avanza, Baile y Monbus, para ofrecer nuevas relaciones con billete integrado.
- Billete combinado con Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana (FGV) para rutas Alta Velocidad-Larga Distancia con el Tram Metropolitano de Alicante hasta Benidorm.

Impulso al Canal ONLINE *renfe.com*

El nuevo diseño, incorpora novedades como la descarga de horarios en PDF, búsqueda de enlaces cuando no existe un trayecto directo, Menú InfoTrenes con información de puntualidad online de trenes, factura online, y la antelación de la venta de billetes a 90 días en algunos trenes Alta Velocidad-Larga Distancia.

En 2013, las ventas por este canal han supuesto el 39,85% del total de ingresos por ventas de los trenes con reserva de plaza. En el mes de diciembre la venta online ha supuesto el 44% de los ingresos.

Diseño de la Oferta

El diseño de la oferta de servicios durante 2013 se estructura bajo las políticas llevadas a cabo de desarrollo de la intermodalidad y de la revisión de tarifas y precios, lo que ha permitido que Renfe haya alcanzado su récord de 25 millones de clientes en trenes AVE y Larga Distancia en un año. Se cierra así 2013 con las mejores cifras de la historia en servicios comerciales, cuya demanda global se ha incrementado en un 14,5%, ya que la demanda de viajeros ha crecido un 13,38% en trenes de Larga Distancia y un 20,94% en trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia.

Servicios Intercity

El nuevo producto Intercity, que combina distancia y precio, puede circular tanto en tramos de alta velocidad como en vía convencional, permitiendo tiempos de viaje competitivos a precios reducidos. Estos servicios permiten el uso del mismo tren tanto en recorridos cortos (con tarifa de media distancia) como en recorridos largos (tarifa de larga distancia).

A las primeras rutas abiertas en 2012, Madrid-León-Vigo, Barcelona-Valladolid y Madrid-Xàtiva-Valencia, se han continuado uniendo otras, como Barcelona-Pamplona o Madrid-León, y de refuerzo en viernes y domingos, como Madrid-Gijón, Madrid-Almería y Madrid-Santander.

Prolongación de recorridos: trenes 'pasantes'

El objetivo es crear una Red de trenes pasantes para unir comercialmente trenes Alvia que circulan del Norte hacia Madrid, con otros trenes Alvia que circulan de Madrid hacia el Sur y Levante.

De esta forma, sin aumentar el número de trenes ni su recorrido, se ofrecen a los viajeros más posibilidades de interconexión sin incremento de costes. Por ejemplo, Gijón-Oropesa, Gijón-Cádiz, etc.

Nuevas rutas

Alta Velocidad Barcelona-Figueras

La puesta en servicio de esta línea el 9 de febrero permitió diseñar un servicio de conexiones en alta velocidad entre las cuatro capitales de provincia catalanas y de estas con el resto de España, contribuyendo así a la vertebración territorial, y a la consiguiente movilidad nacional y regional, bien con conexiones directas o a través de enlace con billete integrado. Además, permite la interconexión con Francia.



La oferta inicial fue de nueve trenes AVE por sentido entre Barcelona y Girona/Figueres (de ellos, ocho conectan con Madrid y Zaragoza y dos sirven de enlace con los servicios TGV con París), aplicándose un nuevo sistema de doble comercialización. En cada tren, parte de las plazas se venden como servicio AVE, para recorridos de larga distancia, y otra parte, como servicio Avant, para trayectos entre Barcelona, Girona y Figueres.

- AVE Madrid-Barcelona/Figueres:
5,69 Millones de viajeros en 2013 (17,7% más que en 2012).
- Avant Barcelona-Figueres:
743,1 mil viajeros en 2013.

El viaje desde Barcelona a Girona pasa a realizarse en 37 minutos (frente a la hora y media anterior); a Figueres en 53 minutos (frente a las 2 horas anteriores); y Girona-Figueres, en 14 minutos.

El mejor tiempo de viaje entre Girona y Madrid es de 3 horas y 32 minutos, y entre Girona y Zaragoza, de 2 horas y 13 minutos. El servicio Renfe Ave Figueres-Girona-Madrid conecta también con las estaciones de Camp de Tarragona, Lleida Pirineus, Zaragoza, Calatayud y Guadalajara-Yebes. El nuevo servicio también reduce en una hora el tiempo de viaje con Francia.

Nuevo servicio AVE Madrid-Alicante

Se inició el 18 de junio con 18 circulaciones diarias, paradas en Cuenca, Albacete y Villena, y un tiempo de viaje de 2 horas y 20 minutos, reduciéndose en 50 minutos respecto a los anteriores servicios.

Durante 2013, los trenes AVE Madrid-Alicante, transportarán a 737,9 mil viajeros.

Este servicio con nueve frecuencias diarias por sentido y una décima los viernes, supuso un aumento de la oferta de plazas de más del 40% sobre la oferta anterior, al pasar de 4.800 a 6.300 plazas diarias.

Renfe ha programado también una nueva conexión diaria que enlaza Aragón con Alicante, en cuatro horas, desde el 28 de julio 2013 en la línea Madrid-Alicante.

Nuevo servicio internacional Vigo-Oporto

- Desde el 2 de julio se oferta como servicio directo. De julio a diciembre de 2013 el número de viajeros fue de 23,7 mil, lo que supuso un incremento del 76,9% respecto al mismo periodo del año anterior.



Madrid-Galicia

- Servicios Alvia con trenes híbridos Madrid-Galicia. Se pusieron en servicio en junio de 2012 y un año después, se añadió un servicio diario a Lugo y se incorpora un nuevo servicio matinal a Ferrol. (549,2 mil viajeros en 2013).
- La relación diurna completa Alvia Madrid-Galicia prácticamente ha duplicado el número de viajeros en el año 2013 respecto al año anterior, dando así servicio no sólo a Galicia sino también a otros destinos como Valladolid y León. (634,9 mil viajeros en 2013).

Málaga-Valencia

- Alta velocidad directo Málaga-Valencia, durante el periodo estival ; viernes y domingos con destino Alicante, enlace en Cuenca, y con destino Sevilla, enlace en Córdoba.

Requena-Valencia.

- En el mes de julio se inician los nuevos servicios Avant Requena-Valencia.

Nuevo modelo de servicios a bordo y en tierra

Durante el año 2013 se ha llevado a cabo la licitación de los principales servicios de atención al cliente en tierra y a bordo. Dadas las restricciones presupuestarias y la política de contención del gasto, todas estas licitaciones tienen como denominador común la reducción económica del gasto. Por ello y por los cambios que están teniendo lugar en la demanda, se ha procedido a la redefinición de los servicios ofrecidos, optimizándolos para que la percepción del servicio y de la calidad del mismo por parte del viajero no se vea alterada significativamente.

- Servicios a bordo y restauración para los próximos 4 años, con posibilidad de prórroga de otros dos; supone un ahorro anual de 22,2 millones, un 26% sobre la situación en 2011.

El 1 de diciembre se pone en marcha el nuevo modelo de servicios a bordo para los trenes Alta Velocidad y Larga Distancia que es más flexible y se adapta mejor a lo que demanda el mercado actual.

- Servicios en tierra. También se ha licitado el servicio de atención en tierra para trenes de servicios comerciales para los próximos 2 años, con posibilidad de prórroga de otros dos. Supone un ahorro anual de 1,4 millones, un 10,3% sobre el último ejercicio.

El inicio de la prestación del servicio comenzó el 1 de julio de 2013.



Obligaciones de Servicio Público (OSP)

Durante 2013 se lleva a cabo el Plan de Implantación de las OSP, conforme al contrato firmado con la Administración General del Estado, por el cual Renfe prestará los servicios públicos de transporte por ferrocarril de Cercanías, Media Distancia y Ancho Métrico en el periodo 2013-2015 que hayan sido declarados como OSP y sean competencia de la AGE.

Se están realizando contratos o están en fase de negociación con las Comunidades Autónomas de Extremadura y Aragón para mantener servicios no declarados OSP por la Administración General del Estado y cuyo déficit de explotación sería financiado por las mismas.

OSP en Media Distancia Convencional

Durante el primer semestre de 2013 se lleva a cabo un Plan de Racionalización de la oferta de servicios de Media Distancia convencional, procediendo a analizar todas las medidas viables para la mejora de la eficiencia de los servicios ferroviarios, buscando introducir sinergias y medidas de optimización para ofrecer el mismo servicio al viajero, pero al menor coste posible.

Las medidas más significativas son:

- Reorganización global de la oferta: estudio y readaptación de los servicios, orígenes y destinos, para su mejor aprovechamiento.
- Cambio de material. Permite un mejor ajuste oferta / demanda, mejorando el aprovechamiento y reduciendo costes.
- Utilización de trenes de Larga Distancia para la prestación de servicios de Media Distancia Convencional (trenes sinergizados).
- Modificación de horarios o frecuencias. Propuesta de reducción del número de servicios con menor aprovechamiento

Los resultados obtenidos de la implantación de las OSP han sido:

Antes de la implantación había 3.402 trenes semanales en 118 relaciones.

Después de la implantación se realizan las siguientes actuaciones:

- No declaración como obligación de servicio público de 27 relaciones, un 23% del total, si bien 6 de ellas se mantienen al ser financiadas por las CCAA.
- Se modifica el origen / destino de 4 relaciones.
- Supresión de 692 trenes semanales, un 20,3 % del total (se suprimen trenes tanto en las relaciones no declaradas como obligación de servicio público como en las que se mantienen).
- 176 trenes semanales tienen prevista su financiación por las CCAA
- En 274 trenes de Larga Distancia se posibilitará su utilización con títulos de transporte de Media Distancia (trenes sinergizados).
- Reducción de 418 oportunidades de viaje semanales, un 12,3 % (considerando los trenes de Larga Distancia sinergizados). Siendo la reducción de 242 oportunidades de viaje (7,1%) si consideramos los 176 trenes financiados por las CCAA.
- 65 estaciones quedan sin ningún servicio ferroviario (todas son atendidas por servicio alternativo por carretera).

OSP en Media Distancia Alta Velocidad (Avant)

Con fecha 5 de julio de 2013, el Consejo de Ministros aprueba la declaración como Obligaciones de Servicio Público de los servicios de Media Distancia Alta Velocidad (Avant) que discurren por la Red de Altas Prestaciones con un índice de aprovechamiento superior al 30%. Estos servicios Avant se prestan utilizando las vías de alta velocidad con un material distinto al de los trenes Ave o Alvia de larga distancia.

Antes de la implantación de la OSP había 885 trenes semanales. Con la implantación de la OSP hay 937 trenes semanales (+5,9%), incluyendo los trenes sinerjiados.

La reorganización del servicio ha sido la siguiente:

- Jaén-Cádiz: se suprime el servicio Avant, pasando a prestarse por línea convencional con material de la serie 449.
- Calatayud-Zaragoza: Se realiza el servicio con trenes AVE, en los que se admiten viajar con títulos de Avant en cuatro circulaciones AVE diarias por sentido (una circulación más por sentido de las existentes para mejorar la distribución de la demanda. Total 56 trenes).
- Nuevo servicio Avant Valencia-Requena: Se sinerjian 52 trenes semanales de AVE (3 por sentido diarios más otro por sentido de lunes a viernes), de la relación Madrid-Valencia.

OSP en Ancho Métrico

Con fecha 5 de julio de 2013, el Consejo de Ministros aprueba la declaración como Obligaciones de Servicio Público de todas las relaciones sobre la red de ancho métrico (11 líneas de Cercanías y 4 Regionales), por sus condiciones climatológicas adversas en algunas de las poblaciones donde tienen presencia, o difícil acceso por carretera, en ocasiones de alta montaña y habitualmente secundarias o comarcales, la alta densidad del transporte por carretera con un importante volumen de vehículos pesados, que hacen del transporte de viajeros por ferrocarril la opción de transporte público de viajeros más segura y viable, para garantizar la movilidad de los habitantes de esas poblaciones.

Se mantiene, por tanto, el mismo servicio existente anterior a la implantación de la OSP.

OSP en Cercanías

Desde el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de octubre de 2010, todos los servicios de Cercanías están declarados como OSP, no habiéndose producido modificaciones en los mismos.

Trenes turísticos

A diferencia de otros trenes comerciales regulares, el tren turístico incorpora una serie de servicios principales que aportan valores añadidos adicionales al propio transporte. Así, se determina que todas las plazas del tren turístico deberán ser vendidas con arreglo a un precio global que además del servicio de transporte incluya al menos dos de las siguientes características:

- Alojamiento durante al menos una noche.
- Servicios de restauración.
- Servicios turísticos que constituyan una parte significativa del producto. que exijan al menos una persona especializada.

Los objetivos principales buscados con la explotación de los trenes turísticos son:

- Contribuir al desarrollo de la "Marca España", a la imagen internacional de España.
- Apoyar al impulso del turismo y crecimiento económico en las distintas localidades, regiones y Comunidades Autónomas.
- Lograr un impacto positivo en la imagen y marca Renfe, asociando la misma a servicios innovadores, dinámicos, de calidad y con valor añadido.
- Contribuir a conservar el Patrimonio Histórico español gestionado por Renfe, poniéndolo en valor y a disposición de los clientes de la compañía.
- Ampliar, mejorándola y diversificándola, la tradicional oferta de servicios de transporte ofreciendo servicios diseñados y destinados específicamente para el turismo, intentando llegar directamente al cliente sin necesidad de intermediarios (agencias de viajes, touroperadores).

En función del promotor o gestor responsable existen tres tipos de trenes turísticos:

- Los Trenes Turísticos de Renfe Son aquellos trenes que Renfe promueve, comercializa y gestiona de forma directa como un negocio comercial de viajeros, en colaboración o no

con entidades públicas o privadas y, con material propio o de terceros, histórico o moderno. Entre ellos tenemos el Al-Ándalus, el Transcantábrico, el Expreso de la Robla, Train and Breakfast.

- Los Trenes Turísticos de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles. Se incluyen los trenes con material histórico que la Fundación promueve o gestiona. En estos servicios Renfe colabora en la operación y supervisión de la explotación, velando por el cumplimiento de todos los aspectos de seguridad y normativa incluyendo el plan de mantenimiento concertado con talleres autorizados y homologados. Encontramos en este tipo trenes como el de la Fresa y el Canfranco, entre otros.
- Los Trenes Turísticos de terceros. Comprende aquellos trenes promovidos y gestionados por otros agentes terceros públicos y privados, principalmente con material histórico propiedad de los mismos, y en donde Renfe en ocasiones participa a través de un convenio para la aportación de recursos de producción (locomotora y maquinista principalmente).

En esta categoría podrían entrar aquellos Trenes Turísticos que un tercero promueve y comercializa como negocio propio, pidiendo a Renfe un servicio chárter turístico.

Además de los trenes turísticos El Transcantábrico y Al-Ándalus, se han puesto en servicio en el año 2013 de los siguientes trenes turísticos:

- Tren de Cervantes, Tren de la Fresa a Aranjuez, Tren Medieval a Sigüenza, Tren de Tierra de Campos de Castilla y Tren Canfranco.

Trenes Turísticos de Galicia:

- Ruta de los Faros, Tren de las Camelias, Ruta de los Pazos y Jardines Históricos y Rutas del Vino.

Podemos considerar 2013 en Trenes Turísticos como un año de transición en el que se ponen en marcha algunos nuevos formatos en la oferta turística ferroviaria.

Los trenes turísticos constituyen una opción con encanto para explorar la geografía de España. Consciente de ello, y de que supone crear un valor añadido tanto económico como social a la empresa, Renfe ha trabajado tanto en la mejora de su oferta -haciéndola más ajustada a las necesidades reales del mercado-, como en la búsqueda de nuevos enfoques del producto que permitan ofrecer una nueva imagen claramente asociada a Renfe.

Así, en lo que se refiere a la oferta, se ha procedido, por un lado, a un sustancial recorte en el número de viajes en los Trenes Turísticos del Norte (con un descenso del 64%, pasando de 132 viajes a 48 en 2013) y El Expreso de La Robla (con una reducción del 42%, con 46 viajes en 2012 y 27 en 2013), y, en cambio, por otro lado, en los trenes turísticos de lujo, El Transcantábrico y Al-Ándalus, que son los productos clave del negocio, la oferta, o bien se ha mantenido en niveles similares a los del año anterior (un 5% más en El Transcantábrico, pasando de 55 a 58 salidas al sumar sus versiones Clásico y Gran Lujo), o bien ha crecido de forma moderada (un 18% de incremento en Al-Ándalus: 22 viajes en 2012 y 26 en 2013).

La oferta conjunta de los trenes turísticos de lujo ha aumentado un 9%, obteniéndose con ello un incremento de la demanda del 17,6%. En 2013 el número total de viajeros de estos trenes de lujo asciende a 2.724, lo que supone 409 más que en el ejercicio anterior, casi un 18% más que en 2012.

La temporada de Turísticos 2013 ha implicado la creación de nuevas alternativas de viajes turísticos. Son significativas las novedades en Al-Ándalus, con la creación de rutas Ibérica y Camino de Santiago, que sacan a este tren de su entorno andaluz habitual y exploran nuevas posibilidades.

En cuanto a la búsqueda de nuevos enfoques, la creación de los paquetes mini (recorridos parciales de 2 a 4 noches extraídos de la ruta completa de 8 días y presentados como ofertas de última hora) en El Transcantábrico ha funcionado de forma óptima con un centenar de viajes vendidos en la temporada. La experiencia de 2013 va a permitir ofertar desde inicio de temporada este tipo de recorridos parciales, concretamente en la ruta León-Santiago.

Igualmente, durante el 2013 se ha introducido un nuevo modelo cooperativo para poner en marcha trenes turísticos, y gracias, por ejemplo, al convenio firmado con la Xunta de Galicia se han podido poner en marcha dos nuevos productos, el Tren de los Faros y el Tren de las Camelias. La experiencia ha sido considerada un éxito tanto por la Xunta de Galicia como por Renfe, y se va a intensificar la colaboración con nuevos productos.

Área de Mercancías y Logística

El Área de Mercancías y Logística, propietaria de los activos de las locomotoras, contenedores y vagones, es responsable de la prestación y comercialización de los servicios de tracción y transporte de mercancías por ferrocarril.

Las filiales CONTREN, IRION, MULTI y PECOVASA, comercializan directamente los servicios de transporte de mercancías y la filial LOGIRAIL presta los servicios logísticos de apoyo necesarios.

Principales magnitudes 2013

En primer lugar, hay que señalar que los datos que se incluye a continuación incorporan tanto la gerencia de Ancho Métrico Mercancías, fruto de la incorporación de FEVE en Renfe, como las actividades de las sociedades filiales IRION, MULTI y CONTREN.



Toneladas Netas

19,2 millones de TN.
Incremento de un 12,5% respecto a 2012.



Toneladas-km Netas

7.347,2 millones de TKN.
Incremento de un 4,2% respecto a 2012.



EBITDA Rdo. bruto de explotación

-53,15 millones de €.
Empeoramiento, de -8,5 MM € al haber incluido Ancho Métrico.



Inversión

3,8 millones de €.

Principales Hitos de 2013

Hay que destacar que la actividad de Mercancías y Logística se desarrolla desde hace varios años en régimen de competencia tanto intermodal como intramodal, ya que existen diferentes empresas con licencia de empresa ferroviaria que realizan su actividad en este mercado.

En este mercado liberalizado, cabe destacar la adjudicación de los servicios de tracción de un importante contrato internacional para el transporte de piezas y componentes de automoción desde Corea (combinación barco-ferrocarril), el lote principal del concurso de Repsol, y el nuevo tráfico de autos del operador logístico GEFCO para Citroen desde As Gándaras (Vigo) a la Llagosta (Barcelona)

Nuestros clientes dan una valoración global del servicio (Grupo Mercancías) de 7,15 puntos sobre 10, manifestando de esta manera su opinión satisfactoria sobre el cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la valoración del interlocutor habitual, el trato a las mercancías transportadas y el cumplimiento de plazos y seguridad de las mismas, fundamentalmente.

Unidades de Negocio

El modelo organizativo existente en 2013, conforme se ha comentado anteriormente, establecía la comercialización de los servicios de transporte de mercancías vía las sociedades filiales especializadas en cada mercado, CONTREN, IRION, MULTI y PECOVASA, así como en las unidades de negocio de Automóvil y Ancho Métrico.

Cada una de ellas dispone de un parque de vagones propio y adaptado a las necesidades de los clientes de su sector, CONTREN en el Intermodal, IRION en el Siderúrgico, PECOVASA en Automóvil y MULTI en el resto de sectores.



Intermodal



Siderúrgico



Multiproducto

CONTREN

renfe
Mercancías

• Negocio Intermodal (contenedores).

Filial comercializadora especializada en el transporte de contenedores, cajas móviles y semirremolques.

Presenta tres productos diferenciados por el número de usuarios y su compromiso: Cliente, Multicliente y Policliente.

En este mercado la evolución de la actividad ha decrecido un 3,1% por lo que respecta a las toneladas y un 6,9% las toneladas-kilómetro netas (Tkn), con respecto al ejercicio anterior 2012, a pesar del incremento de los tráficlos internacionales.

El porcentaje de TEUS transportados fue de 59% en el ámbito internacional marítimo, de un 22% en el ámbito doméstico terrestre y de un 19% en el internacional terrestre.

IRON

renfe
Mercancías

• Negocio Siderúrgico.

Filial comercializadora especializada en el transporte del material asociado a la industria del metal: bobinas de acero, carriles, tuberías, alambrión, perfiles, varillas, chatarra, palanquilla, etc. Durante el año 2013 se han transportado

un 15,1% más de toneladas con respecto al año 2012 y un 17,5 más de Tkn.

Destaca el incremento del segundo semestre de bobinas de acero y el reinicio por parte de ADIF de las licitaciones de carril para el AVE y mantenimiento en convencional.

Multi

renfe
Mercancías

• Negocio Multiproducto.

Filial comercializadora especializada en graneles sólidos (carbón, cemento, cenizas, clinker, agroalimentarios y abonos), graneles líquidos (petroquímicos, combustibles y biocombustibles) y otros productos (materiales de construcción, piedras, tierra, madera, papel, prefabricados, manufacturados, etc.), así como gestión de los transportes especiales y excepcionales.

La evolución de las principales magnitudes del mercado de Multi refleja una disminución del 16,7% de toneladas transportadas y del 8,8% en las TKn, como consecuencia de la caída de la actividad por la crisis del sector de la construcción y la pérdida de algunos tráficlos, así como la parada del consumo de carbón en centrales térmicas, el menor consumo de productos petroquímicos y la reducción de la inversión en obra civil pública.



Automóvil



Ancho Métrico

- **Negocio Automóvil.**

Área de Negocio especializado en el transporte de automóvil terminado tanto a nivel nacional como internacional, así como en el transporte de piezas y componentes entre las diferentes factorías de los fabricantes de automóviles a nivel europeo.

Automóvil ha incrementado un 16% las toneladas que ha transportado, incremento que asciende hasta el 18,7% en las toneladas-kilómetro netas, después de varios años de bajadas en las matriculaciones y en la producción de automóviles en España.



- **Negocio de Ancho Métrico.**

Área de Negocio especializada en el transporte por la Red de Ancho Métrico. Los principales servicios ofertados son: servicios intermodal de transporte: acarreo en origen y destino, manipulación de carga, prestación de material auxiliar de transporte propio (contenedores, cisternas, jaulas y portabobinas), tráficos combinados con otros medios de transporte (carretera, marítimo, ferroviario) y conexión internacional con Francia vía Hendaya a través del convenio con Euskotren. Todo ello en vía de ancho métrico.

Las toneladas transportadas en el año han sido 2, 8 millones y 365 millones las TKn. Las empresas de productos siderúrgicos (bobinas, alambón, etc), junto con carbones y derivados han sido sus principales clientes y en menor volumen el aluminio, dolomía, madera o sosa.

PECOVASA 
renfe
Mercancías

Pecovasa, es la filial que desarrolla la actividad del Negocio de Automóviles especializada en el transporte de vehículos terminados. Ha finalizado el año con un aumento del volumen de vehículos transportados del 52,42%. Señalar que en esta información se incluyen los datos de Logística y Transporte Ferroviario (LTF).



Servicios logísticos integrales

La finalidad de LogiRail es proporcionar un servicio flexible y transversal a todas las Áreas de Negocio de Renfe Mercancías, constituyendo el proveedor de "Servicios Logísticos en Tierra", posibilitando la transferencia entre el modo ferroviario y el resto de modos (marítimo o carretera) para cualquier empresa que lo solicite y fundamentalmente para las áreas de negocio de Renfe Mercancías.

Sus principales actividades son:

- Prestación de servicios en terminales terrestres.
- Autoprestación de los servicios complementarios y auxiliares en ámbitos portuarios y terminales ferroviarias, tanto de carácter público, como privado.
- Gestión y comercialización de campas ferroviarias de automóviles.
- Comercialización y alquiler de activos asociados a la logística de mercancías.
- Acarreos de mercancías, carga y descarga de trenes.

LOGIRAIL, durante el presente año ha prestado servicios en 70 terminales de mercancías en las diferentes Comunidades Autónomas. Destacando que a partir de junio 2013 amplió sus servicios a los tráficos de mercancías que se realizan por las líneas de ancho métrico. Todo ello le ha permitido incrementar su facturación en un 22,2% respecto al anterior año 2012.

Área de Fabricación y Mantenimiento

Principales magnitudes 2013

En primer lugar, hay que señalar que los datos que se incluye a continuación incorporan los referentes a Ancho Métrico Talleres, fruto de la incorporación de FEVE en Renfe.



EBITDA Resultado bruto de explotación

8,8 millones de euros.

El resultado del ejercicio fue de -0,7 millones de euros, lo que supuso una mejora respecto a 2012 de 19,7 millones de euros.



Ingresos

641,3 millones de euros.

Incremento de un 5,8% respecto a 2012.



Inversión

30,9 millones de euros.

Principales Hitos de 2013

Consolidación de nuevas cargas de trabajo

Durante el ejercicio 2013, se ha internalizado el mantenimiento de vehículos autopropulsados s/446 del Núcleo de Cercanías de Madrid, continuando así el proceso ya iniciado en el año 2011.

Se han potenciado asimismo los trabajos de reparación de componentes de segundo nivel destacando, por volumen de ingresos, la reparación de bogies y sistemas de amortiguación de la serie 103 de Alta Velocidad de Siemens; la reparación de bogies de la serie 102 de Alta Velocidad de Talgo-Bombardier y la reparación de motores de la serie 598 de Actren, 104 y 252 de Alstom, y 253 de Bombardier.

Además, se ha aumentado el parque de vehículos mantenidos al haberse recuperado para la explotación comercial trenes autopropulsados de las series 596 y 440.



Reducción de costes

Se han alcanzado las cuantías máximas de descuentos sobre facturaciones globales anuales en 2013 con Actren y Nertus, previstas en los acuerdos de 2012 con estos mantenedores, disminuyendo con ello los gastos de servicios del exterior en 10,2 millones de euros.

Durante 2013 se ha seguido afianzando la reducción generalizada de costes en las partidas de materiales y servicios del exterior asociados a la actividad propia de Renfe Fabricación y Mantenimiento, profundizando en acciones ya iniciadas en 2012, como:

- Adjudicación de nuevos contratos en base a una política de agrupación de necesidades: contratos de mantenimiento de instalaciones de seguridad, de vía y de catenaria, así como el de mantenimiento general de instalaciones.
- Desvinculación tecnológica de proveedores, consiguiendo contratos con ahorros significativos, como en el caso del suministro de discos de freno.
- Optimización de planes de mantenimiento revisando los cambios de materiales sistemáticos.

Además de estas líneas estratégicas, es preciso resaltar la Integración de Ancho Métrico Talleres en la estructura de Renfe Fabricación y Mantenimiento en un proceso que se completará a nivel productivo a lo largo del año 2014.

Desglose de la Actividad

El Área Industrial de Renfe se desagrega en diversas actividades, de diferente escala y rentabilidad, que afrontan importantes retos en el corto y medio plazo:

- Ingeniería de diseño y mantenimiento, así como realización de pruebas para la recepción de material nuevo, previas a su puesta en funcionamiento.
- Mantenimiento del parque de trenes propiedad de Renfe, sirviéndose para ello de recursos propios y sociedades participadas.
- Servicios a terceros, que comprende, tanto el mantenimiento de material rodante ferroviario propiedad de entidades públicas (Adif y Ministerio de Defensa), como el de particulares (empresas constructoras y operadores privados).
- Gestión de instalaciones de mantenimiento, que comprende, la planificación y el diseño de nuevas instalaciones de talleres y su equipamiento, según necesidades, así como su mantenimiento.
- Trabajos industriales, tales como, fabricación de material rodante, transformación de vehículos y reparación de componentes.
- Otras actividades, consultoría y asesoramiento técnico, auditorías técnicas y de gestión del mantenimiento y achatarramiento de material rodante y equipos.

Ciclos de mantenimiento

La orden FOM/233/2006, de 31 de enero, establece los requisitos que deberá reunir el material rodante ferroviario para circular por la Red Ferroviaria de Interés General. A los efectos de esta orden se entiende por *“Plan de Mantenimiento de un Vehículo Ferroviario: documento que recoge el conjunto de operaciones de mantenimiento que definen cada una de las intervenciones de mantenimiento que deben realizarse sobre un vehículo ferroviario y la frecuencia con que éstas han de efectuarse durante toda su vida útil para conservar, en el estado requerido durante su validación, las características técnicas que, en materia de seguridad, fiabilidad, compatibilidad técnica, salubridad, protección medioambiental y, en su caso, interoperabilidad, le fueran exigidas conforme a lo dispuesto en la ETH”*.

La autorización de circulación de un vehículo ferroviario será suspendida, de forma temporal, entre otras causas, cuando se incumpla el plan de mantenimiento del vehículo ferroviario y/o se realice cualquier modificación no autorizada en el plan de mantenimiento del vehículo.

Los Planes de Mantenimiento se apoyan en la información entregada, en su día, por los fabricantes, basado en la experiencia adquirida y en el adecuado comportamiento de los componentes básicos de seguridad. En dichos planes se relaciona el conjunto de intervenciones y operaciones de mantenimiento, definidas conforme al tipo de material y serie al que pertenezca, que deben realizarse sobre un vehículo ferroviario y la frecuencia con que éstas han de efectuarse, y que se clasifican según dos tipos de mantenimiento:

Mantenimiento Preventivo (Programado):

- **Mantenimiento de 1er nivel:** Intervenciones simples de mantenimiento que se efectúan periódicamente en ciclos medios de kilómetros entre dos servicios comerciales, no requiriendo elevadas estadías de inmovilizado de material. Comprobación de elementos de seguridad, especialmente bajo caja (bogies, ejes, frenos, etc.) y operaciones de limpieza.



- **Mantenimiento de 2º nivel o grandes intervenciones:** Operaciones de mantenimiento que obligan a la inmovilización del vehículo y se efectúan periódicamente en ciclos amplios de kilómetros, en las que se realizan operaciones complejas, donde se desmonta completamente el vehículo y que requieren de una mayor estadía de inmovilizado de material (grandes intervenciones). Reparaciones de componentes principales (bogies, frenos, ejes, motores de tracción, etc.), operaciones de media vida, rediseño interior y actualización de componentes.

Mantenimiento Correctivo (No Programado):

Mantenimiento correctivo: intervenciones de mantenimiento que se efectúan periódicamente para la reparación de averías, accidentes, vandalismo, etc.

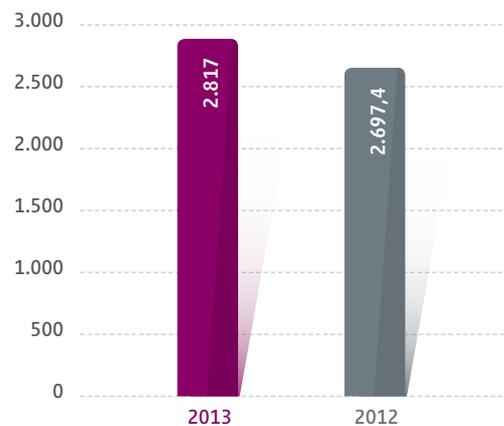
Valor económico generado y distribuido

Valor económico generado

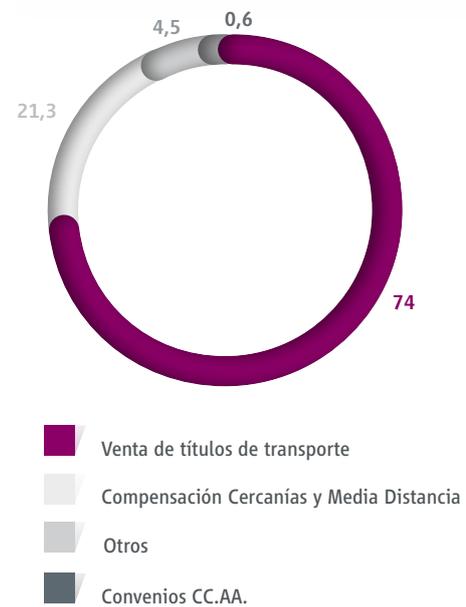
La cifra total de ingresos obtenida por el Grupo Renfe en 2013 asciende a 2.817,0 millones de euros, lo que supone un aumento del 4,4% (119,6 millones de euros) sobre el año anterior.

Los Ingresos de Tráfico (venta de títulos de transporte de viajeros y mercancías, convenios con Comunidades Autónomas y compensación por prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia) representan el 95,5% del total de los ingresos, habiendo alcanzado un volumen de 2.690,6 millones de euros, un 5,7% superior al año 2012.

Ingresos Totales (millones de euros)



Desglose Ingresos (%)



Los ingresos correspondientes a la Venta de títulos de transporte proceden de las Áreas de Viajeros y Mercancías.

En el Área de Viajeros, se produce un aumento de 46,8 millones de euros (2,6%), correspondiendo un incremento de 34,8 millones de euros a los Servicios Comerciales y un incremento de 12 millones de euros a las Obligaciones de Servicio Público.

Ventas (%)



Valor económico distribuido

En el cálculo del valor económico distribuido se incluyen las partidas correspondientes a los consumos y otros aprovisionamientos, los gastos de personal y los pagos correspondientes a impuestos y multas.

Durante el ejercicio 2013, Renfe distribuyó valor por importe de 3.164,6 millones de euros, lo que supone un 9,99% más respecto al año 2012.

(Millones de euros)	2013	2012
Pagos a proveedores	2.150,2	1.907,6
Gastos de Personal	864,0	778,1
Pagos a gobiernos (impuestos+multas)	150,4	153,1
Acciones de responsabilidad social empresarial	39,5	38,3
Total	3.164,6	2.877,1

Diálogo con los grupos de interés

El diálogo con los grupos de interés es clave para la gestión en Renfe. Es un diálogo continuo, que nos permite conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el objetivo de satisfacerlas, en la medida de lo posible, de forma equilibrada y realista.

Además de los habituales canales de comunicación, la compañía está presente en las principales plataformas en redes sociales: *twitter*, *facebook*, *flickr* y *youtube*, además dispone de un blog corporativo. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado diversas aplicaciones para teléfonos móviles y tabletas que permiten a nuestros clientes estar informados sobre nuestros servicios en todo momento.

Principales grupos de interés

- Clientes.
- Empleados.
- Proveedores.
- Administraciones Públicas.
- Sociedad.

Principales canales de comunicación

Renfe pone a disposición de sus grupos de interés 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.

El diálogo con los grupos de interés es una herramienta clave para entender las exigencias del entorno e identificar expectativas y oportunidades.

Renfe dispone de cuatro agrupaciones de canales de comunicación:



Canales de comunicación con los grupos de interés	Clientes	Empleados	Proveedores	Todos los grupos de interés
Presencial y a través de correo postal: Avda. Pío XII, nº 110. 28036 Madrid				X
Información Telefónica				
• Información integral al cliente: 902 320 320	X			X
• Venta por Internet: 902 109 420				
• Ayuda a viajeros con discapacidad: 902 240 505				
Página Web: <i>www.renfe.com</i>	X			X
Irene: Asistente virtual	X			
Oficina virtual de atención al cliente	X			
Web de Rodalies: <i>www.rodaliesdecatalunya.cat</i>	X			X
Web para dispositivos móviles: <i>renfe.mobi</i>	X			X
Aplicaciones para teléfonos y tabletas	X			X
Correo Electrónico				
• <i>rre@renfe.es (RSE)</i>				
• <i>medioambiente@renfe.es</i>				X
• <i>prensa@renfe.es</i>				
• <i>patrocinios@renfe.es</i>				
Centros de atención al cliente	X			X
Ferias y congresos/Grupos				X
Comités de Clientes de Cercanías	X			X
Conferencias/Participación en Debates				X
Informe Anual Renfe				X
Notas de Prensa	X			X
Redes Sociales				
• Twitter				
• Facebook	X			X
• Flickr				
• Youtube				
Intranet corporativa de Renfe: Interesa			X	X
Entornos colaborativos 2.0: Boletines digitales sobre información de Renfe			X	X
Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos			X	X
“Perfil del Contratante” En la página Web de Renfe <i>www.renfe.com</i>			X	X

Comités de Clientes de Cercanías

Se trata de un foro de intercambio de opiniones y propuestas entre los clientes y Renfe Cercanías que se reúnen dos veces al año. Actualmente existen Comités de Clientes en los Núcleos de Cercanías de Asturias, Bilbao, San Sebastian, Santander y Valencia.

Estos comités de clientes están compuestos por una representación de viajeros de todas líneas que forman el núcleo. Los clientes han sido previamente convocados entre las personas que viajan habitualmente y que mantienen algún tipo de relación con este servicio.

El objetivo primordial del comité es el establecimiento de contactos periódicos para fomentar el acercamiento a los clientes, obtener una información de primera mano y conocer la realidad que percibe el cliente, como plataforma básica para la introducción de mejoras en el servicio en tiempo real. Renfe Cercanías se compromete a estudiar las propuestas y sugerencias de los clientes teniendo en cuenta la voz del propio viajero.

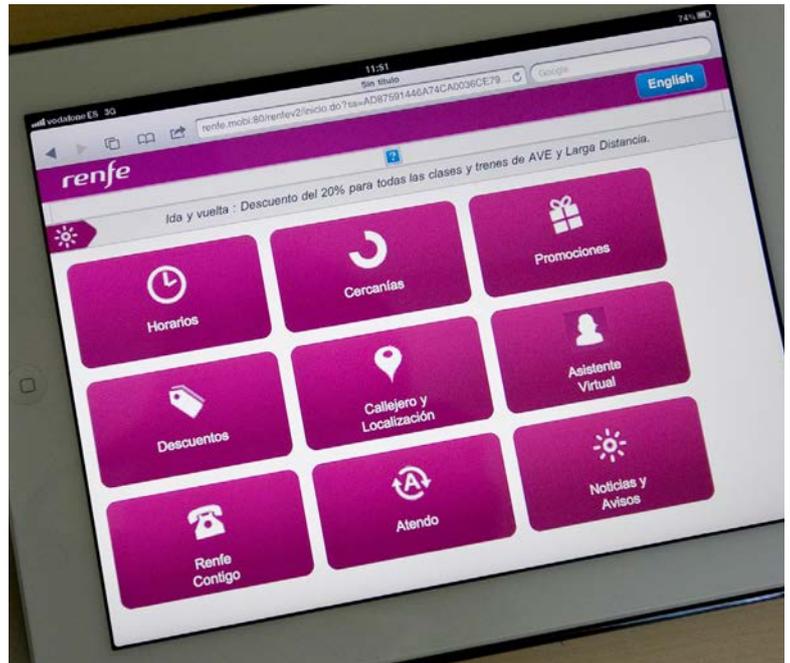
Para la mejora continua del servicio es preciso conocer la opinión de los clientes y analizar la realización efectiva del servicio, evaluando los compromisos que Renfe adquiere y el nivel de calidad que Cercanías se obliga a prestar.

Página Web

Durante 2013, la página web de Renfe ha sido una de las más consultadas del sector viajes y la primera del sector transporte con 121 millones de visitas y 767 millones de páginas vistas.

En dicha web, los clientes han contado con la presencia de una asistente virtual, denominada *Irene*, que responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Durante 2013, Irene ha recibido 2.724.000 preguntas contestadas, con un nivel de éxito del 79,2%.

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, disponibles en www.renfe.com, se encuentra también la Oficina Virtual de Atención al Cliente. A través de la misma, el cliente puede plantear las cuestiones que desee utilizando un formulario *on-line*.



Asimismo, existe un acceso directo de Atención al Cliente Cercanías para que los usuarios puedan realizar gestiones relacionadas con Cercanías por núcleos.

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

Los clientes de servicios de trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia y Media Distancia, pueden comunicarse con la empresa a través del formulario general de la página web de Renfe, especificando el departamento al que se dirigen.

Asimismo, renfe.mobi, la versión de la página web para dispositivos móviles de Renfe, ha recibido 3.279.000 visitas y sirvió 16.338.000 páginas vistas.

Redes Sociales

Twitter

La inmersión de la empresa, desde febrero de 2011, en la red social Twitter, se enmarca dentro del reto empresarial de innovar en los canales de interacción con los clientes. Estos canales han evolucionado hacia herramientas que propician la conversación, una atención más personalizada, calidad e inmediatez en la interacción con la sociedad.

Durante 2013, Renfe alcanzó la cifra de 43.600 seguidores.



Facebook

Renfe dispone de perfil en Facebook desde 2011. Irene, asistente virtual en la web de Renfe, responde, informa y charla con los clientes. El objetivo es dar a conocer, entre otros contenidos, las promociones y ofertas, así como aquellos aspectos más curiosos y de interés que muchas veces no tienen cabida en la comunicación tradicional, como las recomendaciones de escapadas en tren y de los mejores trayectos para usar este medio de transporte.

En 2013, el número de fans de Renfe alcanzó la cifra de 23.629.



Youtube

En el canal de videos Youtube en 2013 Renfe alcanzó la cifra de 175 vídeos distribuidos en 19 listas de reproducción, 2.317 suscriptores y 1.690.700 visualizaciones de videos desde su creación en marzo de 2006.



Flickr

Renfe pone a disposición de los usuarios más de 1.200 fotos distribuidas en 48 álbumes con fotos históricas y actuales.



Blog de Renfe

El *blog.renfe.com*, recibió en 2013 más de 360.000 páginas vistas.



Centros de Servicios al Cliente

Los Centros de Servicios al Cliente están instalados en grandes estaciones con un flujo considerable de viajeros, siendo su objetivo la prestación de una atención personalizada a los clientes, durante todos los días del año.

La actividad en los Centros de Servicio durante 2013 se cifró en 1.735.902 clientes atendidos en las siguientes estaciones: Albacete los Llanos, Barcelona Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Cuenca Fernando Zobel, Girona, Lleida Pirineus, Madrid Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Requena-Utiel, Santiago de Compostela, Sevilla Santa Justa, Valencia Joaquín Sorolla y Zaragoza Delicias.

Reclamaciones de clientes

Área de Viajeros

El crecimiento de la actividad de la posventa de Renfe en 2013 referida al número de reclamaciones recibidas y resueltas, puso de manifiesto el cambio que se está produciendo a la hora de reclamar con el uso de las nuevas tecnologías.

Si bien durante 2013 creció el número de servicios ofertados, el incremento del número de reclamaciones es achacable, en gran parte, a la nueva forma de reclamar de los clientes y a la facilidad de manifestar una queja o de plantear una reclamación a través de los dispositivos móviles.

En 2013 creció el número de reclamaciones de todos los servicios de Viajeros con respecto a 2012. En Cercanías el crecimiento fue moderado, un 2,7% con 40.585 reclamaciones recibidas; en FEVE se recibieron un total de 1.017 reclamaciones con un incremento del 19,5%; y un crecimiento excepcional en los servicios de alta velocidad y larga y media distancia, en los que se registraron 70.728 reclamaciones, más de un 55,6% de incremento. La atención prestada a los viajeros del servicio Atendo con discapacidad o movilidad reducida registró un número de reclamaciones de 928, un 69,3% más que en el año precedente.



Un dato destacable de 2013 es la mayor utilización de la web de Renfe como canal para presentar las quejas. De todos los canales, la página de atención al cliente de la web es la que registra el mayor incremento, un 90% con respecto a 2012 con un total de 33.204 reclamaciones recibidas.

Número de reclamaciones por cada mil viajeros en todos los servicios

Reclamaciones escritas por 1.000 viajeros	2013	2012
Alta Velocidad-Larga Distancia	2,33	1,71
Media Distancia	0,53	0,23
Cercanías	0,10	0,10
Atendo (por cada 1.000 asistencias)	1,53	1,18
Ancho Métrico	0,13	0,10

Área de Mercancías y Logística

Reclamaciones	2013	2012
Mercancías*	58	84

(*) Incluidas Sociedades Filiales de Renfe Mercancías.

Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2013, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 185, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 265.105,06 €. De éstas, el 76,7% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2013 ochenta y ocho denuncias administrativas, por un importe total de 16.990,60 €. El 70,4% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

	2013	2012
Expedientes tramitados		
Número de expedientes tramitados	185	143
Importe económico de las resoluciones estimatorias (euros)	265.105	171.548
Tipología de los expedientes tramitados		
Arrollamientos	11	9
Lesiones en el tren	70	62
Lesiones en estación	72	49
Otros	32	23
Denuncias		
Número de denuncias recibidas	88	82
Importe económico (euros)	16.991	57.146
Tipología de denuncias (número)		
Incendios	9	8
Consumo	62	33
Agencia de Protección de Datos	0	1
Competencia	0	1
Disciplina laboral	14	18
Otros	3	21
Actuaciones penales		
Número de actuaciones penales	51	37
Importe económico (euros)	252.465	460.806
Tipología de actuaciones penales (número)		
Arrollamientos de personas	9	3
Lesiones	13	15
Incidentes en el tren	25	16
Accidentes laborales	2	0
Otros	2	3



Participación en foros externos

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

- Forética.
- Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Club Excelencia en Gestión.
- Red Española del Pacto Mundial.
- Corporate Excellence.
- Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad.
- Asociación Española de la Calidad.

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



4



Internacionalización

Desarrollo de los logros 2013

Proyecto Haramain-Alta Velocidad Arabia Saudí

El 15 de enero de 2012 se suscribieron los contratos de adjudicación del Proyecto Haramain entre el Consorcio Hispano-Saudí Al Shoula Group liderado por Renfe y las autoridades de Arabia Saudí. El Consorcio está formado por 12 empresas españolas y dos empresas saudíes, Renfe es la empresa con mayor participación (26,9%).

Empresas del consorcio en función de su objeto social y actividad:

- Empresas españolas: Renfe, Adif, Ineco, Talgo, Indra, Cobra, Inabensa, Dimetronic, OHL, Copasa, Imathia y Consultrans.
- Empresas saudíes: Alshoula y Al-Rosan.

El proyecto consiste en la construcción de la línea (450 Km), suministro de trenes (35 con opción a 20 más), mantenimiento (de la línea y de los trenes) y operación. El importe total del contrato es de 6.736 millones de euros.

En el contrato se establecieron las condiciones precedentes que fueron cumplidas por el Consorcio y el 15 de septiembre de 2012 se notificó la Notice to Proceed, a partir de la cual empiezan los plazos de ejecución de las obras, en la fase de construcción, inicialmente previsto en 52 meses. Desde, septiembre, las empresas españolas, incluida Renfe, se están estableciendo en Arabia y han comenzado las obras y la planificación de la operación.



Participación de Renfe

Renfe, operará en solitario servicios ferroviarios de la línea, siendo la adjudicataria de la operación durante un periodo inicial de 12 años.

El alcance específico del proyecto asignado a Renfe se divide en las siguientes fases:

Fase de Construcción

- Gestión y supervisión continua del proyecto.
- Apoyo al diseño del interiorismo del tren.
- Diseño y construcción de los talleres.
- Provisión del tren taller, vehículos de socorro y locomotoras diesel para resolución de incidencias.
- Formación de maquinistas y supervisores.

Fase previa a la Puesta en Servicio

- Formación del personal comercial (servicios a bordo y en tierra).
- Pruebas en vías y simulaciones comerciales.
- Desarrollo de procedimientos operativos y de información.

- Servicios de postventa, reclamaciones e Internet.
- Confección del plan de marketing y lanzamiento del servicio.

Fase de Operación

- Operación de los servicios durante, al menos, 12 años.

Logros 2013

Durante el año 2013, Renfe ha venido trabajando en todos los aspectos relacionados con sus principales competencias:

- **Construcción de Talleres:** Renfe ha acordado con el cliente SRO la construcción de dos talleres en lugar de un taller y dos depositos de trenes. La ubicación será en Medina y la Meca. El cliente ha comunicado a Renfe la ubicación de los Talleres. Renfe ya ha realizado el diseño preliminar y ha licitado el movimiento de tierras del Taller de Medina. También está preparando la licitación de la construcción y del equipamiento de este taller. Renfe tiene destinado en Arabia un equipo para la ejecución de esta competencia.
- **Formación.** Renfe seleccionó durante 2013 el primer grupo de maquinistas y en octubre comenzó la formación de los mismos.
- **Preparación de la operación.** Renfe participa en el diseño del tren, del sistema de venta, en los estudios de demanda, planes de marketing y planificación de la operación: Planes de operación, interfaces en estaciones y necesidades operativas.

Proyecto de alta velocidad España-Francia

Los trabajos de Renfe y SNCF para el desarrollo conjunto de los servicios ferroviarios internacionales vinculados al corredor internacional Figueras-Perpiñán para el tráfico ferroviario de viajeros en trenes de alta velocidad, se iniciaron en 2008.

En 2010 se creó la AEIE "Renfe-SNCF en cooperación Viajeros" participada al 50% por ambas empresas, para la gestión de los servicios de alta velocidad hispano-franceses. A finales de ese año, se inicia el tráfico en la relación Figueras-París. Se trata de dos servicios diarios en cada sentido, operados con trenes TGV Dúplex. Además, Renfe pone en funcionamiento un servicio de lanzaderas para permitir una correspondencia entre Gerona y Barcelona con Figueras.

En 2011, se firmó un Acuerdo Comercial entre Renfe y SNCF para regular los aspectos financieros, jurídicos y operativos relativos a la gestión comercial del tráfico internacional de alta velocidad entre España y Francia.

Hechos más destacables del proyecto:

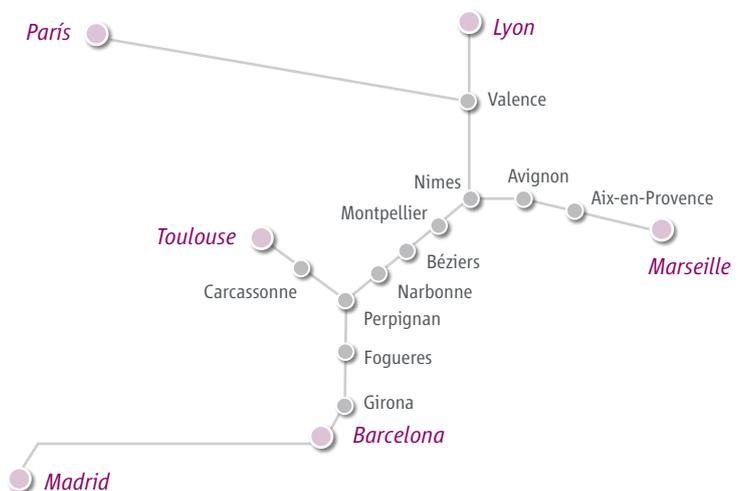
- **Material Rodante:** Aportación por Renfe de 10 ramas S100 y aportación por SNCF de 10 ramas 2N2. Renfe y SNCF trabajaron conjuntamente para homologar el material rodante S100 de Renfe para su circulación en Francia y material TGV de SNCF para que pueda circular en España.
- **Personal:** proceso de selección de personal de conducción e interventores con conocimientos adecuados de los idiomas requeridos.
- En el marco de optimización de la estructura empresarial y del negocio, en 2012 se produjo la integración de la AEIE "Renfe- SNCF en cooperación viajeros" en la sociedad conjunta de Renfe y SNCF, ELIPSOS Internacional S.A.. Esta sociedad es la encargada de gestionar y comercializar estos servicios conjuntos de alta velocidad entre España y Francia.

En enero de 2013, se puso en servicio la conexión por Alta Velocidad Figueras-Barcelona, que permite la circulación directa de trenes de Alta Velocidad entre España y Francia.

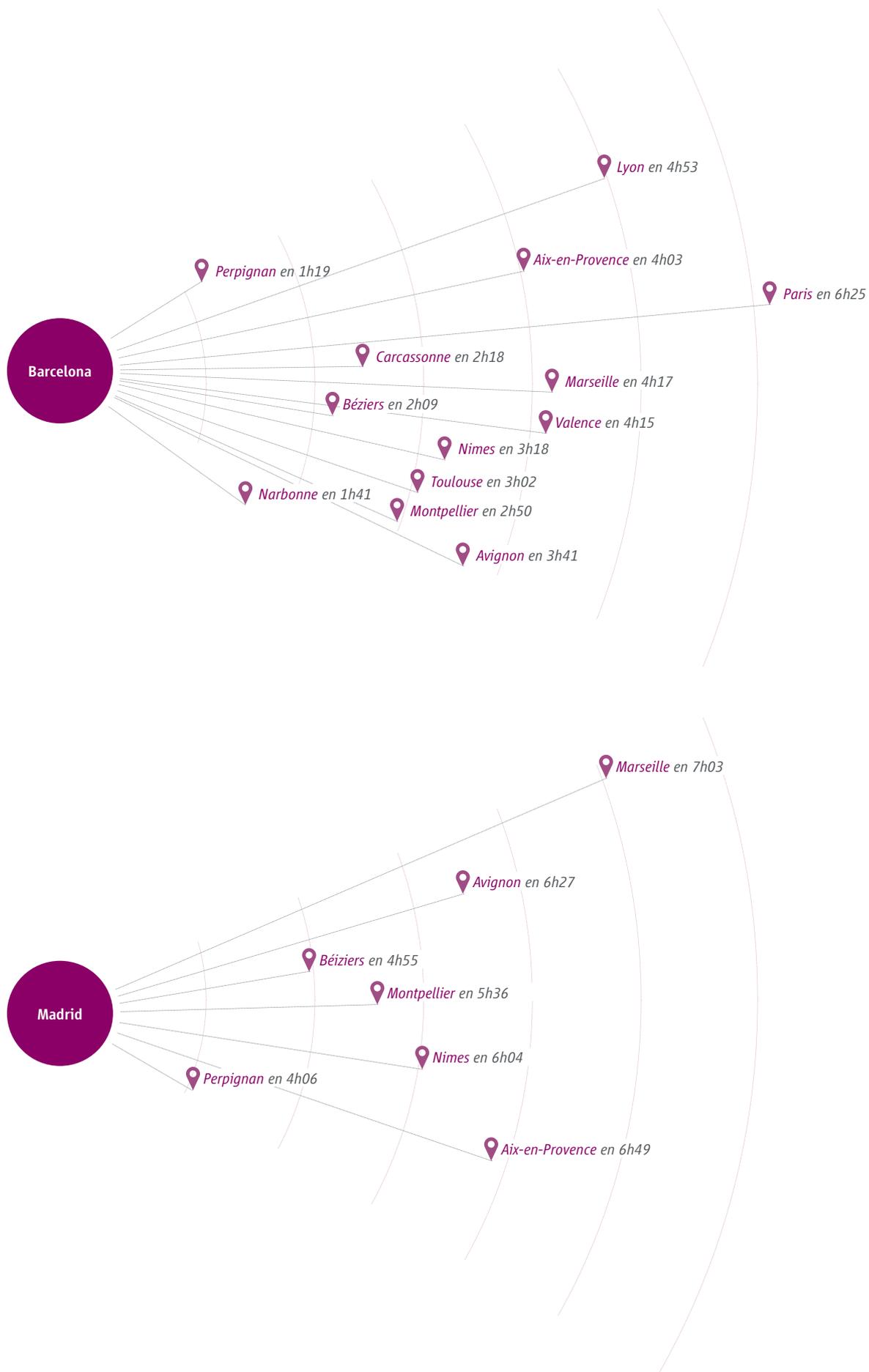
En noviembre de 2013, los ministros de ambos países firmaron una declaración conjunta relativa a la autorización de material rodante en los servicios internacionales de Alta Velocidad entre España y Francia.

El 15 de diciembre de 2013, se iniciaron los nuevos servicios internacionales directos entre Barcelona/Madrid y las mayores ciudades francesas con 5 circulaciones diarias por sentido:

- **2 trayectos diarios i/v Barcelona-París**
- **1 trayecto diario i/v Barcelona -Lyon**
- **1 trayecto diario i/v Barcelona -Toulouse**
- **1 trayecto diario i/v Madrid-Barcelona -Marsella**



En 2014, está previsto incrementar las frecuencias en función del comportamiento de la demanda. Se espera que ese año se supere el millón de viajeros internacionales en estos trenes, con perspectiva de crecimiento posterior junto con la ampliación de nuevos destinos.



Acuerdos Renfe y Comboios de Portugal (CP)

Vigo-Oporto y distribución de billetes

En 2013 Renfe y CP han suscrito un acuerdo de intenciones para la implantación, ese mismo año, de un servicio ferroviario de viajeros conjunto y directo entre las ciudades de Vigo y Oporto, sin paradas intermedias y con un tiempo de viaje de 2 horas y 15 minutos, con un billete único, que empezó a prestarse a partir del mes de julio.

Además, las partes han firmado un contrato de cooperación en materia de venta de billetes. Su fin último es garantizar un mejor servicio al cliente para la adquisición de billetes de tren, regula la venta por parte de CP de títulos de transporte de Renfe, trenes internacionales que operan entre los dos países o tarjetas InterRail mediante el sistema de venta de Renfe denominado VOL A.

La venta de billetes y la reserva de plazas pueden efectuarse con este sistema en 26 estaciones de CP autorizadas en Lisboa,

Oporto y otras ciudades portuguesas, lo que permite impulsar la venta de los productos internacionales compartidos como el tren Lusitania y la relación Oporto-Vigo, y otros como el servicio Surexpreso, así como los productos de Renfe. El acuerdo contempla proporcionar un teléfono de atención y apoyo a la venta en portugués.

Mercancías

Por otra parte, se ha suscrito también un acuerdo de colaboración y cooperación mutua en materia de transporte ferroviario de mercancías. El acuerdo tiene la voluntad de consolidar los lazos de cooperación técnica entre ambas compañías y se enmarca en la voluntad de potenciar la cuota de mercado del tráfico de mercancías por ferrocarril en la Península Ibérica y con el resto de Europa.

Asimismo, Renfe, Adif, CP y REFER (el administrador de infraestructuras ferroviarias portuguesas) han suscrito en 2013 una declaración de intenciones sobre cooperación en materia de infraestructuras y transporte ferroviario en presencia de la ministra de Fomento y del ministro portugués de Economía y Empleo.



Entorno Internacional

En enero de 2013, la Comisión Europea ha aprobado su propuesta de Cuarto Paquete ferroviario, cuyo debate en el Parlamento Europeo y aprobación de enmiendas por el pleno, en primera lectura, se producirá en febrero de 2014, para pasar a su tramitación por el Consejo Europeo.

Este paquete legislativo contempla, entre otras medidas, la apertura a la competencia de los servicios domésticos del transporte ferroviario de viajeros a partir de finales de 2019 (2022 para las obligaciones de servicio público), nuevas reglas relativas a los modelos de gobernanza, con una mayor separación entre los gestores de la infraestructura y los operadores ferroviarios, y un componente técnico relativo a la seguridad, la interoperabilidad ferroviaria y el reforzamiento de las funciones de la Agencia Ferroviaria Europea, todo ello con vistas al establecimiento de un área ferroviaria única europea y a la liberalización del mercado ferroviario.

Este entorno europeo pone de manifiesto, de una manera clara, la necesidad que tiene Renfe en continuar y redoblar su esfuerzo de preparación ante la apertura de los mercados ferroviarios y el consecuente incremento de la competencia.

Fuera de la UE se continúan produciendo proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización para Renfe, en un entorno muy competitivo y en un marco de ralentización o de dificultades económicas y financieras más o menos intensas.

Política y actividad de Renfe

Renfe ha continuado su política internacional que persigue los siguientes objetivos:

- Desarrollar la implantación de las operaciones de Renfe en el exterior, participando en los concursos internacionales.
- Continuar impulsando los servicios internacionales, mediante fórmulas asociativas con otras empresas ferroviarias del entorno de la UE.

- Mantener y fortalecer la presencia y la influencia de Renfe en las diferentes organizaciones internacionales ferroviarias:

- Europeas, como la Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos (CER).

- Latinoamericanas, como la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF).

- Y mundiales, como la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC).

El objeto es optimizar los resultados obtenidos de las actividades, estudios y proyectos de dichas organizaciones; incrementar la eficiencia, influir en la normativa y regulación del sector ferroviario, así como en la creación de estándares internacionales; representar y salvaguardar adecuadamente los intereses de la compañía en el exterior; apoyar su proceso de internacionalización; y, contribuir a poner en valor fuera de España los logros de Renfe, reforzando su visibilidad y reputación internacional.

Otro objetivo es continuar desarrollando y consolidando los vínculos y las relaciones bilaterales con los miembros de dichas organizaciones para facilitar el intercambio y las iniciativas conjuntas que pueden llegar a plasmarse en alianzas y negocios comunes y en un incremento de la actividad y de la internacionalización de Renfe.

- Reforzar el enfoque de negocio de la tradicional actividad de "cooperación internacional", tanto en su vertiente de participación en proyectos de cooperación que se lleven a cabo en diversos países, como de puesta en valor y comercialización de material excedentario de Renfe, cursos de formación, organización de seminarios, visitas, etc., así como el desarrollo de nuevos proyectos ferroviarios en terceros países.

Esta estrategia, orientada a la internacionalización de la empresa, se está llevando a cabo de forma diferenciada y adaptada en los diversos ámbitos geográficos, en función de un análisis de los correspondientes entornos y mercados ferroviarios.

Unión Europea

Dentro de su política de adelantarse a la intensificación de la competencia, que afectará a los servicios domésticos de viajeros en la UE, Renfe aspira a implantarse directamente en la prestación de algunos servicios, fundamentalmente de viajeros, en países de la UE en los que el mercado doméstico ya está abierto a la competencia y que ofrecen oportunidades con perspectivas adecuadas de rentabilidad. Para ello, Renfe presenta su candidatura en aquellas licitaciones que considera de interés.

La finalización del tramo de la línea de Alta Velocidad entre Barcelona y Figueras en enero de 2013, abrió una nueva etapa en las comunicaciones ferroviarias entre España y Francia, que ha culminado, desde el mes de diciembre, en servicios directos internacionales de alta velocidad, sin transbordo, que unen ciudades españolas como Barcelona o Gerona con ciudades francesas como París, Lyon, Toulouse, Montpellier o Marsella (que también ha quedado unida con Madrid).

En este marco, continuará reforzándose la alianza con el operador público francés para ofrecer unos servicios de calidad, rentables, sostenibles y competitivos, que satisfagan adecuadamente a la demanda.

Asimismo, el tráfico internacional de mercancías desde y hasta el Puerto de Barcelona, especialmente mercancías en contenedor, a través de la conexión Figueras-Perpiñán, también se ha consolidado durante 2013.

La estrategia de colaboración de Renfe con los ferrocarriles portugueses (CP) para la mejora de los servicios internacionales entre los dos países, tanto de viajeros, fundamentalmente Lusitania, entre Madrid y Lisboa, y Celta, entre Vigo y Oporto, como del mercado de mercancías, persigue también el objetivo de mejora del servicio y de la eficiencia para atender adecuadamente la demanda y mejorar los resultados económicos.



Resto del mundo

Renfe ha continuado activa en su internacionalización fuera de Europa. Las principales zonas geográficas en las que Renfe viene centrando su actividad, con diferentes grados de intensidad, son: Iberoamérica, EE.UU., Oriente Medio y Golfo Pérsico (especialmente Arabia Saudí). Todas estas acciones requieren largos periodos de tiempo de maduración, desde que se inicia la actividad hasta que puedan llegar a fructificar en acciones concretas.

A las tradicionales operaciones de venta de material excedentario y de cooperación internacional, hay que añadir la participación en proyectos internacionales, particularmente los de Alta Velocidad, como son los de la línea La Meca-Medina en Arabia Saudí, ya adjudicado, o São Paulo-Río de Janeiro en Brasil, licitación iniciada en diciembre de 2012 y suspendida en agosto de 2013.

Además, durante 2013, se ha trabajado en el proyecto del GAM (Gran Área Metropolitana) en Costa Rica, con objeto de que Renfe colaborase en la gestión del mismo a través de un contrato a firmar entre Renfe e INCOFER (Instituto Costarricense de Ferrocarriles).

Presencia internacional de Renfe

Presencia institucional

Renfe participa activamente en los principales foros y asociaciones internacionales relacionadas con el mundo del ferrocarril. No obstante y con el fin de racionalizar esta presencia, durante 2013 abandonó el área de viajeros del FTE -Forum Train Europe-, la UITP -Asociación Internacional de Transporte Público-, la OMT -Organización Mundial del Turismo- y ALAMYS -Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos-. En 2013 mantiene su presencia en las siguientes entidades:



Unión Internacional de Ferrocarriles UIC

Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos CER

Comité Internacional de Transporte Ferroviario CIT

Forum Train Europe en el Área de Mercancías FTE Mercancías

Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles ALAF

General Contract for Use of Wagons GCU

European Company for the Financing of Railroad Rolling Stock EUROFIMA

Además, Renfe es miembro de la Agrupación de Interés Económico EURAIL GROUP G.I.E., formada por una treintena de empresas ferroviarias europeas y compañías navieras, que gestiona y comercializa los pases internacionales InterRail y Eurail.



Cooperación con empresas ferroviarias

Además de los acuerdos antes mencionados con las empresas ferroviarias de los países vecinos, Francia y Portugal, Renfe mantiene relaciones

de cooperación con empresas ferroviarias de diversos países del mundo. Entre los acuerdos y contratos firmados por Renfe en 2013 con otras empresas ferroviarias, destacan los siguientes:

Acuerdos de colaboración vigentes en 2013

Convenio de Cooperación entre Renfe y Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública (FEEP)

Contrato entre Renfe y FEEP para la adquisición de equipo tractivo y remolcado

Contrato entre Renfe y FEEP para el suministro de repuestos para locomotoras GEC ALSHTOM

Acuerdo de colaboración entre la Asociación Española de Fabricantes, Exportadores de Material, Equipos y Servicios Ferroviarios (MAFEX) y Renfe para la realización de actividades de formación y promoción del sector ferroviario español en el exterior

Contrato para el desarrollo del seminario "Sistema de Gestión de la Seguridad de la Circulación Ferroviaria" para directivos y especialistas de los Ferrocarriles Estatales de Turquía (TCDD)

Acuerdo de cooperación entre Renfe y los ferrocarriles uruguayos (AFE)

Protocolo de cooperación entre Renfe y los ferrocarriles rusos (RZD) para el mantenimiento y modernización del material rodante, cursos de formación y asesoramiento técnico en general

Convenio marco de cooperación entre Renfe y el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER) para el relanzamiento de las Cercanías del área metropolitana de San José

Acuerdo entre Renfe y la Secretaría de Transportes de Argentina para la compra-venta de material ferroviario

Acuerdo de Cooperación entre Renfe y Líneas Ferroviarias del estado Turco (TCDD)

Convenio de Cooperación entre West Japan Railway Company, Renfe y Adif

Convenio de Cooperación entre Indian Railways de la República de la India, Renfe y Adif



Eventos y conferencias internacionales

Con el fin de incrementar la visibilidad de Renfe en el exterior, realizar un intercambio de experiencias y conocimiento con otros operadores ferroviarios, promover nuevas relaciones y generar oportunidades de negocio, Renfe viene participando en diversos eventos y conferencias de carácter internacional:

- Feria "Transport Logistic" de Munich.
- SIL (Salón Internacional de la Logística) en Barcelona.
- Conferencia Internacional "High Speed Rail Travel: Low Cost Solutions". Institute of Rolling Stock Engineers. Ponencia de Renfe: "Company Profile and Development of High Speed Services" (Nueva Delhi).
- NEC Partner Forum. Organizado por el operador Estadounidense Amtrak. Reuniones cuatrimestrales a través de videoconferencia en las que participan operadores de otros países.
- EIBTM (Global Meetings & Events Expo), celebrado en Barcelona.
- Feria "World Travel Market" de Londres.
- Congreso "Revenue and Customers Management", celebrado en Amsterdam.
- MITM EUROMED (Meetings and Incentive Travel Market), celebrado en Sevilla.
- Feria ILTM "International Luxury Travel Market", celebrado en Cannes.

Por lo que respecta a la participación en eventos relacionados con la distribución internacional de sus productos, Renfe ha tenido una presencia en las principales ferias de turismo y eventos especializados del sector, actividad que realiza habitualmente el Área de Viajeros. Renfe acudió puntualmente a la feria internacional de Londres, además de a la que se organiza en Madrid, Fitur, también de carácter internacional. Estas ferias dedicadas al turismo son de las más importantes que se celebran en el mundo.



Visitas de delegaciones extranjeras

A lo largo del año 2013, Renfe ha recibido, o ha participado, en el programa de la visita a España de 74 delegaciones extranjeras, tanto del sector ferroviario, público y privado, como gubernamentales. Entre las principales visitas recibidas en 2013 cabe destacar las realizadas por los Ministerios de Transportes e Infraestructuras de Omán, Corea del Sur, Argentina, Angola, Polonia, Japón, Irak y Australia; delegaciones de los ferrocarriles de Arabia Saudí (SRO -Saudi Railways Organization- y SAR -Saudi Company Railway-), Rusia -RZD-, Turquía -TCDD-, Dinamarca, Portugal -CP-, India, Etiopía o Egipto -ENR-; y delegaciones de los Gobiernos de Costa Rica, Argentina, Brasil, Suecia, Rusia Sudáfrica, Cincinnati (USA), entre las más destacadas. Estas visitas pueden suponer una oportunidad de negocio, o bien posibilitar un intercambio de conocimientos e información útil para ambas partes.

Seminarios y cursos de formación

A lo largo del año 2013, Renfe ha impartido los siguientes seminarios y/o cursos de formación a otras redes o instituciones, bajo la fórmula de contraprestación económica.

Seminarios y cursos de formación 2013

Seminario sobre “El modelo de desarrollo del ferrocarril en España”. Impartido a directivos de RZD (Rusia), organizado conjuntamente con la European University de Barcelona.

Seminario sobre “Experiencias en proyectos internacionales en el ferrocarril español” impartido a técnicos de RZD (Rusia).

Seminario de formación bajo el lema de “La Gestión de la Seguridad en la Circulación. Impartido en Madrid a técnicos de Compañía Estatal Ferroviaria (TCDD) y de la Universidad Politécnica de Estambul (ARE).

Dos seminarios sobre la “Circulación y control de trenes” impartidos a técnicos de TCDD en Madrid.

Seminario “Seguridad Ferroviaria”. Organizado por MAFEX y Renfe en Bolivia.





5



Nuestros compromisos

Compromiso con la seguridad

La seguridad de los clientes es la base de un servicio eficiente y de calidad entendiéndola como la seguridad en la circulación, la seguridad de las personas y de los bienes, la protección civil y la salud de los trabajadores.

La seguridad en la circulación está recogida en la misión de la empresa bajo un concepto integral que trabaja en cuatro aspectos: la tecnología, el factor humano, la normativa y la profundización de la cultura de la Seguridad vía Retorno de Experiencia (REX).

La compañía elabora un Plan Anual de Seguridad, que recoge los objetivos operativos y los objetivos de seguridad, tanto comunes como los propios de Renfe, cuyo cumplimiento se verifica mediante los Indicadores de Seguridad.

También incluye en su Programa de Acción las acciones de inspección y de gestión destinadas a la consolidación de los niveles logrados y a la mejora continua.

Indicadores de Seguridad en la Circulación 2013

Los resultados de cumplimiento de los Objetivos Comunes de Seguridad, establecidos para 2013, se encuentran por debajo de los valores marcados. Sólo en los accidentes graves no se ha conseguido el objetivo marcado, como consecuencia del accidente sucedido el 24 de Julio en la línea de Orense a Santiago de Compostela.

Este accidente, de gravedad extrema por sus consecuencias, está clasificado como 'intolerable' dentro de la Matriz de Riesgos evaluados en Renfe Operadora, que la empresa elabora analizando exhaustivamente la accidentalidad. La Matriz de Riesgos se establece por la combinación correspondiente a la frecuencia de ocurrencia de un suceso peligroso (incidente o accidente) y a la gravedad de sus consecuencias.



La tabla resumen del cumplimiento de Objetivos de Seguridad es la que sigue:

Tipo de accidentes	Índice de Frecuencia Objetivo 2013 Tasa de Riesgo Admisible	Índice de Frecuencia Real 2013	Índice de Frecuencia Real 2012
Graves	0,005	0,006	0,000
De Tren	0,028	0,017	0,027
De Maniobra	0,061	0,028	0,050
De Persona	0,011	0,000	0,000

Índice Aceptable de Riesgo (IAR)

Este Índice propio de Renfe recoge los sucesos precursores susceptibles de causar accidentes (no seguridad potencial), junto con los ya existentes relativos a sucesos ocurridos (no seguridad efectiva), en relación al número anual de km-tren realizados por los trenes de Renfe en su explotación.

Se contabilizan en este Índice los accidentes causados por Renfe y aquellos sucesos con riesgo potencial de causar accidentes, en el caso de que pudieran concurrir otras circunstancias. Estos precursores son los conatos de colisión, rebases de señal, excesos de velocidad, marcha no autorizada, descomposiciones de cargamento, fallos de vehículo, caldeos de ejes o ruedas y conatos de incendio en trenes.

Este Índice facilita una gestión preventiva de la seguridad desde el enfoque del valor potencial de riesgo, en línea con el Reglamento 352/2009 de la Comisión Europea, referente a la evaluación y valoración del riesgo.

El valor objetivo de este indicador, para el año 2013, estaba fijado en 0,405, habiéndose cerrado el año con un valor conseguido de 0,376, es decir, dentro del valor objetivo previsto.

Índice Aceptable de Riesgo (IAR)

	Objetivo	Índice de Frecuencia Real
2013	0,405	0,376
2012	0,410	0,380

Aunque la evolución del Índice de Frecuencia de accidentes muestra, en el conjunto, una tendencia positiva, el grave accidente del tren Alvia, en las proximidades de Santiago de Compostela, ha comportado el análisis de las medidas en relación con la prevención del riesgo de fallo humano y la puesta en marcha de nuevas medidas, cuyo contenido puede consultarse en otros apartados de este Informe. Este paquete de medidas ha sido puesto en marcha por el Ministerio de Fomento, en colaboración con Renfe y Adif, y la mayor parte de ellas estarán operativas a lo largo de 2014.

Como consecuencia de ello, ha sido preciso reconsiderar las medidas de mitigación existentes en relación con la prevención del fallo humano y añadir nuevas medidas, cuyo detalle puede consultarse en otros apartados de este Informe.

La mayor parte de estas medidas estarán operativas a lo largo de 2014.

Objetivos Operativos 2013

Dentro del Plan de Seguridad anual de Renfe, se recogen Objetivos Operativos, dirigidos a la mejora de la gestión de la seguridad y del Sistema de Gestión de Seguridad (SGS).

- Uno de los objetivos fundamentales en el año 2013 era el de la integración de la gestión de la extinta FEVE en el Sistema de Gestión de Seguridad de Renfe.

Se ha trabajado en diversas direcciones:

- En la aplicación progresiva del SGS de Renfe al material rodante procedente de FEVE, muy especialmente en el proceso de implantación de planes de mantenimiento.
- En el desarrollo de órganos de gobierno del SGS específicos para la red de ancho métrico.
- Se ha extendido la aplicación de las Circulares Operativas relativas al material y al factor humano provenientes de FEVE.
- En la formación y sensibilización del personal que desempeña funciones de seguridad en la circulación, mediante jornadas de comunicación y acompañamientos en cabina, para difundir la cultura de seguridad; la impartición de reciclajes formativos, la realización de reconocimientos psicofísicos y el acceso al portal corporativo de seguridad.
- Se ha modificado la aplicación de gestión documental Seguriteca Normativa Renfe (SNR), con el fin de incluir la Normativa Reglamentaria de la Red de Ancho Métrico (RAM).
- Incremento de la protección mediante la implantación de sistemas de seguridad de control continuo, embarcados en la flota de Renfe. En el año 2013 el número de km-tren realizados bajos la protección de equipos de altas prestaciones (ERTMS, LZB) de señalización en cabina fue de 53,6 millones km-tren, lo que representa el 28,5% de los km-tren anuales realizados por Renfe.
- Se ha continuado la sustitución de equipos de ASFA Analógico por equipos de ASFA Digital en la flota de Renfe con 84 equipos más, con lo que 1.413 vehículos motores disponen ya de Asfa Digital. La implantación de esta medida ha contribuido a la reducción de los rebases de señal.

En coherencia con lo anterior, en el apartado del Indicador precursor de rebases de señal, su evolución muestra que los resultados de 2013 son los segundos mejores resultados de toda la serie histórica (el mejor resultado corresponde al año 2010 pero en ese año no contabilizaban los rebases ocurridos en los servicios de la red de ancho métrico gestionada por FEVE).

- Otra iniciativa es la confección de fichas de puntos singulares y de especial atención en la infraestructura. El propósito de estas fichas es informar al personal de conducción sobre aquellos elementos de los itinerarios de los trenes que requieren un mejor conocimiento de las peculiaridades de la infraestructura o una atención mayor durante su paso. Así, se pretende que contribuyan a prevenir riesgos potenciales durante la conducción, además de ser un complemento para la formación de las habilitaciones de infraestructura de los maquinistas.

- En materia de cooperación, se han elaborado dos convenios de seguridad (con SNCF y con CP) para la gestión de la seguridad en la circulación (partenariado) circulando por territorio francés, portugués o español en cada caso, conforme a la legislación actual ferroviaria vigente.
- Para la vigilancia del cumplimiento del SGS implantado en Renfe, se realizaron dos auditorías internas al Sistema de Gestión de la Seguridad de Renfe:
 - Auditoría Interna encargada por la Secretaría General de Transporte del Ministerio de Fomento.
 - Auditoría Interna anual (con participación de un auditor externo a nuestra empresa).

En ambas se verificó el adecuado nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad.

- También se establecieron otras medidas, tanto tecnológicas como de gestión, para la reducción de accidentes e incidentes provocados por fallo humano, especialmente en el ámbito de la conducción de vehículos ferroviarios.
 - Dispositivo de Alerta ante Señales de Salida (DASS) para el refuerzo de la comprobación por el maquinista de la indicación de las señales de salida, después de las operaciones de apertura y cierre de puertas y el inicio de la marcha en la salida de las estaciones de Cercanías. Su implantación se realizará en el año 2014.
 - Avisos SC de Seguridad.
 - Aviso SC nº 39 sobre Medidas a adoptar en situación degradada del sistema ETCS/ERTMS/GSR-M, en trenes de velocidad superior a 220 Km/h.
 - Aviso SC nº 37 sobre Limitación del uso de la Velocidad Prefijada.

- Se han implantado aplicaciones informáticas para mejorar la gestión, como la aplicación AGRYPA de Riesgos o la aplicación E-PAI para los Partes de Incidencias y Accidentes (PAI) establecidos por los maquinistas sobre asuntos relativos a la Seguridad en la Circulación.
- Por último, se ha de señalar que las actividades que se venían realizando en materia de prevención de riesgos, así como las actividades contempladas en el Programa de Acción anual, se ha integrado en el Método Común de Seguridad "proceso de vigilancia", regulado por el Reglamento 1078/2012.

En resumen, es preciso seguir trabajando en la mejora continua de la Gestión en materia de Seguridad manteniendo como ejes básicos de mejora el apoyo tecnológico y el control cercano de las actividades del personal operativo.

Mejoras en el compromiso de la seguridad 2013

En relación a los compromisos fijados para 2013, el resumen de resultados es el siguiente:

- Están en servicio comercial con el Sistema ERTMS 347 trenes. El total de los Km-Tren realizados en las líneas con ancho UIC fue de 53,62 millones.
- Del total de trenes con ERTMS, circulan 71 vehículos en servicio comercial con ERTMS Nivel 2.
- 84 equipos de Asfa Digital instalados en 42 vehículos, a lo largo del año 2013.
- 2.464 equipos de Asfa Digital embarcados en 1.413 vehículos.
- Impartición de 301.412 horas de formación, en materia de seguridad, con un total de 15.034 participantes.
- Cumplimiento de los Objetivos de Seguridad y los Objetivos Operativos del Plan Anual de Seguridad 2013 (salvo para los accidentes graves).

- Obtención de 24 Autorizaciones de Puesta en Servicio en la Sección Internacional España- Francia.
- Obtención de 187 Autorizaciones de Circulación en la Red Ferroviaria de Interés General.
- Aplicación del Ciclo de Mejora Continua y del Retorno de Experiencia al Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación de Renfe.
- Certificación electrónica, mediante “marca de agua”, de la documentación reglamentaria disponible en la Plataforma Asegura.

No obstante, como consecuencia del grave accidente ocurrido en Santiago, el Ministerio de Fomento puso en marcha un paquete de Medidas de Mejora, participando activamente Renfe en el desarrollo de buena parte de estas medidas y para la implantación de las recomendaciones establecidas por la Comisión de Investigación de Accidentes Ferroviarios (CIAF).

Las acciones emprendidas por Renfe en 2013:

Medida 6: Profundizar en la posible instalación de un sistema satelital para trenes como refuerzo a los sistemas de señalización.

- Renfe ha desarrollado unas especificaciones funcionales y ha realizado pruebas de funcionalidad con tres prototipos, primero en laboratorio y actualmente en vía entre Madrid y Albacete, con resultados inicialmente satisfactorios.
- Estos equipos proporcionan al maquinista información visual de la velocidad límite permitida en la posición, de la zona de circulación, de la distancia hasta la siguiente limitación de velocidad y de sobre-velocidad, así como avisos acústicos, ayudando así a la conducción.

Medida 7: Revisar los requisitos de acceso a la profesión de maquinista y valorar la oportunidad de diseñar una formación académica ad hoc.

- Renfe ha colaborado con el Ministerio en la revisión de la O.M. 2872/2010, respecto a las condiciones para el ejercicio de las funciones del personal ferroviario relacionadas con la seguridad, así como el régimen regulador de los centros de formación de dicho personal y el de los centros de valoración de aptitud psicofísica.

Medida 8: Revisión del protocolo de reconocimientos médicos psicofísicos, analizando los plazos y los niveles de exigencia.

- Renfe ha firmado un Acuerdo de colaboración con el MFOM y la Universidad de Valladolid, para la definición de criterios y herramientas de evaluación médica y revisión de los procedimientos de reconocimiento.

Medida 9: Reforzar el análisis de los aspectos psicológicos de la conducción (control de estrés, actividad repetitiva, concentración,...) para orientar la formación continua de estos profesionales.

- Renfe ha firmado un Acuerdo de colaboración con el MFOM y con el Colegio General de Colegios Oficiales de Psicólogos para el análisis de los aspectos psicológicos de la conducción y el establecimiento del perfil psicoprofesiográfico de maquinista.

Medida 10: Protocolizar el procedimiento de “toma de servicio” diaria en el inicio de la actividad que el maquinista debe verificar con el centro de gestión.

- Renfe ha elaborado e implantado en Abril un Procedimiento Específico de verificaciones de actuación en la prestación del servicio y un libro a bordo de toma, relevo y fin de servicio (Lista de Chequeo), para su trazabilidad.

Las acciones emprendidas por Renfe en 2013:

Medida 11: Valorar la posibilidad de mejorar la grabación de la actividad profesional en los trenes.

- Renfe ha definido una especificación técnica para módulos de grabación de larga duración de audio y video en cabinas de conducción. La adquisición de equipos a instalar en 240 trenes (velocidades \geq 160 Km/h) está en fase de licitación.
- También se está elaborando un Protocolo para la retirada, empleo, custodia, y destrucción de las grabaciones, conforme a los requisitos de la LOPD.

Medida 12: Revisar la normativa del uso de los elementos de comunicación (móviles) del personal a bordo de los trenes. Se implantará un sistema integrado y único de comunicación, donde el maquinista active la comunicación mediante un sistema manos libres.

- Renfe ha publicado la Resolución Circular nº 3, para regular normativamente el uso de dispositivos de comunicación en cabinas de conducción durante el servicio, entre los maquinistas, el personal del tren y el personal de tierra.
- Esta Resolución prohíbe el uso de teléfonos móviles por los maquinistas con el tren en movimiento, salvo en los casos regulados de averías de las comunicaciones y emergencias.

Medida 13: Incrementar los controles de los registradores jurídicos (lo que se conoce como "cajas negras") realizando análisis sistemáticos de la información contenida para promover medidas de mejora.

- Renfe ha reforzado el equipo de personas dedicadas al análisis de los registradores jurídicos de seguridad (RJS).
- Además, Renfe ha contratado un Programa de Análisis Automático de Registradores, capaz de analizar los RJS independientemente

del tipo de Registrador del que se trate y aplicando Patrones de búsqueda expertos, lo que facilitará los análisis cuantitativa y cualitativamente.

Medida 14: Mejorar la ubicación y protección de los equipajes en el interior de los vagones.

- Renfe ha realizado estudios de simulación en colaboración con entidades investigadoras y fabricantes ferroviarios, estando ya previstas pruebas de prototipos en condiciones de explotación.

Medida 15: Extender la informatización de los controles de acceso a los trenes.

- Renfe ha llevado a cabo un estudio de soluciones tecnológicas para mejorar los controles de acceso en estaciones y a bordo de los trenes, incluyendo la instalación de terminales fijos de "autocheck-in" y la dotación de terminales móviles al personal de servicios a bordo.

Medida 16: Asignar billete gratuito a los menores de cuatro años.

- Renfe ha llevado a cabo el desarrollo informático del sistema de venta para que permita la emisión de un billete gratuito a menores de 4 años con acompañante. También ha distribuido la nueva normativa comercial que complementa a esta medida, junto con una campaña de comunicación a los clientes.

Medida 17: Promover los sistemas que permitan la identificación de pasajeros.

- Renfe ha definido una especificación técnica para la adaptación del sistema informático de venta de billetes, que permitirá incorporar los datos relativos al nombre del viajero y canal de contacto.



Reto para 2014

La reestructuración de la Entidad Pública Empresarial (EPE) Renfe Operadora en cuatro sociedades, desde el 1/01/2014, obliga a la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad conforme a esta nueva organización, ya que Renfe Viajeros y Renfe Mercancías se constituyen en Empresas Ferroviarias objeto de Licencia y de Certificado de Seguridad propios y diferenciados.

Para ello, se han iniciado los trabajos para la elaboración de los SGS de las dos nuevas empresas ferroviarias, atendiendo a la dimensión y tipología de sus servicios, con el fin de obtener cada una de ellas el preceptivo Certificado de Seguridad, junto con las licencias de Empresa Ferroviaria para poder operar.

En ese contexto, y con criterio de continuidad de las líneas estratégicas ya en marcha, ambas nuevas empresas ferroviarias, junto con la EPE, deben continuar las acciones de mejora dirigidas a:

- Reducción del riesgos por fallo técnico del material.
- Reducción del riesgo por fallo humano.
- Revisión y mejora del proceso de inspección, seguimiento y control de proximidad.
- Profundización en la cultura de seguridad, vía REX.
- Seguimiento específico de los tráficos internacionales y su gestión conjunta de la seguridad.

Seguridad Ciudadana

El número de incidencias de carácter negativo en Renfe, durante 2013, supusieron un total de 16.841, un 2,91% menos respecto a 2012. De ese concepto global, en trenes se produjeron 8.243 y en estaciones 8.598, con un descenso del 3,33% y del 2,51% respectivamente, siendo Cercanías en donde se produjeron la mayoría, el 84,98% del total.

De entre las incidencias negativas, las relacionadas con las agresiones supusieron un total de 424, con un descenso del 12,40%, en relación con el año anterior (484), siendo 2013 el segundo año consecutivo en el que desciende el número de lesiones.

Por lo que se refiere a obstáculos en la vía, han descendido un 28,19% (de 557 a 400); y, en apedreamientos a trenes, un 16,10% (de 770 a 646). Sin embargo, el número de grafitis en trenes ha aumentado un 22,94%, pasando de 3.038 en 2012 a 3.735 en 2013. Por otra parte, ha habido un aumento del 7,25% en el número de grafitis efectuados por el procedimiento del uso indebido del sistema de frenado de urgencia del tren, habiéndose producido en 2013 un total de 265 casos.

Las conductas incívicas detectadas en Renfe durante 2013 han supuesto el 13,68% menos que las producidas en el 2012 (7.827 frente a las 9.068).

Por último, en lo que se refiere a los auxilios y ayudas humanitarias dispensados en seguridad a los viajeros, se han contabilizado, en 2013, un total de 16.085, lo que supone un descenso del 13,23%.

A excepción de los grafitis, el resto de las incidencias importantes, con sentido negativo, para los viajeros, empleados y patrimonio de la empresa, se han conseguido rebajar significativamente, gracias al esfuerzo realizado en el replanteamiento de los servicios de vigilancia y seguridad, diseñando los operativos en función de la problemática existente, solicitando la ayuda de las fuerzas y cuerpos de seguridad, tanto estatales, como autonómicos y locales. Por lo que respecta a los grafitis, se sigue concienciando a los estamentos oficiales, públicos, del problema que supone este tipo de vandalización para Renfe, incluso para los propios viajeros que utilizan este medio de transporte, que a veces se interrumpe por la acción de los grafiteros.





No obstante continúa al alza el número de juicios contra grafiteros identificados (en 2013, 95 juicios, frente a 46 en 2012), habiéndose recuperado, hasta el momento, 95.258 euros, como consecuencia de las sentencias condenatorias dictadas contra los mismos. La estrategia de Renfe, durante 2014, será la de continuar con la prevención establecida, que ha dado resultados positivos concienciando a las autoridades policiales, fiscales y judiciales del problema de los grafitos.

Protección Civil

Durante el año 2013 se iniciaron las gestiones para la contratación de una auditoría del sistema de gestión de Protección Civil en Renfe con el objetivo de evaluar la situación actual en lo que se refiere al cumplimiento de la legislación y normativa de protección civil, evaluar el sistema de gestión y realizar propuestas de mejora.

Formación en Protección Civil

Desde la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos, junto con la Dirección de Formación, programan las acciones formativas consideradas de interés en materia de Seguridad y Protección civil de acuerdo con las necesidades de las distintas Áreas de Actividad, en función de las políticas establecidas.

A continuación se muestran los datos de formación en materia de Seguridad y Protección Civil de la empresa durante 2013:



Actividades formativas en Seguridad y Protección Civil	2013	2012	% 2013/2012
Cursos	95	134	-29,1
Horas	10.688	11.011	-2,9
Participantes	1.652	2.426	-31,9



Los alumnos participantes pertenecen tanto a Renfe como a instituciones que colaboran en la resolución de las incidencias que se producen y resuelven en el ámbito ferroviario.

Durante 2013 se ha intensificado la formación de formadores del personal de conducción y personal del colectivo comercial de trenes materia de protección civil. Se formaron un total de 234 personas mediante la impartición de cursos de 15 horas de duración.

También es importante la colaboración que se sigue manteniendo con organismos externos como la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, fruto de la cual se impartió un curso de 12 horas a través de la Escuela Nacional de Protección Civil sobre la gestión de la protección civil en Renfe.

Compromiso con la calidad

La gestión en Renfe se orienta hacia la eficacia y la eficiencia de la organización, incorporando las innovaciones tecnológicas y la gestión diferenciada en sus productos y servicios, con la finalidad de alcanzar altas cuotas de excelencia, lo que permitirá competir con garantía de éxito en los futuros mercados liberalizados y globalizados.

Para ello, los objetivos estratégicos pasan por elevar los estándares de calidad percibida por los clientes, facilitando productos y servicios adecuados a sus necesidades y deseos, actuando en aspectos críticos como son la puntualidad, accesibilidad y seguridad, así como en otros detectados en los espacios de diálogo establecidos con los clientes.

Calidad como pilar del servicio

Renfe entiende la calidad de forma integrada y transversal, como un proceso de mejora continua en los productos y servicios que se ofrecen a los viajeros, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas a través del conocimiento de los clientes actuales y potenciales logrando mayor consistencia y competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

Área de Mercancías y Logística

Indicadores de calidad percibida

	2013	2012
Mercancías y Logística	7,15**	8,02*

(*) Valoración global media de Renfe Mercancías y Sociedades Filiales.

(**) Valoración global media del grupo Renfe Mercancías sin Ancho Métrico 9,0 dato de Ancho Métrico.

Actividades certificadas de Mercancías y Logística a diciembre de 2013

Certificaciones integradas UNE-EN ISO 9001:2008 e UNE-EN ISO 14001:2004

- Dirección Gerencia Servicios de Mercancías-Logística. Transporte por ferrocarril en vagón completo y contenedor de mercancías siderúrgicas, del automóvil, mercancías a granel, convencionales, perecederas, peligrosas, sal, madera, papel y transportes militares.
- CONTREN Renfe Mercancías S.A.. Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario intermodal nacional e internacional (contenedores, cajas móviles, semirremolques) y servicios de logística asociada.
- IRION Renfe Mercancías S.A. Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario nacional e internacional de productos siderúrgicos y servicios de logística asociada.
- MULTI Renfe Mercancías S.A. Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario nacional e internacional en trenes completos de productos petroquímicos, agroforestal, graneles sólidos y líquidos, minerales y piedras, materiales de construcción y transportes excepcionales y servicios de logística asociada.

Certificaciones UNE-EN ISO 9001:2008

- LOGIRAIL S.A. Prestación de servicios logísticos y de transferencia modal, relacionados con el ferrocarril, en terminales terrestres (zonas de actividad logística, puertos secos, plataformas logísticas, puertos marítimos, centros logísticos, intercambiadores modales, terminales ferroviarias e instalaciones ferroviarias intermedias, instalaciones del cliente y afines.
- PECOASA Renfe Mercancías S.A. Operador Logístico Integral especializado en el transporte ferroviario de automóviles y

en la gestión de centros logísticos para el automóvil. Gestión de centro logístico para el automóvil, carga y descarga de vehículos por ferrocarril, almacenamiento de vehículos. Gestión de transporte ferroviario de automóviles y actividades asociadas.

Área de Fabricación y Mantenimiento

Indicadores de calidad percibida

	2013	2012
Fabricación y Mantenimiento	6,10	6,14

Actividades certificadas de Fabricación y Mantenimiento de trenes a diciembre de 2013

Certificaciones UNE-EN ISO 9001:2008

- Durante 2013, se ha renovado la certificación unificada de Renfe Fabricación y Mantenimiento para todos sus centros de mantenimiento, con el certificado ER-0505/1997, con el alcance siguiente:
 - La fabricación, transformaciones, pintado y modificaciones; el mantenimiento integral (preventivo, correctivo, visitas/inspecciones de seguridad, asistencia técnica en línea, asistencia en accidentes); la reparación y pruebas de componentes de los subsistemas de vehículos ferroviarios.
 - La gestión de proyectos de construcción de talleres e instalaciones para el mantenimiento de vehículos ferroviarios.
 - La reparación y pruebas de máquinas eléctricas rotativas y motores térmicos, equipos y componentes mecánicos; la calibración de equipos de medición y ensayo; y la producción de rótulos autoadhesivos relacionados con el sector ferroviario.
 - La Consultoría Técnica en Ingeniería de Mantenimiento ferroviario.

Certificación UNE-EN ISO 14001:2004

- Durante 2013, se ha renovado la certificación ambiental de Renfe Fabricación y Mantenimiento, integrando en un único certificado los centros certificados a diciembre de 2012 (Córdoba, Orense y Vilanova) y se ha ampliado la certificación a los Servicios Centrales y las Bases de Mantenimiento de Zaragoza, Bilbao Ollargan y La Sagra, con el siguiente alcance: "Mantenimiento preventivo y correctivo, transformación y fabricación de vehículos ferroviarios e industriales y sus componentes; gestión de proyectos de construcción de instalaciones para el mantenimiento de vehículos ferroviarios".

Certificación Entidad Encargada del Mantenimiento

- En este año 2013, se ha pilotado junto con la Dirección de Seguridad de Renfe Operadora, la certificación del Ministerio de Fomento, como Entidad Encargada del Mantenimiento, a nombre de Renfe Operadora. Esta certificación tiene carácter europeo, estando colgada en la página oficial de la Agencia Europea de Ferrocarriles-ERA. Todo vagón dedicado al transporte de mercancías debe tener asociada un Entidad Encargada del Mantenimiento para poder circular por una Red ferroviaria europea.

Área de Viajeros

Con carácter anual se realizan encuestas en los distintos servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Cercanías, Media Distancia Convencional y Alta Velocidad-Media Distancia.

En dichas encuestas se busca conocer la valoración del servicio por parte de nuestros clientes y obtener el valor de una serie de indicadores: Indicador de la Experiencia del Cliente (NPS), Índice de Calidad Percibida (IQP), Índice de Satisfacción (ISP), Índice de Recomendación..., que permiten analizar de forma evolutiva la calidad de servicio prestado y su recomendación por parte de los usuarios.

No obstante dada la coyuntura económica de los últimos años, durante los años 2012 y 2013 no se realizaron las encuestas anuales, por lo que se mantienen las mismas del 2011 a nivel estadístico.

Indicadores de calidad percibida

El indicador de satisfacción global de clientes y usuarios de Viajeros es de 7,52*.

	2012
Alta Velocidad-Larga Distancia*	7,66
Alta Velocidad-Media Distancia*	7,57
Media Distancia Convencional*	6,86
Cercanías Madrid*	7,67
Rodalies Catalunya	6,15
Resto núcleos*	7,59

(*) Todos los valores se refieren a la última encuesta de Calidad Percibida realizada en 2011, ya que en 2012 sólo se realizaron estudios en Rodalies de Catalunya.

Actividades certificadas de Viajeros a diciembre de 2013

Certificaciones Integradas UNE-EN ISO 9001:2008 e 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 transporte de viajeros y la prestación de los Servicios de Trenes Regionales Diésel (TRD), Trenes Red Express y Trenes R-598.

Certificación UNE-EN ISO 9001:2008

- Transporte de viajeros por ferrocarril para la Línea C-1 Trayecto Málaga-Fuengirola, núcleo de Málaga y la totalidad del núcleo de Cercanías de Asturias.
- El transporte de viajeros y la prestación del servicio de Cercanías de Barcelona.

Certificados de servicio (UNE-EN 13816). Transporte Público de Pasajeros

- Núcleo de Cercanías de Bilbao. Líneas: C-1 Bilbao Abando-Santurtzi. C-2 Bilbao Abando-Muskiz. C-3 Bilbao Abando-Orduña.
- Núcleo de Cercanías de Asturias. Líneas: C-1 Gijón/Oviedo-Puente de los Fierros. C-2 Oviedo-El Entrego. C-3 Llamaquique/Oviedo-Avilés-San Juan de Nieva.
- Núcleo de Cercanías de Zaragoza. Línea: C-1 Casetas-Miraflores.
- Núcleo de Cercanías de Valencia. Líneas: C-1 Valencia Nord-Gandía. C-2 Valencia Nord-Xàtiva/Moixent. C-6 Valencia Nord-Castellón Plana.
- Núcleo de Cercanías de Madrid. Línea: C-1 P. Pío-Atocha-Aeropuerto T4 y C-5 Móstoles El Soto-Atocha-Humanes.

Cartas de Servicios

- Carta de Servicios Valencia, del núcleo de Cercanías de Valencia.
- Carta de Servicios Bilbao, del núcleo de Cercanías de Bilbao.
- Carta de Servicios Asturias, del núcleo de Cercanías de Asturias.

Certificación Madrid Excelente

Marca de garantía Madrid Excelente, Cercanías de Madrid.

Certificación de Accesibilidad Universal UNE 170001-2:2007

Servicio ATENDO: El tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/ hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, que considera el acceso, recorrido y acomodación en el embarque /desembarque a la plaza asignada, que realicen el viaje en trenes de Renfe entre las estaciones que se recogen en el anexo de direcciones.

Mejora continua

Fruto de la mejora continua en los productos y servicios que se ofrecen a los viajeros, de forma integrada y transversal, y en especial, gracias a la nueva política comercial en los servicios comerciales puesta en marcha se ha incrementado la cuota de mercado en prácticamente todas las relaciones en competencia con el avión. En las principales relaciones, estos han sido los resultados:

Actividad/ Producto-Servicio	% 2013	% 2012
Madrid-Barcelona	58,6	51,1
Madrid-Sevilla	90,1	85,1
Madrid-Valencia	88,0	86,6
Madrid-Málaga	84,6	77,4
Madrid-Zaragoza	100,0	100,0
Madrid-Alicante	77,1	61,8
Barcelona-Valencia	100	98,8
Madrid-Pamplona	77,6	69,0

Estos datos vienen a confirmar un importante cambio de tendencia en la utilización de los servicios del ferrocarril como medio de transporte preferido por los viajeros en su movilidad nacional.

El crecimiento de los viajeros en el año 2013 ha permitido mejorar el aprovechamiento de los trenes AVE en un 6,4%, posicionándose en un 65,1% de aprovechamiento medio frente al 61,2% del año 2012.

Direcciones Corporativas

Actividades certificadas de la Dirección Corporativa de Sistemas de Información a diciembre de 2013.

Certificación UNE-EN ISO 9001:2008

- Explotación de Ordenadores Centrales Madrid-Delicias. La gestión de los equipos de los ordenadores centrales. La puesta en producción de las aplicaciones centralizadas y monitorización de los sistemas centrales.
- Centro de atención a usuarios Madrid-Delicias. Los servicios de atención a usuarios para la gestión de peticiones, incidencias y asistencia técnica de los sistemas de información.

Compromiso con el cliente

Renfe presta servicios de transporte por ferrocarril, impulsada por el respeto a parámetros de calidad, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad y protección al medio ambiente, todos ellos con una clara vocación de satisfacer las necesidades de los clientes, antes, durante y después del viaje. Estos son los principios que marcan las acciones de la empresa como socialmente responsables.

Concepto de confort

En la actualidad, el cliente ha adquirido una idea más global del confort en el viaje, que no se limita a criterios acústicos, dinámicos y climáticos, sino que tiene en cuenta aspectos relacionados con el bienestar emocional de las personas, incluyendo servicios como la restauración, las posibilidades de uso del espacio interior del tren y de llevar a cabo



distintas actividades a bordo, las nuevas tecnologías, el entretenimiento..., logrando como resultado que el cliente se sienta tranquilo y seguro a lo largo del viaje.

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

Puntualidad como seña de identidad

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

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Alta Velocidad-Larga Distancia		
Trenes AVE Madrid-Sevilla	Superior a 5 minutos	Devolución del 100%
Resto de trenes AVE	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Trenes Alaris, Altaria, Alvia, Euromed e Intercity	Superior a 20 minutos	Devolución del 25%
	Superior a 40 minutos	Devolución del 50%
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Alta Velocidad-Media Distancia		
Madrid-Toledo	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
Madrid-Puertollano-Ciudad Real		
Córdoba-Sevilla		
Madrid-Segovia-Valladolid		
Zaragoza-Calatayud	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Lleida-Camp de Tarragona-Barcelona		
Córdoba-Málaga		
Cádiz-Jaén		
Media Distancia		
Indemnizaciones (excepto para trenes R-598 y trenes con tarifa 4)	Igual o superior a 30 minutos	Devolución del 25%
	Igual o superior a 45 minutos	Devolución del 50%
	Igual o superior a 60 minutos	Devolución del 100%
Indemnizaciones para trenes R-598 y trenes con tarifa 4 e Intercity	Igual o superior a 15 minutos	Devolución del 25%
	Igual o superior a 30 minutos	Devolución del 50%
	Igual o superior a 60 minutos	Devolución del 100%

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Rodalies Catalunya		
Sistemas de indemnización "Devolució Xpress" en todas las líneas de cercanías y media distancia	A partir de 15 minutos	Canje del billete validado por un nuevo título de transporte de Renfe, utilizable durante un mes para el mismo recorrido y tipo de tren que el original, cuando la demora sea imputable a la explotación ferroviaria
	Superior a 30 minutos	Devolución del 50% según el título de transporte utilizado
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100%



Indicadores de puntualidad

Junto al compromiso de puntualidad, Renfe mantiene un proceso de mejora continua en la eficiencia de las rutas de los trenes, de modo que se logre reducir el tiempo de viaje.

(%)	2013	2012
Alta Velocidad-Larga Distancia	86,55	89,88
AVE	92,71	94,25
Larga Distancia	80,78	86,24
Media Distancia	84,33	87,89
Convencional	82,14	86,4
Avant	96,23	96,49
Núcleos de Cercanías		
Asturias	99,07	99,47
Barcelona	95,38	95,82
Bilbao	99,16	99,13
Cádiz	98,77	99,46
Madrid	98,30	98,46
Málaga	99,71	99,73
Murcia-Alicante	95,89	97,62
Santander	97,44	99,24
San Sebastián	98,45	98,92
Sevilla	97,4	98,44
Valencia	97,99	97,58
Zaragoza	99,62	99,72
Red de Ancho Métrico		
Media Distancia FEVE	66,40	-
Cercanías FEVE	81,89	-

Servicios de valor añadido para los clientes

Renfe ofrece una serie de servicios que aportan valor añadido al cliente, satisfaciendo sus necesidades particulares y asegurando un viaje más cómodo y agradable.

Algunos de estos servicios son:

Servicio de acompañamiento de menores

El servicio de Acompañamiento de Menores es una prestación gratuita de Renfe para el transporte de niños de entre 6 y 13 años que viajen solos. El servicio, que debe contratarse con una antelación mínima de 48 horas, está limitado a cuatro plazas por tren y se presta únicamente en la clase preferente de una gran parte de los servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia.

Número de servicios de acompañamiento

Producto	2013	2012
AVE	10.726	8.920
Alvia	2.832	3.405
Altaria	388	347
Euromed	1.414	1.476
Total	15.360	14.148

Diversidad de menús para viajeros

Los servicios de restauración que Renfe presta a bordo de los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia incluyen una amplia variedad de menús con el fin de satisfacer las necesidades específicas de los clientes. La oferta de menús especiales es la siguiente: vegetariano, celíaco, diabético, musulmán, kosher, de vigilia, sin sal, sin lácteos y para niños.

Los menús especiales se han de solicitar en el momento de la compra del billete al menos con 24 horas de antelación.

Durante 2013 Renfe sirvió un total de 2.380.273 menús, de los cuales 26.318 fueron menús especiales.

Menú	2013	2012
Menú vegetariano ovo-lácteo	5.004	2.722
Menú vegetariano estricto	2.167	2.924
Menú celíaco	3.692	3.217
Menú infantil	8.109	7.539
Menú musulmán	1.461	752
Menú kosher	663	515
Menú para diabéticos	1.737	1.385
Menú vigilia	374	240
Menú sin sal	752	478
Menú sin lactosa	2.359	2.215
Total	26.318	21.987



Salas Club

Las Salas Club son áreas reservadas y exclusivas, para los clientes con billete en asiento Club, Preferente, Butaca Gran Confort, cama Gran Clase o cama Preferente de cualquiera de los productos de Alta Velocidad-Larga Distancia, Billete Integrado y Trenes Turísticos de Lujo, situadas en las grandes estaciones.

Son espacios diseñados para hacerle la espera más cómoda y confortable antes de la salida del tren, donde encontrará un ambiente relajado y estará atendido por nuestro personal de tierra.

Estas salas, climatizadas, podrán disponer de áreas de descanso y lectura, de trabajo, de reuniones, de ocio y de autoservicio de cafetería.

En diciembre fue inaugurada una nueva Sala Club en la estación de Girona, con motivo de la implantación de los nuevos servicios internacionales de Alta Velocidad, siendo un total de 15 las Salas Club disponibles para nuestros clientes: Albacete, Alicante, Barcelona-Sants, Camp de Tarragona, Castellón, Córdoba, Girona, Lleida, Madrid-Chamartín, Madrid-Puerta de Atocha (2), Málaga, Murcia, Sevilla-Santa Justa, Valencia-Joaquín Sorolla y Zaragoza-Delicias.

Número de usuarios de las Salas Club

	2013	2012
Número de usuarios	676.086	777.041



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

	2013	2012
Ingresos (en euros)	3.403.377	4.285.835
Número de viajeros	82.976	92.836
Número de Ferias	1.183	1.130

Puntos de última hora

Se trata de unos puntos informáticos instalados en la zona de embarque de las estaciones de Barcelona Sants y Madrid Puerta de Atocha que posibilitan la rapidez en la gestión de cambios para nuestros clientes de Alta Velocidad-Larga Distancia. Sus principales funciones son los cambios de tren, día y clase; gestionan las anulaciones, pérdidas de tren y elevaciones a tarifa general; y además, realizan tareas de información, orientación y promoción de productos comerciales de Renfe.



Compromiso con la innovación

En los tiempos actuales, caracterizados por una elevada competencia, la innovación constituye un valor imprescindible y diferenciador de cara a garantizar el futuro de las empresas.

La escasez de recursos disponibles obliga a todas las organizaciones a rentabilizar al máximo las inversiones, por lo que es necesario potenciar la creatividad, el conocimiento y la innovación como factores primordiales que pueden generar ventajas competitivas. En este sentido, todas las acciones de investigación, innovación y mejoras que la empresa desarrollará en sus trenes y servicios, tienen como objetivos estratégicos atender y conseguir la eficiencia y la mejora permanente de la calidad de los servicios ofertados.

Logros Innovación 2013

Billetes electrónicos para móviles

Con la incorporación de las aplicaciones Passbook y Passwallet, se amplían nuevas funcionalidades para que los clientes que compren sus billetes en www.renfe.com soliciten, reciban y guarden en sus móviles (con conexión a Internet), los billetes de alta velocidad, larga distancia y Avant con todos los detalles y nuevas ventajas. Hasta diciembre de 2013, un total de 4.794.357 clientes han usado el billete en el móvil o Passbook.



Además, los clientes de la nueva Tarjeta Joven tienen la opción de guardar sus bonos nominales en las carteras virtuales.

Se trata de un paso más en la estrategia de Renfe para mejorar su servicio ante los viajeros que utilizan terminales móviles para llevar su billete.

App Renfe Horarios



Esta aplicación se publicó a finales del 2012 para la oferta de Cercanías, estando disponible en las principales plataformas de terminales móviles.

Las principales funcionalidades son:

- Consulta de horarios.
- Consulta de estaciones de Cercanías (geolocalización en mapas o callejeros).
- Localización de estación y trazados de líneas en mapas gráficos interactivos.
- Representación gráfica de la ruta con resaltado de conexiones o transbordos.
- Consultas personalizables (favoritos).
- Consulta de condiciones comerciales.
- Canal de comunicación comercial (avisos y alteraciones de servicio, Sistema Informa2).

Durante el año 2013 se descargaron esta aplicación un total de 514.887 clientes.

Sistema Informa2

Durante 2013 se implantó la segunda versión de este sistema de información multicanal y que se utiliza tanto para avisos comerciales como para alteraciones del servicio.

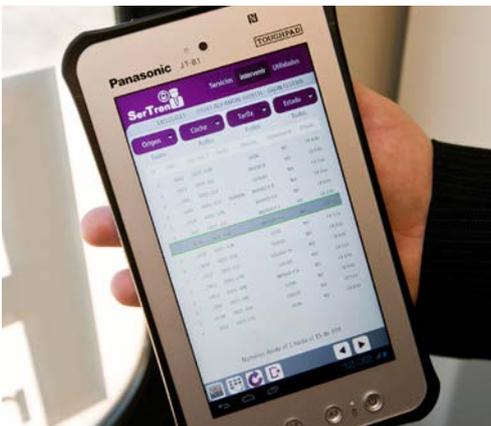
A partir de un repositorio de avisos, se emiten comunicaciones segmentadas por diferentes canales (SMS, pantallas, aplicaciones...) para alcanzar al mayor número posible de usuarios.

El canal más masivo incorporado en esta versión ha sido la aplicación móvil de horarios, que permite segmentar la información enviada de acuerdo a los favoritos definidos por el usuario.

Se implantó en los núcleos de Cercanías de Madrid y Barcelona, dando servicio a un público potencial de más de un millón de viajeros diarios.

Durante el año 2014 se extenderá al resto de núcleos y se añadirán nuevas funcionalidades.

Herramienta móvil para el personal comercial en el AVE Internacional



Coincidiendo con la inauguración del AVE Internacional con Francia, se dotó al personal comercial (Supervisores y Operadores Comerciales) de un terminal móvil como herramienta de intervención y acceso on-line a la información necesaria para el desarrollo de su trabajo.

Sistemas de Ticketing en los Núcleos de Cercanías



Como continuación al proyecto MOVE ya iniciado en 2012, se han implantado en 2013 nuevas funcionalidades en las máquinas Autoventa de Cercanías para la emisión de billetes, con condiciones dependientes de los sistemas centrales:

- Validación de TIM y Tarjetas sin contacto (TSC).
- Lectura de documentos por diferentes dispositivos (TSC, lector de códigos de barra...).
- Emisión y carga de títulos en soportes TSC propios como en las TSC de los Consorcios de Transporte.

También se han ampliado nuevas funcionalidades en los sistemas de ticketing basados en tecnología sin contacto (TSC) tanto de soportes propios como de los Consorcios de Transporte, así como al resto de tarjetas, títulos de transporte o tarjetas monedero, que forman parte del esquema de integración de los distintos entornos geográficos.

Posteriormente se dotará a los gestores del negocio de autonomía para realizar la gestión y el mantenimiento de algunas funcionalidades: activación de tarifas, calendarios, precios, condiciones especiales, etc.

Todo ello ha sido posible gracias al esfuerzo inversor realizado para llevar a cabo un diseño y desarrollo de una nueva arquitectura tecnológica en el sistema de venta sin reserva instalado en las máquinas autoventa, que permitiera la conexión e integración de éstos con la plataforma central en la que se ejecutan otros procesos relacionados con la venta de billetes.

En paralelo se ha comenzado la instalación de nuevas máquinas de autoventa dotadas con lector de tarjeta de crédito y lectores para la carga y recarga de las Tarjetas sin Contacto.

Para ello se dotó al personal de estaciones de los medios técnicos (tablets) adecuados para mejorar la atención al cliente y la información, tanto la específica de Renfe como la general sobre transportes y turismo.



Proyecto MERLIN (Gestión integrada de una red inteligente eléctrica ferroviaria)



El proyecto MERLIN es un proyecto de I+D+i iniciado en 2012 y financiado por la Comisión Europea dentro del 7th Programa Marco. Está liderado por la Unión de la Industria Ferroviaria Europea (UNIFE) en la que participa Renfe dentro de un consorcio formado por 18 empresas y organismos públicos.

Tiene como objetivo investigar la viabilidad de un sistema de gestión de la energía integrado que permita un uso inteligente y más sostenible de la energía en los principales sistemas ferroviarios europeos.

MERLIN está desarrollando un entorno integrado de optimización que incluye múltiples elementos, escenarios de previsión dinámica de oferta y demanda y consideraciones de costes para apoyar las decisiones operativas que conduzcan a una gestión inteligente de la energía y de los recursos utilizados en una red eléctrica ferroviaria.

Proyecto europeo de I+D+i Life Impacto Cero



IMPACTO CERO es un proyecto de investigación e innovación europeo, que se desarrolla dentro del programa LIFE+ de temática Naturaleza y Biodiversidad, en el que participa Renfe junto a cuatro empresas y organismos.

El objetivo del proyecto es desarrollar soluciones técnicas que minimicen las colisiones de las aves contra los trenes de alta velocidad en zonas de especial protección para la avifauna.



El proyecto se inicia a finales de 2013 y tiene una duración de aproximadamente 4 años, durante los cuales se desarrollará una metodología que determine unas medidas óptimas y eficaces de protección para las aves, así como una serie de recomendaciones para el desarrollo de los programas de supervisión ambiental en construcciones y explotación ferroviaria.

Además, en este proyecto se pretende demostrar la efectividad de un nuevo diseño de modelo de pantalla anticolidión para aves, basado en el concepto de pantalla de tubos exentos (PTE) a instalar en la infraestructura.

Esta iniciativa se enmarca dentro del compromiso de Renfe con la sostenibilidad y la protección del medioambiente; así uno de los objetivos de la operadora es reducir los efectos ambientales ligados a sus servicios, como es el caso de la protección de la avifauna en la explotación ferroviaria.

Teleindicador sostenible en Renfe Cercanías de San Sebastián

El teleindicador sostenible se ha integrado con el Sistema de Información Automática de la estación de Ordizia, de la línea C-1 del núcleo de Renfe Cercanías de San Sebastián, para evaluar sus prestaciones en condiciones reales de explotación comparándolo con los equipos convencionales. Tiene como principales objetivos mejorar la información en tiempo real e incrementar la eficiencia energética del equipamiento de las estaciones.

Como particularidad, el teleindicador sostenible, que también está dotado de un equipo básico de megafonía, se alimenta mediante células solares y acumuladores de última generación que lo hacen totalmente independiente de la red eléctrica. Las comunicaciones con el sistema central de información se han resuelto mediante Wifi.

Para conseguir autonomía suficiente y bajos costes de mantenimiento se ha utilizado tecnología Led (Light-Emitting Diode) de última generación y un avanzado sistema de gestión



que mejora el rendimiento energético un 30% respecto a los equipos actuales de similares características.

Este terminal, que tiene un diseño y prestaciones similares a los teleindicadores convencionales y cuenta con una autonomía de información que permite su instalación, prácticamente sin obras, en cualquier estación, apeadero o espacio no ferroviario sin necesidad de instalación eléctrica ni red de comunicaciones.

Proyecto EURAXLES

En el ejercicio 2013 se ha finalizado el proyecto de investigación liderado por UNIFE, la asociación de la Industria ferroviaria europea con 23 socios en Europa entre los que está Renfe.

EURAXLES pretende acercar el riesgo de fracaso de los ejes de las ruedas de los trenes a un nivel tan mínimo que ya no será considerado como una amenaza importante para la operación segura del sistema ferroviario europeo; al mismo tiempo, deberá mantener el costo de mantenimiento de un nivel razonable y minimizar el riesgo de interrupción del servicio.



Compromiso con los empleados

Preparación para el nuevo modelo societario

Una de las líneas de trabajo en el ámbito de recursos humanos ha venido marcada por el proceso de constitución del nuevo esquema societario de Renfe-Operadora, aprobado por el Consejo de Ministros en el marco de la liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril en España, que incluye la segregación parcial de la empresa, y que da lugar a la creación de las nuevas sociedades de Renfe Viajeros; Renfe Mercancías con la absorción de Irion, Contren y Multi que desarrollaban su actividad en función de los distintos mercados propios del sector logístico; además de Renfe Fabricación y Mantenimiento, sucesoras de las áreas de negocio; y la constitución de Renfe Alquiler de Material Ferroviario como sociedad de nueva creación.

De cara a este proceso, se ha alcanzado con la representación de los trabajadores un acuerdo de garantías para la implantación del nuevo modelo societario de Renfe Operadora que ofrece a los empleados/as garantías efectivas de mantenimiento de sus condiciones laborales y de estabilidad de empleo.

Otra de las líneas de trabajo en 2013 ha sido la integración de los trabajadores de FEVE en Renfe, ya que el Real Decreto Ley 22/2012 de 20 de julio establece la supresión de FEVE. En este sentido, Renfe ha trabajado en diferentes ámbitos de relaciones laborales, formación, comunicación o seguridad, para la integración de 1.038 trabajadores de FEVE que pasaron el 1 de enero de 2013 a incorporarse a la plantilla de Renfe.

Como consecuencia de la situación legal que se produce y la adecuación al marco legal del XIX Convenio Colectivo de FEVE aplicable a los trabajadores subrogados, se alcanza el acuerdo que garantiza el nuevo escenario con la Comisión Negociadora del XIX Convenio Colectivo de FEVE y las Direcciones de las Empresas.

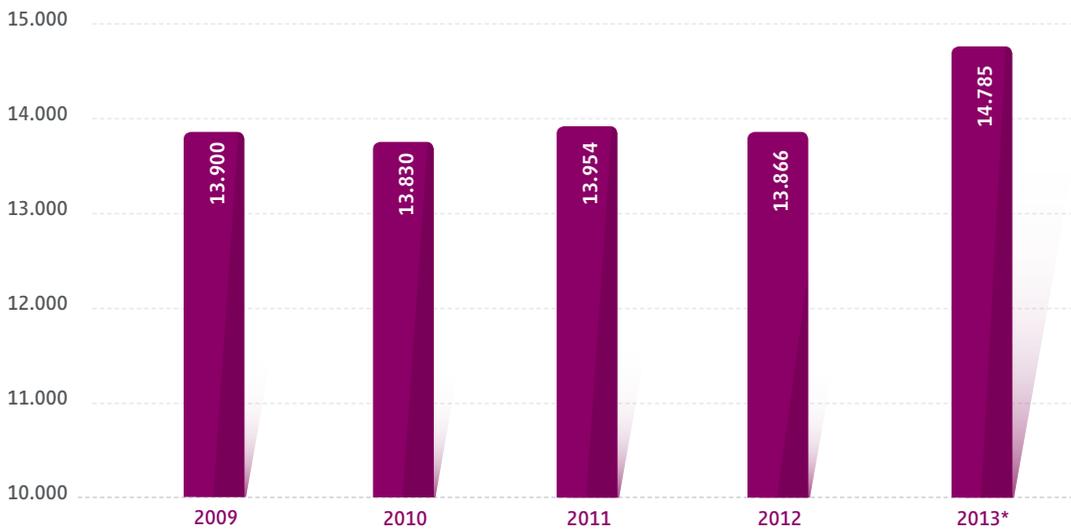
- Otro de los ámbitos de trabajo ha sido que, a partir del cese de la autorización provisional a Renfe-Operadora para colaborar en la Gestión de la Seguridad Social respecto a la asistencia sanitaria e incapacidad temporal derivada de las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional, ha pasado a gestionarse a través de Mutua.
- Se ha aprobado por unanimidad con la representación legal de los trabajadores el Plan de Igualdad de Renfe.

Perfil de los trabajadores de Renfe

Renfe cuenta con 14.785 trabajadores, la mayoría de los cuales son hombres (89,94%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (59,90%).

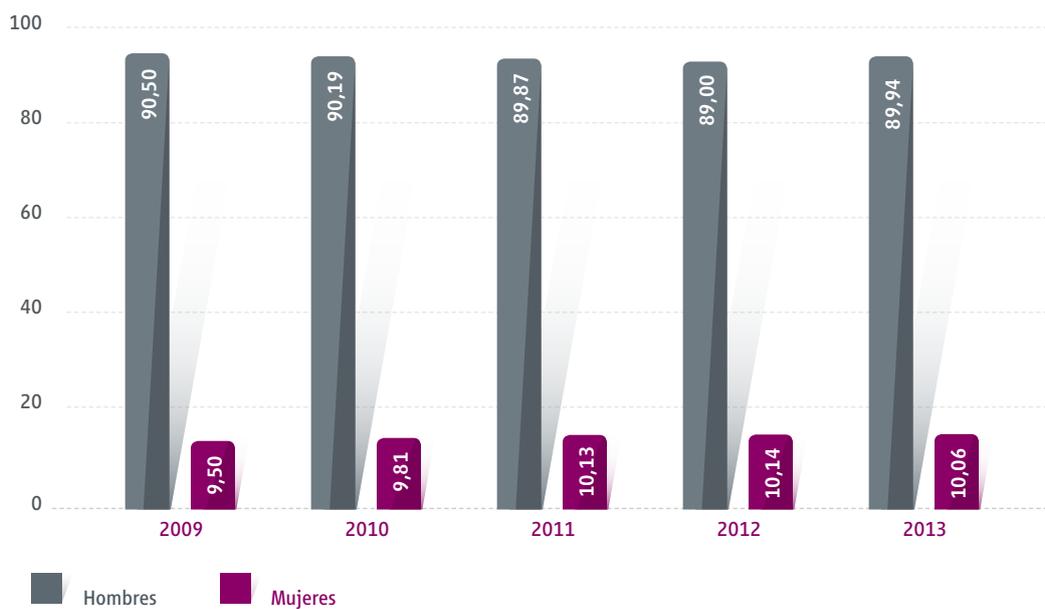
La evolución de la plantilla de personal desde el año 2009 ha sido la siguiente:

Evolución del número de empleados (número de empleados a 31 de diciembre de 2013)

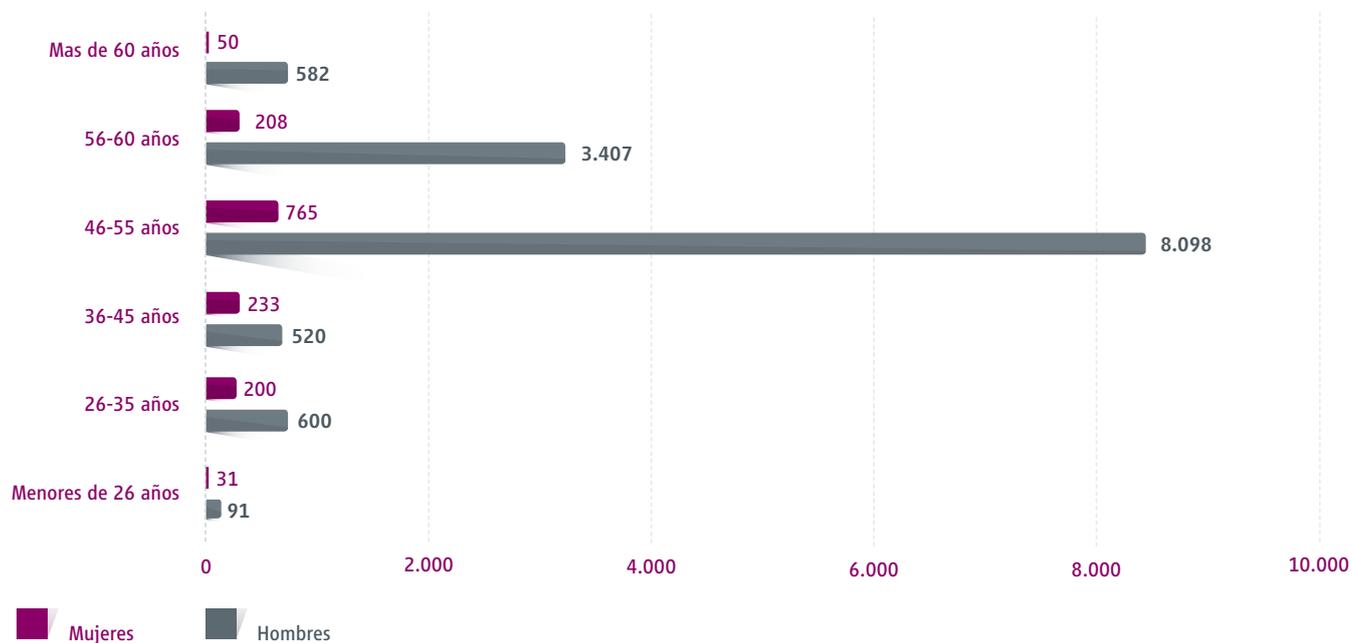


(*) El 1 de enero se incorporan a Renfe los trabajadores de FEVE.

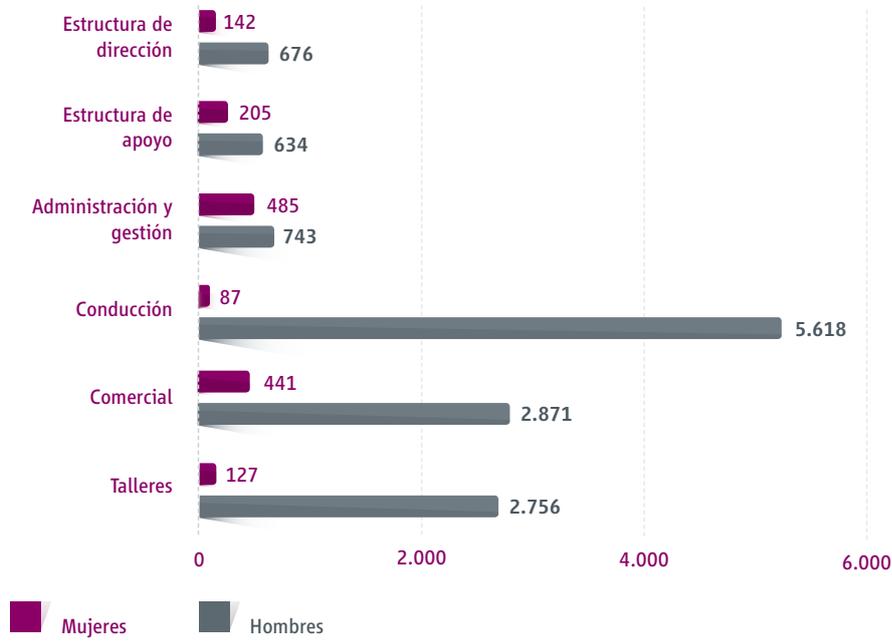
Porcentaje plantilla hombres/mujeres (% hombres/mujeres)



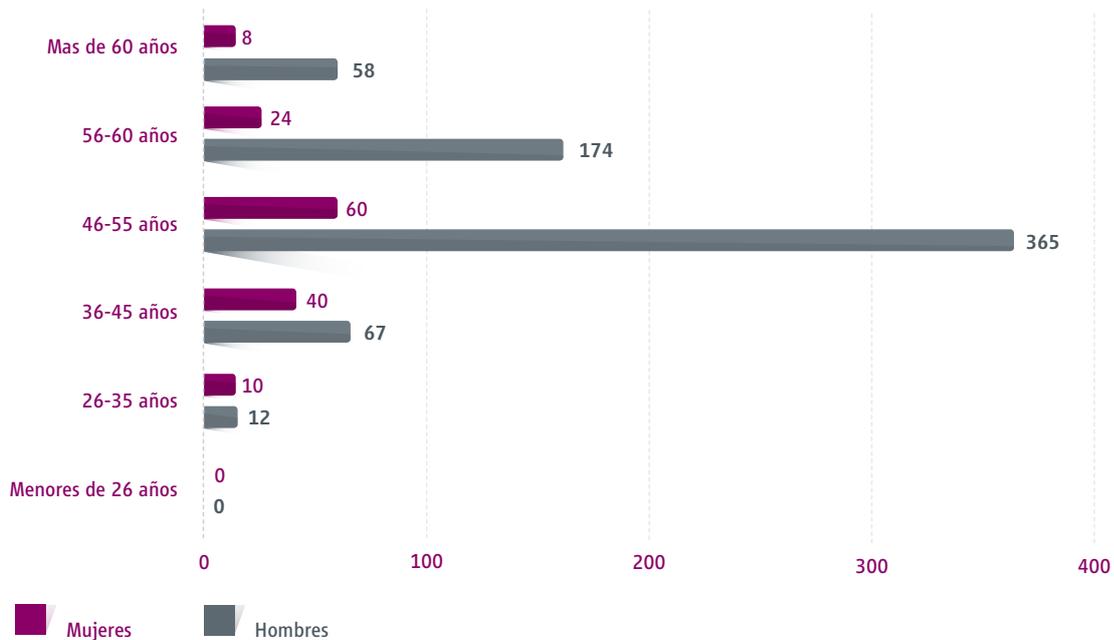
Distribución de la plantilla por edades y sexo



Distribución de la plantilla por categoría profesional



Distribución de la estructura de dirección por edad y sexo



Distribución de la plantilla por área de actividad

Área de actividad	2013	2012
D.G. Económico Financiera	304	311
Dirección Internacional	33	33
D. G. de Seguridad, Organización y RRHH	512	521
D. de Comunicación Marca y Publicidad	61	63
Presidencia	17	16
Secretaría General y Consejo de Administración	31	30
D. G. de Operaciones	57*	35
D. Auditoria Interna	4	-
Área de Ancho Métrico	1.000	-
Área de Mercancías y Logística	1.444	1.473
Área de Fabricación y Mantenimiento	3.314	3.361
Área de Viajeros	8.008	8.023
Total	14.785	13.866

(*) Incorporación del equipo del Proyecto Haramain.

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

Comunidad Autónoma	Tipo Contrato	Hombre	Mujer
Andalucía	Fijo	1.693	128
Aragón	Fijo	451	9
Asturias	Fijo	745	64
Cantabria	Fijo	350	14
Castilla-La Mancha	Fijo	268	6
Castilla-León	Fijo	1.529	108
Cataluña	Fijo	1.861	242
Comunidad Valenciana	Fijo	1.037	49
Extremadura	Fijo	109	
Galicia	Fijo	508	42
La Rioja	Fijo	-	1
Madrid	Fijo	3.776	733
Murcia	Fijo	245	8
Navarra	Fijo	57	1
País Vasco	Fijo	628	64
Empleados con contrato fijo		14.726	1.469

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

Comunidad Autónoma	Tipo contrato	Hombre	Mujer
Asturias	Temporal	21	7
Cantabria	Temporal	4	2
Castilla-León	Temporal	5	3
Galicia	Temporal	2	-
Madrid	Temporal	2	6
País Vasco	Temporal	7	-
Empleados con contrato temporal		59	18

Relaciones laborales

En las últimas elecciones sindicales, el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF) obtuvo 145 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CCOO), 129; Unión General de Trabajo (UGT), 118; Confederación General del Trabajo (CGT), 58; Sindicato Ferroviario (SF), 27; Unión Sindical Obrera (USO), 2; y otros sindicatos consiguieron 3 representantes.

El Comité de Empresa, fruto de estas elecciones, está formado por 4 representantes del Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF), 3 de Comisiones Obreras (CCOO), 3 de la Unión General de Trabajadores (UGT), 2 de la Confederación General del Trabajo (CGT) y 1 del Sindicato Ferroviario (SF).

Empleados incluidos/excluidos del Convenio Colectivo

	2013	2012
Incluidos en convenio	13.967 (94,47%)	13.083 (94,35%)
Excluidos de convenio	818 (5,53%)	783 (5,65%)

En Renfe, el sistema de dirección por objetivos, que determina una parte de la retribución vinculándola al desempeño de cada trabajador, afectó en 2013 al 19,1% de la plantilla. La evaluación de objetivos, previamente fijados al inicio de cada ejercicio, la inicia el Comité de Dirección

de Renfe evaluando los objetivos generales de la compañía y los de cada miembro del Comité, para posteriormente evaluar cada componente de dicho Comité a sus colaboradores directos y así en cascada jerárquica seguir la evaluación hasta el último nivel.

Número de trabajadores con evaluación de objetivos

	2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Estructura de dirección	661	140	646	137
Estructura de apoyo	549	175	566	179
Mandos intermedios *	940	213	923	198
Total	2.150	528	2.135	514
	2.678		2.649	

(*) Excepto los mandos intermedios de conducción.

Estabilidad laboral

Un factor clave para el desarrollo integral de la organización y de sus trabajadores son las políticas que Renfe promueve para la estabilidad laboral, y mediante acuerdos con el Comité General de Empresa se establecen contrataciones temporales y/o indefinidas vinculadas a necesidades específicas.

Índice de rotación de la plantilla

	2013	2012
Hombres	0,16	0,10
Mujeres	0,07	0,36

Índice de antigüedad de la plantilla

	2013	2012
Hombres	30,12	29,33
Mujeres	23,36	22,58

Número de bajas registradas

	2013	2012
Despido por sanción	4	4
Dimisión expresa	0	3
Excedencia a empresa participada	2	10
Excedencia voluntaria	2	3
Excedencia forzosa	0	1
Excedencia cuidados familiares	4	3
Pase a sociedades participadas	0	0
Excedencia maternidad/paternidad	4	0
Extinción de la relación laboral (fallecimiento/incapacidad)	63	87
Finalización de contrato	4	6
Jubilación	64	11
Total	147	128

Distribución de la plantilla por tipo de contrato/jornada

	2013			2012		
	Jornada completa	Jornada reducida	Total	Jornada completa	Jornada reducida	Total
Contrato indefinido o permanente	14.619	107	14.726	13.756	101	13.857
Contrato temporal o de duración determinada	56	3	59	9	0	9

La jornada reducida de los trabajadores va desde el 50 % al 87,5 % de su jornada.

Bajas paternas y maternales 2013

	2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad/paternidad durante 2013	77	44	79	46
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	77	44	79	46
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	76	43	79	46
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	76	43	79	46
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabara los permisos solicitados	98,70%	97,73%	100%	100%

Política de Formación

La formación en Renfe tiene como objetivos principales:

- Contribuir de forma transversal a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Mejorar la capacitación profesional individual, incrementando las oportunidades de empleabilidad, favoreciendo el desarrollo profesional para un óptimo desempeño de las actividades encomendadas.
- Fomentar el Nuevo Modelo de Formación basado en la innovación, tanto tecnológica como metodológica y de gestión.
- Impulsar la actividad de las Escuelas Técnicas Profesionales de Renfe, tanto la Escuela Técnica Profesional de Formación de Mantenimiento de Vehículos Ferroviarios, como la Escuela Técnica Profesional de Conducción y Operaciones, y el Área de Formación Comercial.
- Trabajar en la búsqueda de la representatividad empresarial, tanto a nivel nacional como internacional, en todos los foros, grupos de trabajo, congresos y discusiones del sector.
- Dar respuesta a las necesidades que surjan de la nueva realidad del sector, derivada de la aplicación del mencionado Real Decreto-ley 22/2012.

Horas de formación por género

	2013	2012
Formación Mujeres	28.341	41.429
Formación Hombres	470.241	484.267
Total	498.582	525.696

Horas y promedio de horas de formación por categoría profesional

	2013		2012	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio
Estructura dirección	16.403	20,05	19.356	24,61
Estructura apoyo	24.948	29,74	26.477	35,63
Administración y gestión	22.540	18,36	23.761	20,91
Conducción	303.624	53,22	346.935	64,89
Comercial	66.366	20,04	50.981	16,43
Talleres	64.701	22,44	58.186	21,21
Total	498.582	33,72	525.696	37,93

Promedio de horas por empleado

	2013	2012
Formación mujeres	19,06	29,5
Formación hombres	35,36	38,9
Total	33,72	37,9

Como se puede apreciar por los datos, el esfuerzo de formación en Renfe durante 2013 se concentra en la Formación en Fabricación y Mantenimiento y en la Formación Comercial (para el personal de trenes y en estaciones), lo que provoca indirectamente un descenso

en la formación en Habilidades, la cual es una formación mayoritariamente dirigida a los colectivos de Estructura de Dirección, Estructura de Apoyo y Administración y Gestión, que son los colectivos en los que se concentra el mayor porcentaje de las mujeres.

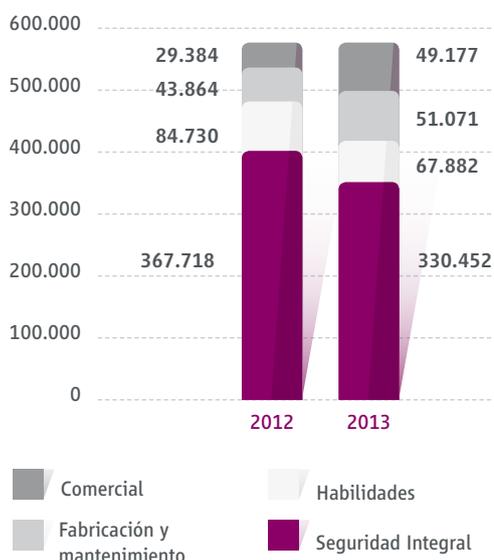


Plan de Formación Anual

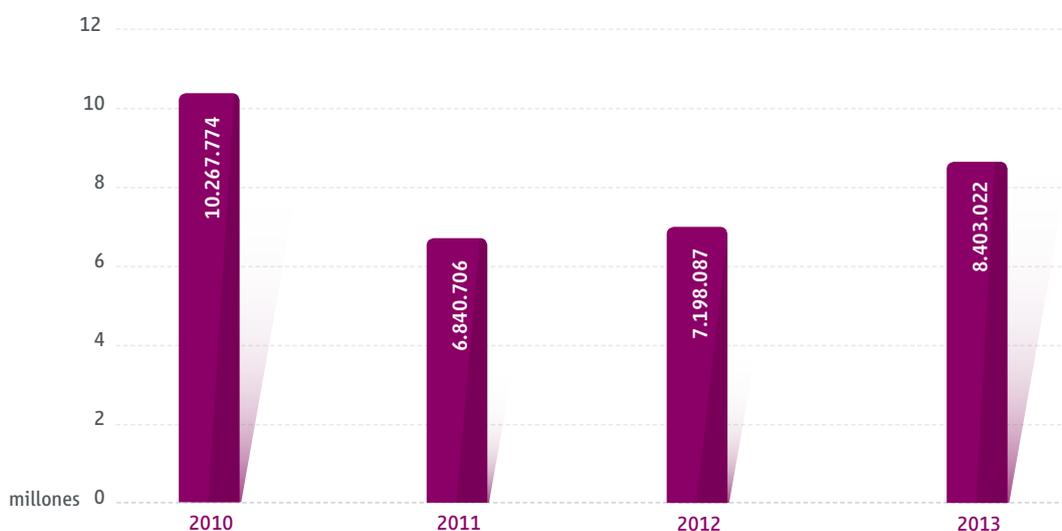
Renfe lleva a cabo un Plan de Formación Anual, disponible a través de la Intranet, que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos.

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

Horas por tipo de formación



Inversión en formación (euros)



Otros programas específicos de formación de Renfe

- Mandos Intermedios y Cuadros sin equipo, del Grupo Profesional de Administración y Gestión, y Cuadro Técnico Comercial.
- Mandos Intermedios y Cuadros con equipo, de todos los Grupos Profesionales, y Supervisor de Mantenimiento y Fabricación.
- Mandos Intermedios y Cuadros que desarrollan principalmente tareas de impartición de formación.
- Colectivo de administración y gestión (Programa Especializado de Administración y Gestión).
- Colectivo de administración y gestión (Programa de Administración y Gestión).
- Colectivo comercial (Programa Especializado Comercial).

- Colectivo comercial (Programa Comercial).
- e-learning.
- La Escuela Técnica Profesional de Mantenimiento de Renfe ha comenzado a impartir en 2013, para finalizar en 2014, un programa de mejora de la cualificación técnica en mantenimiento de material rodante en el que destacan la apuesta por la tecnología y la innovación. En esta acción formativa de carácter voluntario participan simultáneamente, a través de videoconferencia, un centenar de trabajadores de Renfe en Madrid, Málaga, Valencia y Vilanova, sobre todo del área de Fabricación y Mantenimiento de la empresa.

Formación Profesional dual

Como elemento distintivo del año 2013, hay que destacar que Renfe Operadora y la Generalitat de Catalunya firmaron un acuerdo por el que se ha implantado durante el curso 2013-2014 el ciclo formativo de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario, con formación dual en Renfe Operadora, para favorecer la inserción de los alumnos en el mundo laboral. Renfe Operadora asume así su primer compromiso de colaboración en la implantación de la formación profesional dual. Esta experiencia piloto puede servir para dar un impulso a este nuevo modelo de formación profesional, de alta cualificación, orientada a la mejora de la empleabilidad.

Plan de igualdad

En 2013 se aprueba y suscribe por unanimidad el Plan de Igualdad de Renfe, publicado en el BOE el 10 de febrero de 2014. Asimismo se han llevado a cabo acciones de difusión del mismo para llegar a toda la organización.

Diversidad e igualdad de oportunidades en Renfe

El Convenio Colectivo de Renfe incluye además el compromiso de seguir garantizando el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en la Empresa.

En este sentido, los objetivos generales son promover la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad, así como la condiciones de trabajo que eviten acoso sexual y acoso por razón de sexo, la implantación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar de los trabajadores, además de detectar, prevenir y eliminar toda discriminación directa o indirecta y lograr representación equilibrada de la mujer en la empresa, mejorando acceso a puestos de responsabilidad

Remuneración media salarial por sexos

	2013	2012
% Relación salarial hombres / mujeres*	16,98	19,90
Remuneración salarial total (en euros)	678.412.759	616.205.308

(*) 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.

La población objeto de estudio para calcular el porcentaje de salario medio de mujeres en relación a los hombres está formada por aquellos trabajadores que, además de haber estado en la empresa durante el año completo, no han cambiado de categoría profesional en este periodo.

La disminución de la masa salarial en 2012 se debe a la aplicación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, por el que se suprime durante el año 2012 la paga extraordinaria del mes de diciembre, para aquellos colectivos que la tienen, o en caso contrario, la catorceava parte del sueldo.

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

Categoría profesional	Nº de mujeres en plantilla		% de mujeres del total de la plantilla		% de salario medio de mujeres en relación al de los hombres	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Personal Operativo	917	887	8,07	8,25	-23,44	-26,48
Mando Intermedio	223	203	12,63	12,81	-19,04	-20,38
Estructura de Apoyo	205	179	24,43	24,03	-5,74	-4,94
Estructura de Dirección	142	137	17,36	17,50	-8,14	-7,51

Por otra parte, Renfe incluye en su Convenio Colectivo una cláusula específica en materia de conciliación de la vida personal, familiar y profesional. Entre sus medidas están:

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

Beneficios sociales

- **Títulos de transporte:** reducción del precio general para viajes particulares.
- **Anticipos sin intereses:** hasta tres mensualidades del salario base con devolución en un plazo máximo de 18 meses.
- **Cobertura de garantías en caso de incapacidad o fallecimiento:** a través de un seguro colectivo de vida y accidente.
- **Complementos a las prestaciones de la seguridad social** en línea con lo establecido en el RD 20/2012 tanto en situaciones de Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad Común como en las derivadas de Accidente de Trabajo.
- **Campañas de salud y medicina preventiva:** vacunación antigripal, revisión ginecológica, detección precoz de cáncer de próstata...
- **Planes de drogodependencia y alcoholismo y ayudas para dejar de fumar.**
- **Ayudas:** independientes de las establecidas por el Estado y compatibles con cualquier otra concedida por el mismo motivo, por hijos discapacitados psíquicos.
- **Ayudas gratificables**
- **Prestación por defunción.**



Comunicación interna

Entre las funciones del área de Comunicación Interna de Renfe se encuentran las de implicar a los trabajadores y alinearlos con los objetivos de la empresa. Para ello, durante 2013 los empleados de la compañía han conocido puntualmente a través de la principal herramienta de comunicación empresarial, la intranet de Renfe, *Interesa*, las estrategias más importantes de la empresa en ese ejercicio.

Pero este canal abierto entre empresa y trabajadores no solo informa, sino que también tiene la vocación de integrar contenidos para facilitar la gestión, el conocimiento y la formación dentro de la compañía. En este sentido, además de renovar diariamente la portada de acceso con informaciones de actualidad vinculadas a la empresa y al sector en el que opera, *Interesa* alberga comunidades y entornos colaborativos como los que están dirigidos a los formadores de conducción y a los gestores de seguridad en la circulación, además del inicio del trabajo para la puesta en marcha de un entorno para los formadores de comercial, colectivos todos ellos que, por su relevancia estratégica dentro de las funciones de la empresa, requieren de espacios virtuales específicos en los que compartir conocimientos, además de unificar, coordinar y homogeneizar criterios de actuación.

Uno de los ejes de comunicación que ha destacado a lo largo de 2013, es el proceso de constitución del nuevo esquema societario de Renfe que incluye la segregación parcial de la empresa, y que da lugar a la creación de las nuevas sociedades Renfe Viajeros, Renfe Mercancías y Renfe Fabricación y Mantenimiento; así como el proyecto de constitución de Renfe Alquiler de Material Ferroviario, como sociedad de nueva creación.

Desde Comunicación Interna se ha ido difundiendo de manera puntual el día a día de cómo se ha desarrollado este proceso, como hitos significativos destacan su autorización por parte del Consejo de Ministros, la aprobación del Consejo de Administración de Renfe del desarrollo constitutivo de las nuevas sociedades, el inicio de la negociación con los sindicatos representados en el Comité General de Empresa y su posterior ratificación por parte de este órgano, o la constitución a finales de 2013 de los Consejos de Administración de tres de las sociedades del nuevo modelo empresarial de Renfe Operadora, Renfe Viajeros, S.A., Renfe Mercancías, S.A. y Renfe Fabricación y Mantenimiento, S.A.

Otro de los hitos en Comunicación Interna han sido la integración de los trabajadores de FEVE en Renfe por aplicación del Real Decreto Ley 22/2012 de 20 de julio, que establece la supresión, a 31 de diciembre de 2012, de la entidad pública empresarial Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha.

A lo largo de 2013, desde Comunicación Interna se han difundido campañas genéricas de medicina preventiva, de protección civil (sobre normativa específica, planes de autoprotección, simulacros, recomendaciones o protección contra incendios) o sobre los Centros de Coordinación y Control 24 horas, encargado de coordinar situaciones relacionadas con la seguridad pública.

Cómo acceden los empleados de Renfe a la intranet:

- Desde cualquier ordenador conectado a la red interna de la empresa.
- Desde Internet, para lo que todos los trabajadores disponen de usuario y contraseña.
- 128 puestos de comunicación están instalados en centros de trabajos de maquinistas, personal de intervención y talleres.
- A través de los terminales de teléfono móvil de la empresa.

Accesos a Interesa

- 3.733.364 sesiones en 2013. Un 6,91% menos que en 2012.
- La media diaria de sesiones (de lunes a viernes) en 2013 fue de 13.417.
- Desde Interesa.mobi se hicieron un total de 332.648 accesos en 2013, un 8,91% del total. Prácticamente igual que en 2012 (9%).

Salud y seguridad laboral

La protección de los trabajadores y su seguridad son dos pilares básicos en los que se sustenta la empresa.

Formación

Desde la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, la Gerencia de Área de Prevención de Riesgos, y junto con el apoyo y asesoramiento a la Dirección de Formación, y de las Sociedades, se marca como objetivo prioritario evitar o minimizar las causas de accidentes de los trabajadores de Renfe. Para ello se continúa reforzando la formación en materia de Salud y Prevención, como principal herramienta del trabajador frente a los riesgos derivados de su puesto de trabajo.

El alcance de la formación implica a todos los niveles jerárquicos de la empresa y se materializa en una metodología más práctica y productiva, conforme a lo establecido en el procedimiento interno de prevención, el POP 06 de Formación.

Formación en materia de Salud y Prevención

	2013		2012	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Formación continua	2.665	12.027	3.503	16.724
Formación inicial	72	839	50	118
Formación coyuntural	39	156	12	48

A parte de los datos en materia de Salud y Prevención presentados anteriormente, hay que reseñar las 2.067 horas en materia de prevención impartidas en módulos transversales, formando parte de cursos generales dentro del catálogo de formación.

Asimismo, cabe destacar el importante esfuerzo realizado por el Servicio de Prevención de Renfe, de sus técnicos de prevención y el servicio médico, en la impartición de la formación de cursos tanto a personal interno como a personal externo de las diferentes empresas que solicitan la habilitación, que les acredite y homologue para la realización de los trabajos en Renfe o para aspirantes al título de conducción de vehículos ferroviarios u operaciones de tren.

Subrayar la profesionalidad de los técnicos de prevención, que de manera continua reciclan sus conocimientos en prevención participando y asistiendo a jornadas y congresos en materia preventiva de instituciones propias de prevención de riesgos laborales, despachos jurídicos y/o empresas del sector ferroviario.

Campañas preventivas para trabajadores

En 2013, se realizaron un total de 3.507 campañas preventivas.

Nº de Trabajadores	2013	2012
Cáncer colorrectal	408	268
Salud ocular	599	568
Salud ginecológica	367	377
Salud ósea	103	82
Riesgo cardiovascular	592	540
Prevención cáncer próstata	1.430	1.074
Tabaco	8	5

Los datos sobre campañas preventivas pueden diferir según el momento de consulta debido a que el cierre de los procesos se completa en el momento de facturación de los mismos.

Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales

	2013			2012
	Hombres	Mujeres	Total	Total
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,63	0,68	0,63	0,60
Jornadas perdidas por accidente laboral	26.128	3.196	29.324	27.326

	2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	1	0	4	0
Enfermedades profesionales declaradas	0	0	0	0



Visitas e inspecciones

Desde el Servicio de Prevención además de las visitas a instalaciones realizadas con motivo de la realización de las correspondientes evaluaciones de riesgos, y de la preceptiva coordinación de actividades empresariales, a lo largo del año 2013, se realizaron las siguientes actuaciones:

- Atención de consultas de los trabajadores de planta cuarta de Avenida Ciudad de Barcelona 8, con respecto a las condiciones de temperatura, humedad y ventilación del edificio.
- Asesoramiento en materia de coordinación de actividades en obras de mantenimiento e instalaciones a la Jefatura de Sistemas, dentro de la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos.
- Asesoramiento en materia de coordinación de actividades en obras de mantenimiento e instalaciones a la Dirección de Compras y Patrimonio.
- Visita a instalaciones corporativas ubicadas en Valencia Fuente de San Luis para la comprobación de los elementos de protección en caso de emergencia y designación de responsables.

Procedimientos Operativos de Prevención (POP), Protocolos y normas de actuación

En relación con los Comités Provinciales es importante destacar el seguimiento del funcionamiento de estos Comités realizado por parte de la Corporación, teniendo como objetivo garantizar que la información que se comunica en estos foros sea la adecuada y conste de forma correcta en las actas correspondientes, por lo que hay que destacar el énfasis que se ha establecido en la comunicación continua que se ha mantenido por parte de la Gerencia de Área de Prevención de la Corporación con la Dirección de Relaciones Laborales, recordando directrices definidas anteriormente y las establecidas en la normativa laboral vigente en Renfe actualmente, para que se transmitiera a los Presidentes de dichos Comités.



Limpieza de frontales

Desde la Gerencia Área de Prevención de Riesgos, durante el primer semestre de 2013 se llevaron a cabo, de acuerdo al "Plan de Inspección en la Coordinación de Actividades Empresariales", varias inspecciones en las diferentes dependencias de las Áreas de Actividad, donde se desarrollan los trabajos de limpieza exterior de vehículos y limpieza rápida de parabrisas/frontales, con tensión en catenaria, con el fin de verificar la aplicación de la normativa y protocolos establecidos para la realización de la tarea. Teniendo en cuenta las definiciones establecidas en el R.D. 614/2001 sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico, los trabajos de limpieza exterior de vehículos y limpieza rápida de parabrisas/frontales en Renfe Operadora han de ser realizados y considerados como "trabajos en proximidad", para lo cual es necesario establecer una planificación de los mismos, así como del seguimiento del desarrollo de la tarea. En Renfe Operadora, además, existen diversos procedimientos de actuación en relación a la tarea que nos ocupa, tales como el POP 11 "Procedimiento Preventivo para los trabajos de limpieza de vehículos ferroviarios, limpieza de vía, entrevía y agujas" y el "Plan de Actuaciones específicas en la coordinación de trabajos en proximidad, en la realización de limpieza exterior de vehículos y limpieza rápida de parabrisas/frontales", a tener en cuenta para el desarrollo de estos trabajos.

Compromiso con los proveedores

Principales logros de 2013

- En el año 2013 se ha continuado la estrategia de agregación de necesidades de compra homogéneas y licitación conjunta. En esta línea de desarrollo se han adjudicado el mantenimiento de equipos ofimáticos y el mantenimiento de oficinas y edificios en el ámbito territorial de Madrid, y el mantenimiento de licencias de software ofimático para todo el Grupo Renfe. Como resultado de esta estrategia, iniciada en el año 2011, el número e importe de los contratos de gestión simplificada ha continuado descendiendo en 2013.
- Con el fin de disminuir las cargas administrativas que soportan los proveedores, en aquellos contratos de menor importe -gestión simplificada- no se está exigiendo la garantía provisional, salvo que se trate de obras, en cuyo caso continúa requiriéndose.
- La integración de FEVE en Renfe ha supuesto la adaptación de los procesos y sistemas que venía utilizando FEVE a los que utiliza Renfe y la subrogación de nuestra empresa en los contratos de FEVE ligados a los negocios asumidos.
- La transformación del modelo de empresa de Renfe, pasando a ser un grupo de empresas, lo que ha supuesto la subrogación de un gran número de contratos a las sociedades de nueva creación y la adaptación de los sistemas de compras a un modelo multisociedad.
- Se ha completado la conexión de los sistemas de compras de Renfe con la Plataforma de Contratación del Estado, de modo que todas las licitaciones se publican en la Plataforma.
- Publicación en la web de Renfe de todos los contratos de gestión simplificada que adjudica.



Modelo de Gestión

Renfe establece, como uno de sus objetivos, fomentar el valor de la sostenibilidad y favorecer la incorporación de criterios de responsabilidad social en la relación de la compañía con sus proveedores.

Por su parte, la Política de Compras de Renfe incluye, entre otros, criterios de selección de proveedores que tienen en cuenta su compromiso ambiental y su cumplimiento de la normativa nacional e internacional, lo que implica la exigencia de respeto a los Derechos Humanos.

A este fin, Renfe está trabajando con el propósito de extender el compromiso de la compañía con la RSE a lo largo de su cadena de aprovisionamiento. El objetivo es realizar un diagnóstico para la inclusión, y en su caso, generalización de criterios éticos, sociales y ambientales en los procedimientos de compra y contratación.

Procedimiento

El régimen de contratación de Renfe se somete a las normas del Derecho Privado, sin perjuicio de que a la preparación y adjudicación de los contratos les sea de aplicación lo dispuesto en la legislación de contratación pública prevista para los llamados sectores especiales. En este sentido, los procedimientos de contratación de Renfe están sujetos a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales -en adelante LSE-, que resulta de aplicación para aquellos contratos de obras de importe superior a 5.000.000 euros y para aquellos contratos de servicios y suministros de importe superior a 400.000 euros.

Las contrataciones cuyo importe sea inferior a los umbrales arriba indicados se rigen por la "INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA IN-SGC-001/08, INSTRUCCIONES POR LAS QUE SE REGULAN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE Renfe OPERADORA", de fecha 29 de abril de 2008, cuya Revisión 1 fue aprobada por el Consejo de Administración del 30 de octubre de 2013.

Proveedores y volumen de compra

	2013	2012
Gestión Normal		
Adjudicatarios	408	274
Importe (en euros)	548.812.026	343.909.829
Total (incluida Gestión Simplificada)		
Adjudicatarios	1.334	1.822
Importe (en euros)	588.321.228	395.381.786

Normativa interna

La normativa interna de Renfe en materia de compras recoge el compromiso social y ambiental. Así, por ejemplo:

- La Norma Principios Generales de la Función de Compra establece que, en la medida de lo posible, deberán considerarse como criterios de valoración de ofertas, entre otros, los aspectos ambientales y sociales.
- En las recomendaciones generales relativas a la gestión de la contratación de Renfe, aplicables a los sectores de mantenimiento de trenes y equipos afines, limpieza, restauración y servicios conexos, y mantenimiento de edificios e instalaciones, se incluyen características concretas a exigir en dichos sectores, entre las que se encuentran los aspectos ambientales y sociales.

Integrando la RSE en la cadena de proveedores

Renfe va más allá de su firme voluntad de servicio y de lo dispuesto en la Política de Compras y cuenta con una política ambiental, complementada con un decálogo que hace extensivo a todas sus filiales, contratistas y proveedores. El objetivo es extender al máximo las buenas prácticas en el ámbito ambiental.

Mecanismos de cumplimiento

Renfe cuenta con mecanismos definidos para cumplir con los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación:

Principios de publicidad y transparencia

- Todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, sujetas a la LSE, se publican en el DOUE, y BOE. En el DOUE se publican asimismo las adjudicaciones de los correspondientes contratos, así como los procedimientos declarados desiertos o desistidos.

- En la Plataforma de Contratación del Estado se publican todas las licitaciones por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, y las adjudicaciones, desistimientos y procedimientos desiertos.
- En el Perfil del Contratante, ubicado en la web de Renfe, se publican todas las licitaciones por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, y las adjudicaciones, desistimientos y procedimientos desiertos. Asimismo, se publican las adjudicaciones de contratos de gestión simplificada, que son aquellos contratos con importe igual o inferior a 50.000 euros adjudicados por el procedimiento negociado sin publicidad.
- Sin perjuicio de publicar la adjudicación, la declaración de desierto o el desistimiento, en todos los expedientes que no sean de gestión simplificada Renfe-Operadora notifica la resolución del procedimiento a todos los operadores económicos participantes.

Principio de concurrencia

- Todos los expedientes de importe superior a 50.000 euros se tramitan con publicidad, salvo que exista una causa prevista en el artículo 59 de la LSE o en el apartado 2 del capítulo II del Título IV de la Instrucción Administrativa IN-SGC 001/08, que permita utilizar el procedimiento negociado sin publicidad.
- En los expedientes de gestión simplificada (hasta 50.000 euros) se deben pedir al menos tres ofertas, salvo que exista una causa objetiva por la que sólo pueda pedirse oferta a un proveedor.
- En los procedimientos negociados y restringidos, de acuerdo con la Norma NG-DCP-001/08, Principios Generales de la Función de Compra y la Circular Administrativa CI-DCP-001/08, Recomendaciones Generales relativas a la gestión de contratación de Renfe se recomienda que el número de empresas seleccionadas no sea inferior a 6.



Principio de confidencialidad

De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del Capítulo II del Título I de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08, Renfe se compromete a no divulgar la información facilitada por licitadores/candidatos que éstos hayan designado como confidencial. Dicha información incluye en particular los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas.

Principio de igualdad y no discriminación

Los principios de igualdad y no discriminación están recogidos en el apartado 1 del Capítulo II del Título I de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08. Dichos principios inspiran, asimismo, todo el procedimiento de contratación regulado en la Norma NG-DCP-001/08, Principios Generales de la Función de Compra, particularmente en lo que se refiere a los criterios de selección de candidatos, que deben ser objetivos, adecuados y proporcionados al objeto del contrato.

Apuesta por las compras responsables

Como parte del compromiso ambiental, Renfe exige a las empresas colaboradoras, filiales, contratistas y proveedoras, idéntico compromiso en el cumplimiento de la normativa ambiental, materializando esta demanda a través de las políticas de compras de bienes y servicios.

Comunicación con proveedores

En cuanto a la comunicación con los proveedores, Renfe tiene habilitado para los proveedores un acceso on-line a través de la página web www.renfe.com al "Perfil del Contratante", un espacio web donde se dan a conocer las licitaciones en curso, contratos adjudicados, licitaciones desiertas o desistidas y, en general, toda la normativa aplicable, así como los modelos de declaración responsable utilizados en los procedimientos de contratación.

Asimismo, en la web de Renfe, a través del link "Proveedores/Clientes", se accede al "Portal de Proveedores", que como se ha comentado anteriormente, permite a los proveedores acceder al Registro de Proveedores y comprobar sus datos y documentos acreditativos de su personalidad jurídica y capacidad de obrar, con el fin de no aportar los documentos vigentes que se encuentren en el Registro en los sucesivos procedimientos de contratación en los que participan. En el "Portal de Proveedores" existe un buzón de correo para que los proveedores realicen consultas referentes al Portal.





Compromiso con la sociedad

Renfe dispone de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, en cuyo marco se impulsa un compromiso continuo con sus grupos de interés que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía e incorpora aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

Alrededor de esta estrategia, Renfe ha elegido cuatro compromisos en torno a los cuales se alinean todas las acciones de Responsabilidad Social Empresarial así como de patrocinios que desarrolla la Compañía.

- Compromiso con la sociedad y la accesibilidad.
- Compromiso con la cultura, la educación y el deporte.
- Compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente.
- Compromiso con la ética y el buen gobierno.



Inversión en Responsabilidad Social Empresarial

En 2013, Renfe ha realizado una inversión en la comunidad que ha alcanzado los 39,5 millones de euros. La mayoría de esta inversión proviene del compromiso de Renfe con la sociedad y la accesibilidad, donde el servicio Atendo y los descuentos realizados a través de la Tarjeta Dorada Renfe son las partidas de inversión más altas.

Inversión en Responsabilidad Social Empresarial

(Miles de euros)	2013	2012
Compromiso con la sociedad y la accesibilidad	37.304	36.357
Compromiso con la cultura, la educación y el deporte	453	444
Compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente	1.718	1.489
Compromiso con la ética y el buen gobierno	17	31
Total	39.492	38.321

Compromiso con la sociedad y la accesibilidad

El compromiso de Renfe con las actividades de interés social data desde el mismo momento del nacimiento de la compañía, siempre dispuesta a conocer e involucrarse con el entorno en el que se mueve. Un Compromiso con la sociedad y la accesibilidad, con especial atención a los usuarios con alguna discapacidad o dificultad de movilidad, a través del Plan de Accesibilidad que se está ejecutando; un compromiso con la integración, la diversidad, la tolerancia, el respeto y el entendimiento de cara a una óptima convivencia entre los ciudadanos.

La accesibilidad en Renfe-Atendo

Con el objetivo de alcanzar la accesibilidad para todos, Renfe ha tomado como referencia el principio de accesibilidad universal, para lo que es necesaria la eliminación de barreras físicas, creando entornos accesibles así como la puesta en marcha de un sistema de gestión que garantice la prestación del servicio.

Durante el año 2013 se prestó en 126 estaciones accesibles en España, de las cuales 68 prestan servicio de forma permanente en todo el horario de apertura de las estaciones, previa demanda anticipada de al menos 30 minutos antes de la salida del tren, y en 58 estaciones se realiza de manera puntual solicitándolo con 12 horas mínimas respecto a la hora de viaje.

El público que accede a los trenes es cada vez más diverso, las personas mayores y las personas con discapacidad viajan más y utilizan cada vez con mayor frecuencia el tren para sus desplazamientos.

La solicitud de asistencia del Servicio Atendo se puede realizar en el momento de la compra del billete, a través de cualquiera de los canales de venta que Renfe pone a disposición de los clientes (internet, estaciones...), o bien llamando al teléfono 902 24 05 05, número específico para la atención de estos viajeros.

Este servicio, incrementa el valor y la calidad del servicio prestado por la compañía, atendiendo a los viajeros desde su llegada a la estación de origen hasta que abandonan la estación de destino al finalizar su viaje.



Oficina central de atención del servicio Atendo (OCA)

La OCA es una oficina permanente especializada en la atención e información a personas con discapacidad sobre los servicios y prestaciones accesibles en materia de transporte ferroviario y que nace como fruto de la colaboración entre Fundación Once a través de Fundosa Accesibilidad y Renfe Operadora.

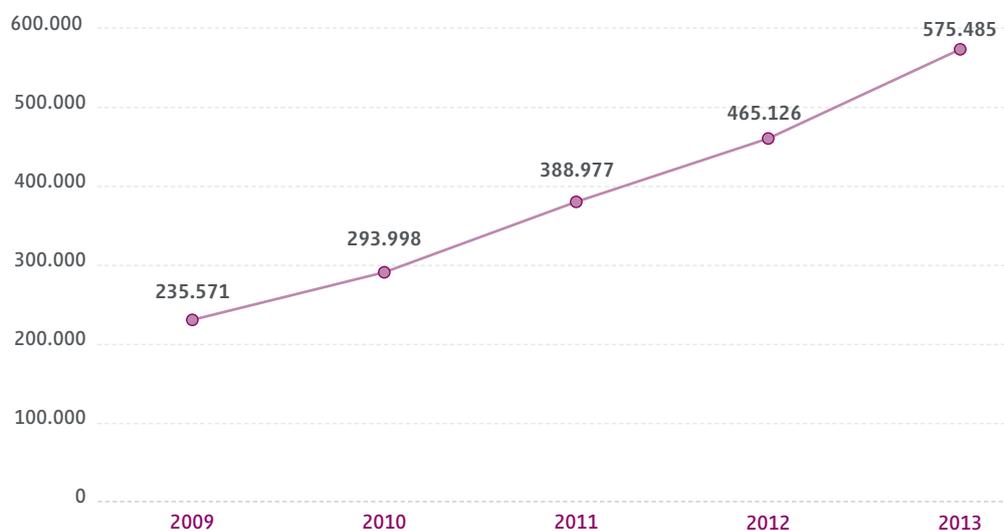
Se trata de la primera oficina atendida en su totalidad por personal con movilidad reducida que conoce de primera mano las necesidades de los clientes. Se encarga de gestionar el servicio y coordinar a los Centros Atendo y además realiza el seguimiento de las asistencias durante todo el trayecto y sobre todo en el caso de incidencias, se encarga de mantener contacto telefónico con el cliente, manteniéndole informado de la situación y proporcionando medios alternativos si fuera necesario.

Los principales logros del Servicio Atendo, a lo largo de 2013, han sido los siguientes:

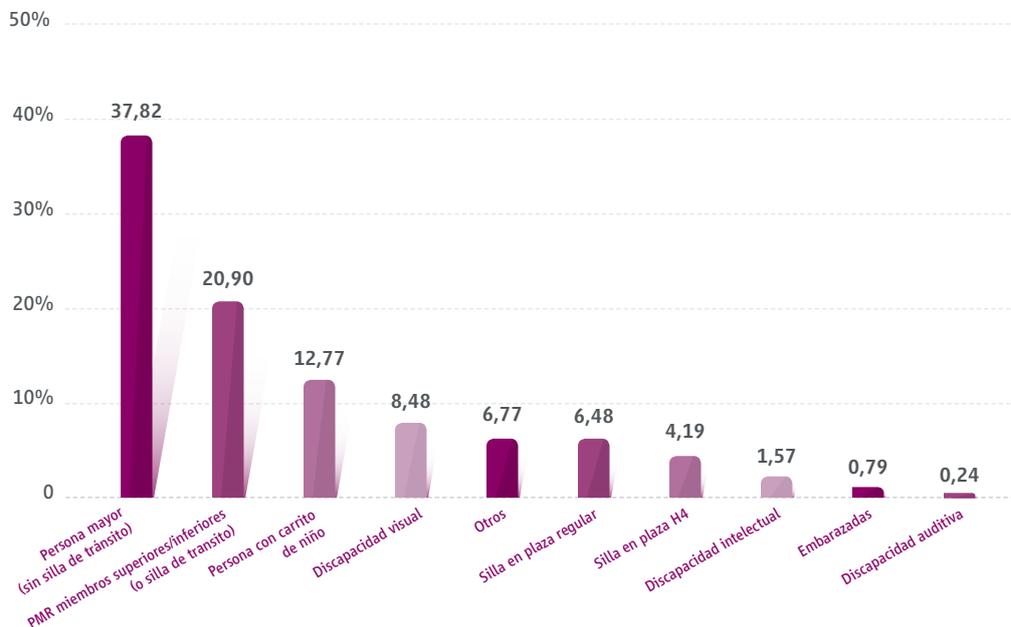
- El número de asistencias realizadas en 2013 ha crecido un 23,7% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 575.485 asistencias.
- El nivel de calidad del Servicio Atendo ha sido en 2013 de 9,05 sobre 10, similar a la de 2012 (9,04).
- El Servicio Atendo dispone de la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR. En la certificación, se reconoce que Renfe "dispone de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2: 2007 para el tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones, que cuentan con el servicio Atendo".



Nº de asistencias del Servicio Atendo



Distribución de las asistencias por tipo de discapacidad



Tarjeta Dorada Renfe

Durante el año 2013, se han realizado 1.881.408 actuaciones relacionadas con Tarjetas Doradas, de las cuales el 46,2% corresponde a actuaciones realizadas en los sistemas de venta en las estaciones, el 45% corresponde a actuaciones con los Bancos y el 8.8% restante a operaciones realizadas en Agencias de Viaje.

Altas y renovaciones de Tarjetas Doradas en 2013

	2013	2012
Venta sin Reserva	245.907	243.736
Venta con Reserva	623.001	655.194
Agencias	164.941	172.890
Bancos	847.559	830.882
Total	1.881.408	1.902.702

Asimismo, el número de Tarjetas Doradas Renfe emitidas a acompañantes de personas con discapacidad fue de 35.496 tarjetas.





Renfe y la acción social

Renfe es consciente de que no puede desarrollar su actividad de forma ajena a nuestro entorno social. Por eso apoyamos a colectivos desfavorecidos, colaboramos con centros especiales de empleo para la subcontratación de servicios, con ONG's y Fundaciones.

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Renfe contribuye a la integración laboral de personas que sufren alguna discapacidad a través de la colaboración con Centros Especiales de Empleo (CEE) mediante la Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de discapacitados psíquicos. Desde 2005, es la encargada de conservar y mantener los jardines del complejo de oficinas centrales de Renfe 'Las Caracolas', en Madrid.

Clientes Solidarios

Renfe ofrece a sus clientes la oportunidad de colaborar con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer y Nuevo Futuro a través de la tarjeta Tempo, donando sus europuntos. Gracias a su solidaridad, en 2013, se han recaudado 15.340€.

Donaciones de los clientes de la Tarjeta Tempo a ONG's

(Importe en euros)	2013	2012
Aldeas infantiles	8.908	9.168
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	5.513	5.845
Nuevo Futuro	919	634
Total	15.340	15.647

Compromiso con la cultura, la educación y el deporte

Renfe ha desarrollado una serie de actividades propias, enfocadas a acercar a sus viajeros, a través de sus capacidades, productos y servicios a aspectos culturales, educativos o divulgativos. Así, ha consolidado ya una serie de concursos y premios enfocados a la participación de los usuarios de Cercanías, además de disponer de una serie de productos propios en el que el trayecto ferroviario fomenta actividades culturales y turísticas en diversas localidades.

Asimismo, Renfe mantiene una constante política de colaboración de patrocinio con otras instituciones o entidades, mediante el vínculo con diferentes manifestaciones culturales, educativas y deportivas, tanto de forma directa, como facilitando el transporte en estos eventos, aplicando descuentos comerciales para el fomento del traslado ferroviario a los asistentes a estas actividades o cediendo espacios propios para su difusión entre los usuarios.

Proyectos culturales y educativos de Renfe

Concurso fotográfico "Atrapando el movimiento"

Cercanías de Madrid realizó en 2013 la quinta edición del Concurso Fotográfico 'Atrapando el movimiento' con el que incentiva esta disciplina artística en distintos formatos: reportajes, publicidad, retrato creativo, entre otros; alrededor del tren de Cercanías como medio de transporte sostenible y de interés medioambiental, dentro del área metropolitana de Madrid. En esta edición participaron más de 1.000 fotografías.



Certamen de Relatos Breves

Cercanías de Madrid celebró el VII Certamen de Relatos Breves. El tema del relato fue "El tránsito, el viaje o el movimiento hacia un destino".

El objetivo del concurso es involucrar a nuestros clientes y a todos los ciudadanos en este proyecto, en el que los trenes se convierten en punto de encuentro entre los viajeros y los libros, mediante la escritura de pequeños relatos cortos o micro-relatos.

En esta edición concursaron 1.570 relatos, enviados tanto a través de Renfe.com como de Renfe.mobi.

Trin Tran Tren

Cercanías Madrid desarrolló durante las navidades pasadas la VIII edición del "Trin Tran Tren", espacio de ocio, juegos, cuentacuentos y talleres de pintura, música y juegos de habilidad. Está dirigido a niños de entre 4 y 11 años, siendo coordinado por monitores y personal cualificado. La actividad se desarrolla en la estación de Cercanías de Nuevos Ministerios, por la que han pasado más de 3.500 niños.

“Trin Tran Tren” es una adaptación del conocido juego de la oca en un tablero de 500 m², pudiendo disfrutar de distintas actividades infantiles.

Catálogo de actividades escolares

Renfe ofrece a profesores y alumnos de escuelas y colegios en todo el país la posibilidad de desplazarse en grupo a un gran número de destinos y actividades interesantes de forma segura, rápida y eficiente, con el añadido de poder disfrutar de tarifas especiales para grupos de 10 o más viajeros.

Los Núcleos de Cercanías de Asturias, Madrid y Valencia, así como los trenes de Media Distancia de Cataluña, ofrecen un amplio catálogo de actividades escolares agrupadas por temáticas o por municipios.

El objetivo es ofrecer al profesor una herramienta de ayuda a la hora de programar y preparar cada una de las actividades extraescolares propuestas para cada ciclo. Asimismo, se pretende fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes, como un medio de transporte más eficiente y respetuoso con el medio ambiente.



Acciones con empleados

Visitas al Museo del Prado

El acuerdo de colaboración suscrito entre Renfe y la Fundación Amigos del Museo del Prado ha hecho posible que durante 2013 más de 100 empleados de Renfe hayan disfrutado de visitas guiadas al Museo del Prado, con temáticas tan diversas como la pintura veneciana, el siglo de oro español, los retratos de todas las épocas y recorridos por la obra de pintores como Goya, Velázquez, El Greco, Ribera, Zurbarán, Murillo, y Rubens, entre otros.



Fomento del turismo cultural

Tren de Cervantes

Renfe Cercanías pone en circulación el ‘Tren de Cervantes’ entre Madrid y Alcalá de Henares, un viaje a Alcalá y a más de 2.000 años de historia, que permite a los pasajeros descubrir, de la mano de actores que encarnan a Miguel de Cervantes, Don Quijote, Sancho Panza, Dulcinea y diversos personajes, la historia de la ciudad Complutense, además de algunos de los pasajes más famosos y recordados de “El Quijote”.

Esta iniciativa incluye el viaje en tren con degustación de productos típicos, así como, una ruta guiada por el casco antiguo de Alcalá de Henares.



Tren Medieval a Sigüenza

Renfe y el Ayuntamiento de Sigüenza pone en marcha el 'Tren Medieval a Sigüenza', entre las estaciones de Madrid Chamartín y Sigüenza, una atractiva combinación de turismo, teatro, gastronomía e historia en un entorno excepcional. El Tren Medieval, que circula desde 2004, se ha consolidado como una atractiva oferta de ocio para conocer la riqueza cultural de Sigüenza. En este tren turístico se dan cita arte, historia, teatro, gastronomía y artesanía.

Desde su puesta en marcha, más de 75.982 viajeros han disfrutado este tren turístico.

Tren de Tierra de Campos

Renfe, el Ayuntamiento de Soria, la Cámara de Comercio de Soria y la Asociación Soriana de Hostelería y Turismo (ASOHTUR), ha puesto en marcha el Tren Turístico "Campos de Castilla". Un proyecto turístico cultural con el que descubrir durante el fin de semana, los rincones machadianos de Soria, como Tierra de Alvergónzález y la Laguna Negra. Hace más de cien años, Antonio Machado llegó a la ciudad de Soria en tren, de ahí que esta aventura comience y nos transporte a esa época en el mismo medio gracias a la teatralización durante el trayecto en el tren.

Trenes Turísticos de Galicia

Los Trenes Turísticos de Galicia brindan al viajero una oportunidad única para descubrir la riqueza de las tierras gallegas. Una forma diferente de sumergirse en su naturaleza, su patrimonio y su cultura a través de diferentes posibilidades: la Ruta de los Faros, la Ruta de los Pazos y Jardines Históricos y las cinco rutas por todas las Denominaciones de Origen del Vino de Galicia.

En colaboración con la Xunta de Galicia e Inorde (Instituto Ourense de Desenvolvemento Económico), y a bordo de un cómodo tren tematizado, estas rutas de un día ofrecen a los viajeros servicio de guía especializado durante todo el recorrido, traslados complementarios en autocar y entradas a todos los puntos de interés y actividades.



Ruta de los Faros

Esta ruta recorre los más destacados lugares de la costa norte gallega, ofreciendo una forma única de descubrir la naturaleza del noroeste de Galicia. Este tren, que circula desde Ferrol (con salida opcional en autobús desde A Coruña) y destino Ribadeo los sábados, y a la inversa los domingos, nos descubre lugares mágicos, como Cabo Ortegal, el mirador de Vixía Herbeira, el Santuario de Andrés de Teixido, el Cabo de Estaca de Bares o la Playa de las Catedrales, naturaleza convertida en arte.

Ruta de los Pazos y Jardines Históricos

Permite conocer las más emblemáticas construcciones gallegas, pazos y castillos, adentrándose en la exuberancia y romanticismo de sus jardines. El viaje, que comienza en Santiago de Compostela y finaliza en Vigo, nos acercará al Pazo de Rubiáns, su magnífico interior y las más de cien especies vegetales diferentes de sus jardines; el castillo de Soutomaioir, con una imponente colección de camelias, destacando los 19 ejemplares de *Camellia japónica*, algunos de los cuales datan del siglo XIX; y el Pazo Quiñones de León, antigua fortaleza reedificada en el siglo XVII con un espectacular jardín a tres niveles.



Rutas del Vino

Las Rutas del Vino de Galicia permiten disfrutar de toda la riqueza vitivinícola y el patrimonio artístico de las tierras gallegas, redescubriendo la viña, el vino y su territorio. Estas rutas, auténtico deleite para los sentidos, recorren las cinco denominaciones de origen de Galicia, con visitas a las mejores y más valoradas bodegas, catas y paseos por los viñedos, así como otras actividades relacionadas con el patrimonio arquitectónico y rural, la naturaleza y la aventura.

Tren de la Fresa a Aranjuez

El Tren de la Fresa es un clásico del turismo madrileño, una interesante excursión cultural y de ocio, que permite disfrutar de un recorrido en un tren histórico y de una magnífica jornada en Aranjuez, ciudad declarada Paisaje Cultural Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 2001.

El Tren de la Fresa circula por la segunda línea más antigua de las que hay en funcionamiento en la Península (data del año 1851). Parte del Museo del Ferrocarril de Madrid hasta la estación de Aranjuez, tiempo en el que se puede disfrutar de una representación teatral a bordo del tren y de las visitas al Palacio Real y al Museo de Falúas, así como diversas actividades.

Tren al Festival de Teatro Clásico de Mérida y al de Guitarra de Córdoba

Renfe ha firmado acuerdos de colaboración con el Festival Internacional de Teatro Clásico de Mérida y con el Gran Teatro de Córdoba. Para el Festival de Mérida se ha creado un paquete promocional. En el caso del Festival de Guitarra de Córdoba ofrece un descuento del 30% sobre la tarifa general a los asistentes.



Compromiso con el deporte

Además de los múltiples acuerdos comerciales en los que Renfe ha trabajado para facilitar el traslado de entidades y clubes de las más variadas disciplinas deportivas, Renfe ha mostrado una especial vinculación con algunas entidades del mundo del deporte, donde ha tenido una mayor presencia y relación, especialmente en lo relacionado con la difusión del deporte entre la infancia y la juventud y el deporte paralímpico.



Comité Paralímpico Español Plan ADOP

Renfe es patrocinadora del Plan Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP) del Comité Paralímpico Español. El Comité Paralímpico Español es el órgano de unión y coordinación de todo el deporte para personas con discapacidad, en estrecha colaboración con el Consejo Superior de Deportes y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El Plan Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP) tiene como fin proporcionar a los deportistas paralímpicos españoles las mejores condiciones posibles para poder llevar a cabo su preparación y afrontar así con garantía de éxito la participación del Equipo Español en los Juegos Paralímpicos.

El Plan ADOP, incluye un Programa de apoyo directo a deportistas en el que se prevén becas económicas para que puedan dedicarse al deporte como actividad principal, así como el Programa Alto Rendimiento Paralímpico (ARPA), un sistema integral de apoyo al entrenamiento, en el que se encuentran ayudas para personal de apoyo, material deportivo, entrenamiento en centros de alto rendimiento, asistencia a competiciones internacionales o el servicio médico, entre otras.

Fundación Deporte Joven

Las iniciativas de promoción a través del deporte -especialmente entre los más jóvenes- son también una interesante forma de conectar con un público joven. Estas iniciativas de patrocinio permiten además la transmisión de valores, como el respeto, la integración y la superación.

Como ejemplo de este tipo de acciones de patrocinio destaca la colaboración con la Fundación Deporte Joven. Esta Fundación (perteneciente al Consejo Superior de Deportes) realiza y colabora cada año en miles de actividades por toda España, llegando así cada año a más de 2 millones de escolares y a más de 2.000 instituciones o entidades deportivas. Renfe patrocina a la Fundación Deporte Joven desde 2007 y en los últimos años ha centrado su colaboración en facilidades de transporte en los eventos de la Fundación y de difusión de sus actividades.



Compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente

Los servicios de Renfe contribuyen decisivamente al desarrollo económico mejorando la conectividad interregional, la movilidad laboral, la eficiencia en los negocios y el atractivo local, apoyando un sistema económico más eficiente gracias a sus menores costes externos en comparación con sus competidores. El ferrocarril, por tanto, aporta grandes ventajas macroeconómicas.

Sin embargo, los mercados del transporte no son capaces de incluir todos sus efectos económicos, lo que implica que no se reflejan diversos costes y beneficios asociados a la producción o al consumo. La magnitud de estas externalidades es muy relevante, tal y como demuestra el análisis de ahorros de externalidades producidos por Renfe, que permitieron evitar en 2013 una cifra cercana a los 1.581 millones de Euros.

Las políticas para internalizar los costes externos se están aplicando en algunos lugares para reducir la congestión y la contaminación. Otro ejemplo de internalización de costes es el coste añadido de la electricidad que utiliza el ferrocarril que se encuentra integrada en el esquema de comercio de emisiones. La aviación ha comenzado su camino, a coste cero en dicho esquema y la carretera no internaliza estos costes.

Por razones macroeconómicas y de competitividad, el gasto público para los sistemas de transporte debe orientarse de acuerdo a los costes reales para la sociedad. La internalización de estos costes puede ser un incentivo para la elección de modos de transporte más sostenibles como el ferrocarril, mientras esto no suceda, es razonable el apoyo público al tren por su aportación a la sostenibilidad.

Hitos 2013

- Electricidad 100% verde = emisión CO₂ igual a 0. Los contratos eléctricos realizados por Adif para el suministro de la energía de tracción y de usos distintos de Renfe procedieron en un 100% de empresas productoras de energías renovables, de acuerdo con los certificados verdes concedidos por la Comisión Nacional de la Energía.
- Adaptación al cambio climático. Durante 2013 Renfe fue empresa pionera en el análisis de la adaptación al cambio climático en el sector del transporte dentro de la Iniciativa Adapta organizada por la Oficina Española de Cambio Climático. También, participó en el Grupo Interministerial de Adaptación al Cambio Climático en el transporte en España coordinado por el Cedex y la Agencia Europea de Medio Ambiente.
- Responsabilidad Ambiental: A pesar de no estar obligada por la legislación vigente, Renfe dispone de una cobertura adecuada de sus riesgos ambientales, mediante una política de seguros.

- Certificación ambiental de nuevas instalaciones. Durante 2013 se certificó en Gestión Ambiental la Base de Mantenimiento Integral de Vilanova i La Geltrú.
- Acercando los espacios naturales a la sociedad y a los clientes. Servicios ferroviarios que vinculan el medio ambiente y los servicios ferroviarios tuvieron un notable auge, como ocurrió con el Tren de la Naturaleza que duplicó las cifras de grupos y viajeros respecto a 2012

Política ambiental de Renfe

El objetivo de Renfe en el ámbito del medio ambiente 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.

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 Renfe, plasmando las obligaciones y compromisos que adquiere con el medio ambiente y su entorno social, y formando parte de la apuesta de la organización por el desarrollo sostenible.



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 se deriva, además, un Decálogo Ambiental que regula el Sistema de Gestión Ambiental de Renfe.

Decálogo Ambiental Renfe

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 continua 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 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 continua por parte de las áreas de actividad y de negocio y órganos corporativos sobre la base de la implantación, certificación y auditoría periódica de sistemas de gestión ambiental y de sistemas integrados, para instalaciones y servicios.

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.

Gastos e inversiones ambientales

Renfe aplica en todas sus operaciones la normativa relativa a la protección del medio ambiente. Así, la organización ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del medio ambiente y la minimización, en su caso, del impacto ambiental, cumpliendo con la legislación vigente al respecto.

Gastos de naturaleza ambiental

Según los datos del cierre del ejercicio 2013, se han incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 927.000 Euros. Estos gastos se desglosan en los siguientes conceptos:

Inversiones ambientales

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental se han destinado 790.686,42 Euros, fundamentalmente en los talleres de la Dirección Gerencia de Fabricación y Mantenimiento, en actuaciones relacionadas con adecuación de almacenes de residuos peligrosos, climatización, mejora de la gestión energética, renovación de alumbrado e instalación de contadores, y actuaciones relacionadas con reciclaje de refrigerantes.

Multas Ambientales

Durante el ejercicio 2013, Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales.

Gastos de naturaleza ambiental

Concepto (en euros)	2013	2012
Prevención de contaminación de suelos y aguas	223.000	123.000
Gestión y tratamiento de residuos varios	131.000	180.000
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	454.000	243.000
Gestión y tratamiento de aguas residuales	31.000	530.000
Otros	88.000	62.000
Total	927.000	1.138.000



Consumos: agua, energía eléctrica y diesel

Además, se han destinado 1.525.693 Euros al consumo de agua y 313.083.159 Euros en concepto de energía eléctrica y de diesel tanto en tracción como en usos distintos de tracción. Como muestra el siguiente cuadro, estos últimos gastos han aumentado sustancialmente en los últimos 5 años:



(Gasto de energía en euros)	2009	2010	2011	2012	2013	
Tracción	Electricidad	178.132.280	193.987.309	234.080.314	232.857.346	236.700.232
	Diesel	32.888.954	38.807.908	48.851.582	51.735.315	53.351.780
Total tracción	211.021.235	232.795.217	282.931.896	284.592.661	290.052.012	
UDT	19.497.198	18.434.219	19.641.291	21.155.162	23.031.147	
Total Energía	230.518.433	251.229.436	302.573.187	305.747.823	313.083.159	

Líneas estratégicas en la gestión de la sostenibilidad

Ahorro de costes externos

Renfe ha evaluado para 2013 los ahorros monetarios generados por sus servicios en concepto de costes externos.

El estudio se basa en la hipótesis de la "no prestación de servicios ferroviarios por parte de Renfe" y de la sustitución de estos viajes por otros medios competidores.

Metodología empleada

Como ya indicamos en el Informe Anual 2011, en dicho ejercicio, las consultoras CEDelft, Infrac y Fraunhofer ISI publicaron un estudio que recoge las componentes y adapta la metodología existente a los criterios del estudio "Internalisation Measures and Policies for All External Costs of Transport-IMPACT" (Medidas y Políticas de Internalización de todos los costes externos del transporte).

El principal objetivo de este estudio de actualización es cuantificar los costes externos generados por el transporte, utilizando el conocimiento científico más actualizado y proporcionando un manual que permita el desarrollo de políticas de transporte encaminadas a corregir los fallos actuales en el mercado de transporte europeo, pasando por la internalización de costes de cada uno de los modos.

Los costes externos son costes generados por los distintos modos de transporte y por sus usuarios que paga el conjunto de la sociedad. Estos costes son, entre otros, la congestión, la contaminación, los accidentes, el ruido y otros daños sobre la naturaleza y el paisaje.

Además, el Estudio amplía el ámbito de análisis, de la UE-17 a la UE-27, con las excepciones de Malta y Chipre, pero comprendiendo a Suiza y a Noruega, dando una amplia visión de la problemática de los costes externos en todo el continente con los valores de 27 Estados.

Costes Externos del Transporte

Europa

- Costes externos > 500.000 millones € (\cong 4% del PIB europeo).
- Costes externos + congestión > 700.000 millones € (\cong 5-6% PIB europeo).

España

- Costes externos > 42.000 millones € (> 4% del PIB español).
- Costes externos + congestión > 66.000 millones € (\cong 6% PIB español).

La principal aportación de este estudio es demostrar con procedimientos de medida estandarizados y científicamente aceptados que el ferrocarril es el modo que genera menos costes externos, especialmente comparado con otros modos competidores.

Aplicación de la metodología en Renfe

Renfe, en base a la metodología descrita, realiza su estudio anual de ahorro de costes externos mediante la hipótesis de sustitución modal.

Dicha hipótesis de sustitución modal, avalada por el departamento de Economía del Transporte de la Universidad de Leeds, es la siguiente:

Servicios de Cercanías:

- 80% Automóvil zona urbana.
- 20% Autobús.

Servicios de Media Distancia:

- 80% Automóvil zona interurbana.
- 20% Autobús.

Servicios Alta Velocidad-Larga Distancia:

- 50% Automóvil zona interurbana.
- 10% Autobús.
- 40% Avión.

Servicios de Mercancías y Logística:

- 100% Camión.

La nueva metodología del estudio y todos los datos que proporciona permiten realizar una evaluación mucho más concreta de los ahorros por servicios y para cada una de las Comunidades Autónomas, teniendo en cuenta factores como la ocupación, el porcentaje eléctrico/diesel o la aplicación de los costes de congestión en servicios donde realmente tiene un gran impacto, como pueden ser en el transporte metropolitano.

Principales resultados

Los principales resultados del análisis bajo la hipótesis de la no existencia de los servicios de Renfe en España, son los siguientes:

(Millones euros)	2013	2012
Costes externos producidos por Renfe	448	400
Costes externos que hubieran generado los modos sustitutivos	2.030	1.900
Ahorro de los trenes de viajeros y mercancías	1.581	1.500

Por tanto, los costes externos generados por Renfe son entre 4 y 5 veces menores a los generados por sus competidores directos.

Distribución del ahorro por tipo de servicio

(Millones euros)	2013	%	2012	%
Mercancías	348	22	317	21
Viajeros	1.233	78	1.183	79
Alta Velocidad-Larga Distancia	575	36	564	38
Cercanías	507	32	488	33
Media Distancia	151	10	131	9
Total	1.581		1.500	

Distribución del ahorro por coste externo

(Millones euros)	2013	%	2012	%
Accidentes	690	45%	656	44%
Cambio climático	638	42%	607	40%
Congestión urbana ¹	149	10%	149	10%
Resto de componentes ²	54	4%	88	6%
Total	1.531		1.500	

(1) Evaluada únicamente para los servicios de Cercanías.

(2) Contaminación atmosférica, Ruido, Naturaleza y Paisaje, Aguas Arriba y Aguas Abajo, Efectos Urbanos, Pérdidas de Biodiversidad y Contaminación de aguas y suelos.

Circulaciones alternativas evitadas

Al elaborar la hipótesis de "no prestación de servicios ferroviarios por parte de Renfe" y sustituir el transporte real efectuado por Renfe, tanto en viajeros como en mercancías, por otros modos alternativos de transporte, nos muestra los millones de circulaciones que el tren ha evitado:



• Automóviles 302.137.669 circulaciones



• Camiones 4.205.561 circulaciones



• Aviones 89.923 circulaciones

Información elaborada a partir de los datos del estudio "External Costs of Transport in Europe" de 2011

Consumo energético y emisiones evitadas

El estudio de sustitución modal muestra los ahorros de emisiones y consumo energético producidos en Renfe en 2013 fueron de:

Ahorro de emisiones CO₂:
3.260.447,45 Toneladas.

Ahorro de energía:
976.707,51 Toneladas equivalentes de petróleo.

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 trece millones y medio de habitantes, similar a las existentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Valencia.

Consumos energéticos realizados

En 2013, las cifras unitarias de consumo energético presentan una ligera reducción respecto a 2012:



	2013	2012	% 2013/2012
Millones de litros diesel	80,14	73,3	9,33
Gwh diesel	795,8	728,3	9,33
Gwh tracción eléctrica	2.324,0	2.296,2	1,21
Gwh total	3.119,9	3.024,5	3,20
Millones de Unidades Transportadas	29.912,6	28.204,3	6,10
Wh/UT	104,3	107,2	-2,70

Como medidas de ahorro, destaca en Cercanías Madrid la modificación en el programa de las Unidades de la Línea C5 para que en hora valle y fines de semana circulen con un 80% de potencia, consiguiendo ahorros de 334.800 euros/año, y 3.168 mwh/año

Además se está trabajando en trenes Civia para implantar programas de ahorro energético del 11% en tracción y del 13% en total (incluyendo energía equipos auxiliares) y también se está estudiando la introducción de LEDs tanto en trenes como estaciones como Atocha.

Conjuntamente con Adif e Ingeteam, se puso en marcha el proyecto piloto de Subestación Reversible en corriente continua en la subestación de La Comba, en la línea Málaga-Fuengirola, que permitirá el estudio de un posible retorno de la energía regenerada en el proceso de freno en este tipo de sistema de electrificación ferroviaria.

Contrato eléctrico 2013

Hacia un uso mayoritario de fuentes renovables

Uno de los principales objetivos de Renfe es contribuir a la sostenibilidad, reduciendo su impacto ambiental y siendo una alternativa efectiva a otros modos de transporte más contaminantes.

Esta voluntad se centra en los aspectos de la empresa con mayor impacto, como ocurre con el consumo energético. Como primer consumidor eléctrico final de España, la compañía realiza esfuerzos para minimizar su consumo y los impactos negativos derivados.

Una de las piezas claves de la gestión energética es la compra de productos energéticos, encomendada por la Ley del Sector Ferroviario a Adif. El último contrato de suministro eléctrico, para el año 2013, fue adjudicado a Acciona Green Energy Developments, con 16 lotes y un total de 207,76 Millones de Euros y Enérgya VM, con 4 lotes que ascienden a 12,74 Millones de Euros.

Ambas compañías producen electricidad procedente al 100% de fuentes renovables, según los certificados de la Comisión Nacional de la Energía. De esta forma, todos los trenes que circularon en 2013 con tracción eléctrica por la Red ferroviaria española, lo hicieron movidos por fuentes renovables, de forma que el ferrocarril redujo aún más su impacto ambiental. En 2012 este consumo de origen renovable supuso ya el 71%.

Con este contrato, durante 2013 todos los trenes de Alta Velocidad, más del 95% de los Cercanías y el resto de las líneas electrificadas utilizaron electricidad 100% 'verde'. Esta electricidad renovable, también se utilizó para edificios, estaciones y otras instalaciones asociadas a la red ferroviaria.

Con esta aportación para 2013, se consolida la tendencia de incremento del porcentaje de renovables en la electricidad de tracción y en las fuentes energéticas primarias del ferrocarril español. En 2012, el contrato eléctrico ya tenía el mayor porcentaje de electricidad certificada



como renovable con más del 70%, mientras que el resto de la electricidad presentaba un porcentaje del 44% procedente de recursos renovables.

Evolución de las fuentes energéticas primarias de los consumos de tracción

Las fuentes de energía primaria 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 diesel.

Las fuentes primarias consumidas en usos de tracción se han distribuido de las siguientes maneras en el año 2013, incluyendo tanto los

efectos del contrato eléctrico como el mix de generación peninsular sin valorar los certificados verdes con la siguiente doble contabilidad:

(Tj)	Contabilidad del Mix Eléctrico Peninsular		Contabilidad del contrato eléctrico con renovables	
	Tj	%	Tj	%
Energías Renovables y Cogeneración	4.543,90	40	8.366,60	74
-Hidráulica	1.062,60	9	-	-
-Eólica	1.706,80	15	-	-
-Cogeneración y resto de renovables	1.774,60	16	-	-
Total Energía Nuclear	1.782,10	16	-	-
Total Combustibles Fósiles	4.905,67	44	2.864,97	26
-Carbón	1.254,20	11	-	-
-Gas natural	786,50	7	-	-
-Derivados del petróleo*	2.864,97	26	2.864,97	26
Total	11.232	100	11.232	100

(*) Derivados del petróleo: suma del consumo directo de gasóleo para tracción diesel y del consumo indirecto de fuel/gas utilizado en la producción de energía eléctrica.



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.

(Gwh)	2013	2012
Electricidad UDT (consumo indirecto)	107,6	135,6
Gasóleo UDT (consumo directo)	0,5	0,7
Total	108,1	136,3

Emisiones contaminantes derivadas de los consumos energéticos

Emisiones de gases de efecto invernadero

Las reducidas emisiones de gases de efecto invernadero son una de las ventajas clave del ferrocarril. En este sentido los servicios de Renfe presentaron durante 2013 unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, llegando en algunos casos a factores entre 6 y 7 veces menores, como ocurre con los automóviles o con la aviación.

Las siguientes cifras muestran cómo se ha reducido la Huella de Carbono de cada Unidad Transportada a casi la mitad de la existente en 1990 (46,56 gr CO₂/UT) - año base del Protocolo de Kioto- y en un cuarto si incorporamos la contratación de electricidad 'verde'.

Estos datos permiten a Renfe configurarse como un actor clave en la mitigación del cambio climático dentro del sector del transporte en España.

	2013	2013*	2012
Kg CO ₂ debidos a electricidad (emisiones indirectas)	404.384.940	0	555.682.213
Kg CO ₂ debidos a diesel (emisiones directas)	213.181.960	213.172.400	195.081.511
Total Kg CO ₂	617.566.900	213.172.400	750.763.724
gr CO ₂ /UT	20,65	7,13	25,08
Evolución sobre base 100 en 1990	44,34	15,30	53,85

(*) Datos utilizando las emisiones del contrato eléctrico de Adif para 2013.

Datos de emisiones utilizados

	2013	2012
Kg CO ₂ emitidos/Kwh	0,174	0,242
Kg CO ₂ emitidos/L diesel	2,66	2,66

Fuente: "Observatorio de la electricidad" de WWF España para emisiones por KWh y Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente para emisiones por Litro diesel

Emisiones de otras sustancias contaminantes debido al consumo energético

	2013	2012
Emisiones Renfe SO₂ en Tm	1.035,7	1.307,2
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	899,4	1.182,5
Debidas a diesel (emisiones directas)	136,2	124,7
Emisiones Renfe NOx en Tm	3.347,9	3.325,4
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	629,8	838,1
Debidas a diesel (emisiones directas)	2.718,1	2.487,3
Emisiones Renfe COV-NM en Tm	349,3	322,0
Debidas a electricidad (emisiones indirectas)	32,5	32,1
Debidas a diesel (emisiones directas)	316,8	289,9

Emisiones de otras sustancias contaminantes debido al consumo energético

	2013	2012
Emisiones PM en Tm	123,7	115,0
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	25,6	25,3
Debidas a Diesel (emisiones directas)	98,1	89,8
Emisiones Renfe PM_{2,5} en Tm	125,9	117,6
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	32,5	32,1
Debidas a Diesel (emisiones directas)	93,3	85,4
Emisiones Renfe CH₄ en Tm	49,4	48,0
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	37,2	36,7
Debidas a Diesel (emisiones directas)	12,3	11,2
Emisiones CO en Tm	840,5	777,2
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	111,6	110,2
Debidas a Diesel (emisiones directas)	728,9	667,0
Emisiones N₂O en Tm	17,5	16,9
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	11,6	11,5
Debidas a Diesel (emisiones directas)	5,9	5,4

	2013	2013*	2012
Emisiones CO₂ eq			
Total Kg CO ₂ (miles)	213.172	617.567	750.764
Emisiones CO ₂ eq (miles)	213.179	617.573	750.770
Residuos radioactivos generados por el consumo de Renfe (residuos indirectos)			
Baja y media actividad en m ³	0	5,276	5,419
Alta actividad en Kg	0	643,762	661,308

*Contabilidad del contrato eléctrico con energías renovables al 100%

Datos elaborados a partir de la Guía Corine Air 2009 Código SNAP 0802 Vehículos ferroviarios para emisiones diesel, Inventario Nacional de Emisiones de Contaminantes a la Atmósfera publicado por MARM 2010 e Informes Anuales del Sistema Eléctrico Español de REE y del Observatorio de la Electricidad de WWF España.

Cabe destacar que la mayoría de estas emisiones son de contaminantes atmosféricos locales, como las partículas o los óxidos de nitrógeno. En su mayoría, se realizan de forma indirecta

en las centrales de generación eléctrica, permitiendo retirar de los ambientes urbanos estas emisiones.

Principales indicadores de sostenibilidad

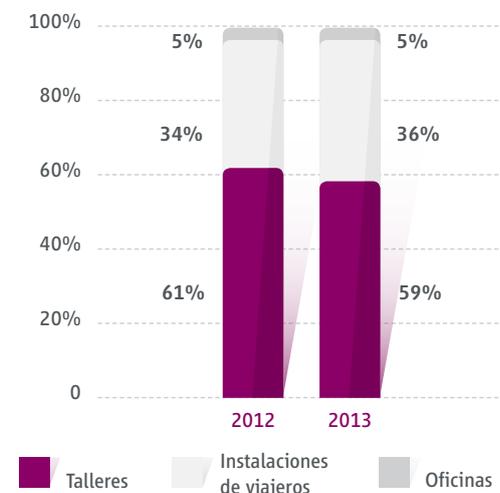
Gestión del agua

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 punto de captación es la red general de distribución de agua. No se realizan captaciones de manantiales ni de pozos.



	2013	2012	% 2013/2012
Consumo de agua m ³	905.703	1.029.622	-12%

Reparto del consumo de agua por áreas



Aguas residuales

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

Renfe ha destinado en 2013 un importe cercano a 31.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

Procesos de ahorro de agua

Como medidas de ahorro destacan el uso de medidas reductoras en las tomas de agua y el reciclaje del agua de lavado en los túneles de Coruña y Vigo-Guixar, y la instalación de sistemas de ahorro y la sensibilización al personal para que racionalice los consumos de agua en el Mercado Norte de Viajeros.

En el caso de Cercanías Madrid destacan como medidas de ahorro el control de pérdidas de agua en las tomas exteriores e interiores de todos los centros de limpieza de trenes.

Mientras que en el Mercado Sur de Viajeros se realizó la instalación de reductores de presión en salidas de agua para lavado exterior del material de viajeros y recordatorios de cierre de grifos, además temporizadores de grifos.

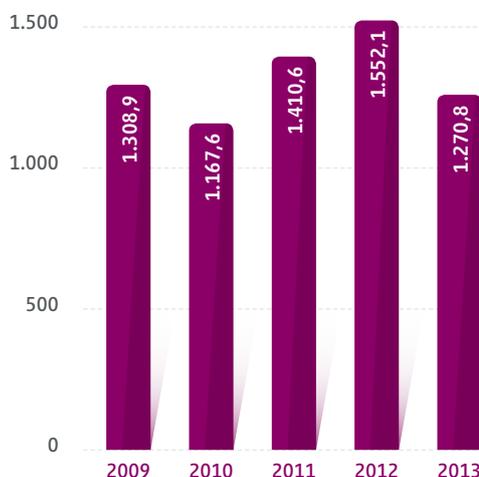
La reutilización del agua en los túneles de lavado de Montcada y Vilanova i la Geltru y la instalación de pulsadores automáticos (con limitación de tiempo) en oficinas son las principales medidas realizadas en Rodalies Catalunya.

Finalmente, en el Mercado Este de viajeros destaca la optimización de limpiezas vehículo y lavado manual en algunos trenes y el mantenimiento de instalaciones con grifería con pulsadores automáticos y temporizados, así como la instalación detectores de presencia en aseos de estaciones y oficinas.

Consumo de materiales

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

Generación de Residuos Peligrosos en Renfe



(Kg)	2013	2012	% 2013/2012
Aceites/grasas	308.904	447.991	-31
Pinturas	96.946	89.034	9
Papel y cartón	74.286	69.815	6
Arena	41.440	60.480	-31

Iniciativas desarrolladas en las oficinas para la reducción del consumo de papel son la aplicación de buenas prácticas de uso, como puedan ser la utilización preferente de archivos electrónicos, la utilización de papel reciclado, la impresión por las dos caras, en blanco y negro, incluyendo la sensibilización del personal para reducir impresoras de color y la configuración de las impresoras con escalas de grises.



Gestión de residuos

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

Para la gestión de los residuos peligrosos, calificados como tales según la normativa al respecto (Real Decreto 833/1988, Real Decreto 952/1997, y Orden MAM/304/2002), Renfe contrata los servicios de recogida, gestión, tratamiento y reciclaje de los mismos a empresas autorizadas como gestores por las administraciones públicas para tales fines.

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

Durante el año 2013 se han generado 1.270,8 toneladas de residuos peligrosos.

En lo que respecta a otros residuos urbanos o asimilables, las cantidades generadas son las siguientes:

(Kg)	2013	2012	% 2013/2012
Residuos sólidos urbanos	601.019	1.019.749	-41,06
Vidrio	24.188	64.840	-62,70
Papel/cartón	62.850	59.564	5,52
Madera	110.225	49.659	121,96
Plásticos	1.272	4.115	-69,09
Pilas y baterías	987	2.462	-59,91
Aparatos eléctricos y electrónicos	389	928	-58,08

Como iniciativas de minimización en Mercancías destacan la participación en programas de sistemas de gestión de residuos (como ECOPILAS), las Jornadas Formación y Sensibilización del personal de Renfe Mercancías y de sus sociedades participadas, la participación en programas con Canon y HP para el reciclado de cartuchos de tóner y consumibles de impresión e inyección de tinta.

En el ámbito de viajeros destaca la instalación del contenedor de reciclado de papel con una empresa de gestión de residuos en el Mercado Nordeste-Mediterráneo, el reciclado de papel y el reciclaje de todos los materiales de oficinas (incluido los cartuchos de tóner usados) en el Mercado Norte y el reciclaje de tóner, la utilización de papel usado, los cajones especiales para papel a reciclar, y la racionalización de documentos a imprimir en el Mercado Sur.

La colaboración en el alquiler de un compactador de papel y cartón y posterior reciclado del contenido en el mercado de Transversales, mientras que en el Mercado Este destaca la recogida selectiva de residuos en diferentes contenedores (papel, tóner, pilas, etc) y la recogida por parte de las empresas suministradoras de equipos informáticos de piezas y otros componentes eléctricos y electrónicos

Gestión de suelos contaminados

El Comité de Dirección de Renfe aprobó un Plan de Actuación en materia de suelos contaminados 2008-2013, que recoge la previsión de acciones de caracterización, control de la contaminación de suelos y descontaminación, en las instalaciones de fabricación y mantenimiento de material ferroviario.

Por otra parte, Renfe y Adif firmaron un convenio de colaboración en materia de descontaminación de suelos, con objeto de actuar inicialmente en once talleres de Fabricación y Mantenimiento, potencialmente afectados por la contaminación histórica o en los que se encuentren 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 y del Convenio de Colaboración con Adif, durante todo el periodo 2007-2013, Renfe ha realizado diversas actuaciones relacionadas con la prevención de la contaminación. Entre las actuaciones concretas, desarrolladas en nuestras instalaciones, figuran: la realización de estudios de caracterización, labores de control y seguimiento de la evolución de indicadores, y realización de trabajos de descontaminación. Estas actuaciones se han realizado de manera voluntaria y coordinada con las autoridades ambientales aplicando el principio de prevención.

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.

Ver tabla de espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe (Anexo 6.5)

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 otro tipo de transporte con mayor impacto en la biodiversidad.

Renfe ha transportado 1.586.627 toneladas de mercancías peligrosas en 2013, equivalente a unos 50.000 camiones pesados al año.

La mayoría corresponde a hidrocarburos gaseosos en mezcla licuada, combustible para motores diesel, etanol y cloruro de vinilo.

Transporte de mercancías peligrosas

(Toneladas)	2013	2012	%
Hidrocarburos gaseosos licuados	268.120	274.968	2,49
Etanol	237.556	207.958	-14,23
Diesel	23.964	181.197	86,77
Tiapentanal	102.147	95.921	-6,49
Hidróxido Sódico	90.783	94.461	3,89
Amoniaco Anhidro	196.203	66.256	-196,13
Materia Líquida Peligrosa	61.997	55.930	-10,85
Butadienos	44.004	52.074	15,50
Estireno Monómero Estabilizado	39.008	42.244	7,66
Etil Butil Eter	13.195	36.283	63,63
Clorato de Sodio	17.251	30.440	43,33
Oxido de Propileno	13.437	29.289	54,12
Restos de metales ferrosos	15.461	22.974	32,70
Cloruro de Vinilo	6.633	21.505	69,16
Acrilatos de Butilo	21.352	19.363	-10,27
Resto de Mercancías peligrosas	435.515	267.918	-62,56
Total	1.586.626	1.498.781	-5,86

Medidas de prevención de incendios

Como todos los años, en 2013 Renfe elaboró un Plan de Prevención de Incendios Forestales. Este Plan se elaboró teniendo en cuenta los datos y mapa de localización de los incendios ocurridos durante el año 2012 en la RFIG (Red Ferroviaria de Interés General), exponiendo las acciones a llevar a cabo en la campaña del año en curso.

Las acciones, además de tener en cuenta las normas en vigor publicadas, se realizan e intensifican en cada campaña mediante la reiterada sensibilización de todo el personal de la empresa. La campaña comprende los meses desde junio a septiembre, pudiéndose adelantar o retrasar según la climatología.

Entre las actuaciones que Renfe ha llevado a cabo en 2013 para reducir los factores de riesgo de producción de incendios, cabe destacar las siguientes medidas:

- Reuniones con administraciones Públicas e Instituciones.
- Coordinación con Adif.
- Planes de transporte especiales.
- Campaña de Inspección técnica de material en servicio.
- Vigilancia de trenes.
- Campaña de comunicación y sensibilización.
- Elaboración de un mapa de riesgo de incendios.
- Implantación de zapatas de compuesto en vagones de mercancías.
- Válvula de rebose para eliminación de sobrecargas de freno.
- Control de escapes y antichispas.

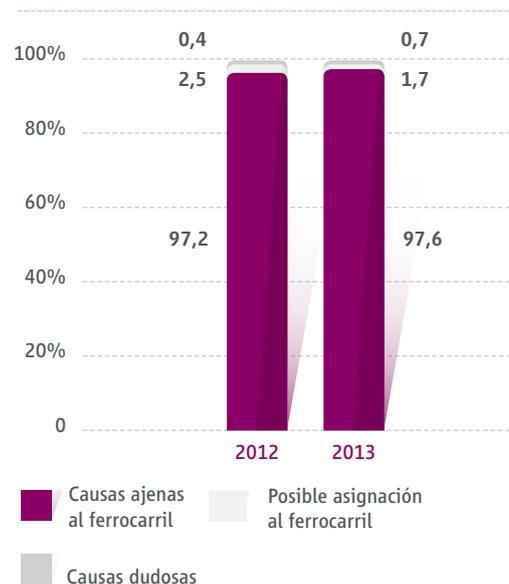


Incendios en vía y sus proximidades

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

En este sentido, trabaja sobre la información recogida en el Mapa del proyecto IREN (Inventario de la Red de Espacios Naturales de Adif). Es un mapa del conjunto de España que recoge en la misma cartografía un inventario completo de la red ferroviaria en servicio, las líneas en desuso, las vías verdes y los espacios naturales protegidos catalogados.

En 2013 se han producido 421 incendios en la vía y sus proximidades:



En 2013, de los 7 incendios con posible responsabilidad compartida Renfe/Adif, 6 fueron ocasionados por causas relacionadas con la interacción entre el sistema de frenos y la infraestructura y uno por la ausencia o rotura de una zapata. Todos ellos fueron causados por trenes de mercancías.

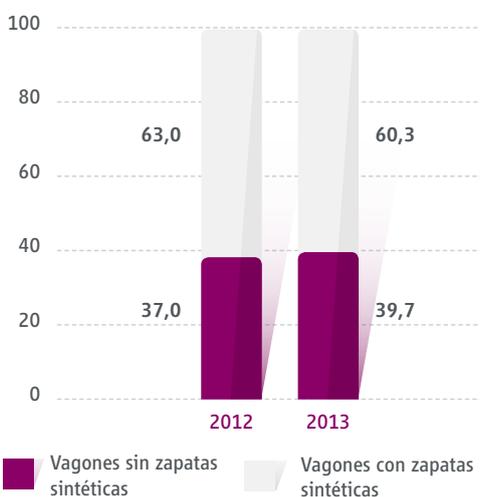
A lo largo de los últimos años, se ha producido una reducción en el porcentaje de incendios con posible asignación al sistema ferroviario respecto al total de incendios registrados en los márgenes de la vía, pasando de un 7,03% en el año 2006 (con 48 incendios) al 1,66% en el año 2013 (con solo 7 incendios).

Reducción del impacto acústico

Renfe está haciendo un importante trabajo para la reducción de emisión de ruido y la prevención de incendios, especialmente en el transporte de mercancías.

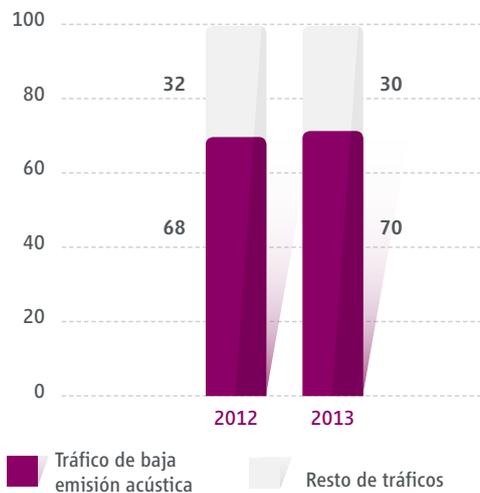
Con el 39,7% actual de zapatas sintéticas en vagones de mercancías, Renfe ya se ha convertido en una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más 'silencioso'. A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido hasta 10 decibelios (en muchos casos esta reducción supone la mitad de la percepción del ruido ambiental). Estas zapatas también reducen el riesgo de inicio de incendios.

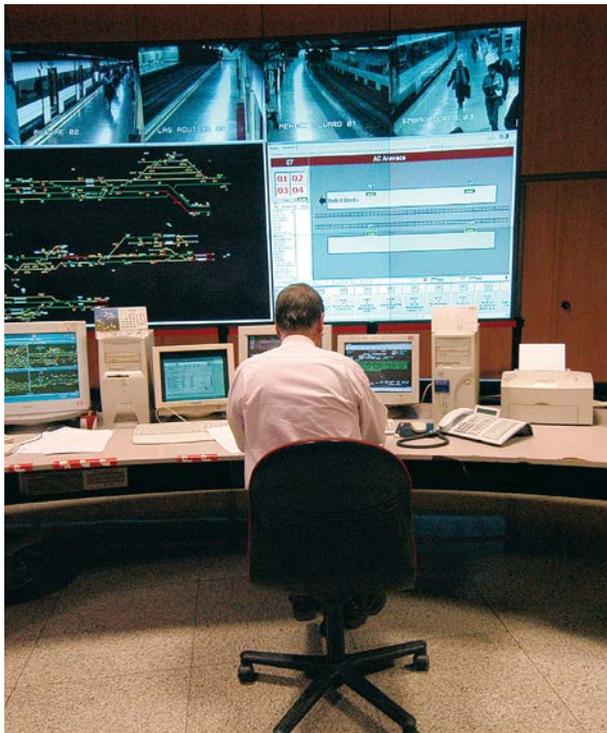
% Vagones con zapatas sintéticas



Renfe Mercancías y Logística exige en sus especificaciones técnicas que los nuevos vagones vengan equipados con zapatas tipo 'K', lo que supone que los vagones que actualmente están en proceso de construcción o adjudicación llevarán instaladas estas zapatas. Destacar que este 40% de los vagones son los que realizan la mayoría de los tráficos llegando hasta un 70% de tráficos "silenciosos".

% Tráfico de mercancías de baja emisión acústica





Formación y divulgación entre trabajadores

Renfe ha llevado a cabo durante 2013 acciones continuas de formación y divulgación ambiental para empleados.

Formación Ambiental

Principales acciones de formación ambiental

Viajeros

- Más de 1.700 horas a más de 1.300 trabajadores
- Curso de Gestión Integrada de Calidad y Medio Ambiente
- Curso de Sensibilización al Medio Ambiente
- Conducción Eficiente

Mercancías

- 215 horas de formación a 379 trabajadores

Fabricación y Mantenimiento

- 1.400 horas de formación en asuntos ambientales entre 632 trabajadores

Otros

- Divulgación en materia de sostenibilidad impartida en los programas de formación para personal de estructura como el Programa Futura y el Programa de Desarrollo en Gestión Empresarial

Grupo de Trabajo de Medio Ambiente

Renfe dispone de un grupo de trabajo en el seno de la compañía que funciona como un órgano paritario de información y deliberación de la empresa a la representación legal de los trabajadores, sobre la gestión ambiental y su relación con la prevención de riesgos laborales. Este grupo de trabajo se constituyó en el año 2000 como órgano asesor del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Comunicación Ambiental

Renfe difunde, con carácter periódico, información ambiental a sus trabajadores, mediante la publicación de artículos e informes y en la Intranet de la empresa "Portal Interesa". Además, en este mismo portal se publica el Boletín "Ferrocarril y Desarrollo Sostenible", con noticias sobre ferrocarril, transporte, medio ambiente y sostenibilidad.



Promoviendo la movilidad sostenible con nuestros clientes

El Tren y la Bicicleta

Destaca el caso de Cercanías Madrid que desde 2011, da la posibilidad a todos los clientes que lo deseen de viajar con su bicicleta en los trenes de todo el núcleo, cualquier día de la semana y a cualquier hora, dentro del horario de apertura del servicio.

Además, muchas de las estaciones de la red de Cercanías de Madrid, como las de Villaverde, Aranjuez, Fuenlabrada, Las Margaritas, Colmenar, Villalba, Alcalá Universidad, Vallecas o El Pozo, están acondicionadas con zona de aparcamiento para bicicletas.

Además, con objeto de promocionar la intermodalidad Bici-Tren se cedió espacio en la estación de Sol al Ayuntamiento de Colmenar para la presentación de la actividad 8 Rutas en Bici.

En el caso de Rodalies de Cataluña se mantienen aparca-bicis en 36 estaciones y de bicig-estación en 8 estaciones.

En la Gerencia de Mercado Este se realizó la instalación de módulos apacabicis y aparcamotos, con la colaboración con Ayuntamientos para la cesión de espacios para la instalación de aparcabicicletas.

También el ámbito de viajeros en la zona norte en las estaciones de La Coruña, Villargarcía de Arosa, Pontevedra y Vigo-Guixar se realizaron actuaciones en este ámbito.

Actividades ambientales con clientes

- **Tren de la Naturaleza:** Programa dirigido a grupos infantiles y juveniles con visita guiada y diversas actividades dentro del Programa de Educación Ambiental de la Sierra de Guadarrama. En 2013 contó con 29 grupos y 1.259 viajeros, lo que supone un incremento del 25,64% respecto a 2012.
- **Todoaventur:** Sierra de Guadarrama. Rutas de senderismo, raquetas de nieve, esquí de fondo, circuitos de orientación y rutas en bicicleta dentro de los senderos.
- **Tren activo:** Actividades diversas, cuyo denominador común será siempre el paseo, la ruta a pie o el senderismo.
- **Ruta Polar:** Sierra de Guadarrama. Dirigida a alumnos de Bachillerato y Formación Profesional de la Comunidad de Madrid, participando en la práctica de "una jornada en la nieve".
- **GREFA:** Educación medioambiental mostrando el trabajo en un centro de recuperación de fauna salvaje autóctona.
- El tren turístico "Ruta de las Camelias" del Mercado Norte
- Los servicios ZooBcn y Marineland de Rodalies Catalunya que incluyen un billete combinado.
- Las ofertas para grupos en Media Distancia del Mercado Sur en Riofrío (Granada) y El Chorro (Málaga)
- La promoción de la Guía Escolar 2013 de Cercanías Valencia con propuestas ambientales.
- La promoción de viajes para escolares en Media Distancia a la Vía Verde de Ojos Negros.





Patrocinios Renfe

Renfe mantiene una importante relación de patrocinio con diversas entidades y sectores, teniendo en cuenta siempre su orientación al cliente y el compromiso que como empresa pública tiene con la sociedad y su entorno. Por ese motivo las acciones de patrocinio intentan crear un vínculo con las facilidades en el traslado ferroviario facilitando el acceso al tren a invitados y asistentes de los eventos patrocinados. Por otro lado también se trabaja para reforzar la notoriedad de los eventos en los que se colabora a través de los canales de difusión y promoción propios de la compañía (video a bordo de los trenes, acciones concretas en los canales de redes sociales de Renfe, cartelería en estaciones de Cercanías, etc.) para lograr un mayor impacto de marca y difusión.

De esta forma, combinando estos factores a través del patrocinio se logra una interesante sinergia entre Renfe y las acciones patrocinadas, a nivel comercial por un lado y de notoriedad de marca por otro.

La jefatura de Patrocinios (dentro de la Gerencia de Marca, Reputación Corporativa, Producción Audiovisual y Patrocinios, de la Dirección de Comunicación) coordina la recepción de propuestas de patrocinio a través del correo patrocinios@renfe.es, su valoración y análisis y la posterior negociación y puesta en valor de las contraprestaciones pactadas, una vez

aprobado un patrocinio. En 2013 se realizaron 41 acciones de patrocinio, especialmente de temática cultural y artística (teatro, música), actividades deportivas (como las desarrolladas por la Fundación Deporte Joven), conferencias, seminarios o festivales, entre otros. Se recibieron y valoraron 253 proyectos de los que – además de las 41 actividades aprobadas, equivalentes a un 16% del total – se derivaron a otras áreas de la empresa para su valoración o aprovechamiento comercial o de difusión 34 (un 14% de las propuestas).

Acciones de patrocinio más destacadas en 2013

Viaje de Embajadores ante la ONU a Córdoba con motivo de la candidatura española al Consejo de Seguridad de la ONU para el periodo 2015-2016.

Renfe alcanzó un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores para desarrollar durante 2013 y 2014 tres viajes de Embajadores de países extranjeros acreditados ante las Naciones Unidas, como parte del proceso de candidatura de España como país miembro del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas durante los años 2015-2016. De los tres viajes programados, en noviembre de 2013 tuvo lugar el primer viaje, con un grupo de 20 Embajadores a Córdoba. Gracias al patrocinio de la candidatura y de los viajes, durante el desplazamiento se emitió un video sobre el sistema ferroviario español y los Embajadores tuvieron ocasión de conocer las características más destacadas del sistema ferroviario español de Alta Velocidad en las estaciones de Puerta de Atocha y Córdoba Central, haciendo especial hincapié en el valor y calidad de una industria ferroviaria puntera a nivel mundial.

Los otros dos viajes - previstos para 2014 - se realizarán también en trenes de Alta Velocidad a otras localidades españolas.

Hay Festival Segovia 2013

Renfe patrocinó en 2013 la octava edición de uno de los más interesantes eventos culturales que se dan cita en España. El festival reunió del 21 al 29 de septiembre una variada y amplia selección de actividades culturales, encuentros, debates y conferencias. La colaboración principal de Renfe consistió en la puesta en marcha de un tren charter especial para el traslado de invitados, prensa y aficionados para asistir a la inauguración oficial. Todas las conexiones de Alta Velocidad que unen Segovia con Valladolid y Madrid, y el resto de servicios del noroeste peninsular sirvieron de elementos de difusión del festival, mediante la colocación de cartelería especial y la emisión de un video del festival.

Otras acciones de patrocinio se han realizado con foros de debate o encuentros sectoriales durante 2013. También eventos de carácter más profesional, como conferencias, congresos o jornadas de diversa índole empresarial, como turismo, gastronomía, comunicación, etc. han contado con la colaboración y el patrocinio de Renfe.

Premios Seix Barral 2013

Otra de las acciones más destacadas y vinculadas con la cultura ha consistido en la colaboración de patrocinio de los premios literarios "Biblioteca Breve", de Seix Barral, uno de los más veteranos y conocidos del panorama literario en España. Además de facilitar una serie de traslados de invitados, jurado y prensa a los actos de entrega del premio, se realizaron numerosas acciones de promoción en Redes Sociales tanto de Renfe como de Seix Barral y Planeta, para vincular el patrocinio y fomentar la lectura.

A nivel de patrocinio cultural, la colaboración durante 2013 se ha ampliado además a otras manifestaciones culturales como exposiciones de ilustración, colaboración con entidades museísticas, festivales de música, exposiciones, etc.



Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Renfe es patrono de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE), entidad cultural que tiene por objeto promover el transporte por ferrocarril mediante actividades culturales, cursos y estudios, entre otras acciones.

La Fundación tiene entre sus objetivos: velar por la conservación del patrimonio histórico y cultural ferroviario, fomentar el conocimiento y la utilización por la sociedad del ferrocarril, promover la formación especializada y la investigación sobre el ferrocarril, divulgar, a través de la edición de publicaciones periódicas y otros medios, aspectos técnicos, económicos y sociales relacionados con la actualidad ferroviaria, así como difundir los aspectos culturales y los beneficios socioeconómicos y ambientales del transporte por ferrocarril.

Entre las principales actividades patrocinadas por Renfe en 2013, destacan:

Premios del Tren Antonio Machado de poesía y cuento

Los Premios del Tren, Antonio Machado de Poesía y Cuento, siguen la larga trayectoria marcada por el Premio de Narraciones Breves Antonio Machado, instituido por Renfe en 1975 y organizado desde 1985 por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

En 2002, por acuerdo del Patronato de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, después de 25 años del Premio de Narraciones Breves, se convocó la primera edición de los Premios del Tren Antonio Machado de Poesía y Cuento.

El número de participantes de la edición de 2013 ascendió a 849, procedentes de 21 países, presentando 981 obras, 366 poesías y 615 cuentos.

Concurso fotográfico "Caminos de Hierro"

El concurso fotográfico 'Caminos de Hierro' fue creado para fomentar y promocionar las actividades artísticas fotográficas en el entorno del ferrocarril a través de sus viajeros, estaciones, trenes, vías, túneles,...

Desde su creación en 1986, este certamen ha alcanzado la participación de casi 30.000 fotógrafos, con más de 65.000 fotografías, provenientes no sólo de España y otros países europeos, sino también de África, América y Asia.

El certamen en su 27ª edición, apoya las nuevas tendencias fotográficas y apuesta por la participación de fotógrafos jóvenes, a través del Premio Autor Joven. Desde enero hasta agosto de 2013 ha continuado la itinerancia de las obras premiadas y seleccionadas en la 26ª edición por los vestíbulos de ocho estaciones.

Vías Verdes

El ferrocarril, el medio de transporte más ecológico, nos proporciona nuevas fórmulas de ocio a través de los trazados ferroviarios que quedan fuera de servicio.

En España existían en 1993 más de 7.600 kilómetros de líneas en desuso. Este patrimonio de gran valor histórico y cultural, se ha ido rescatando de su olvido y de la desaparición total, dado que ofrece un enorme potencial para desarrollar iniciativas de reutilización con fines ecoturísticos, acordes a las nuevas demandas sociales. Estos antiguos trazados ferroviarios están siendo acondicionados para ser recorridos por cicloturistas y caminantes, accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida.

Las Vías Verdes constituyen un instrumento ideal para promover en nuestra sociedad una cultura nueva del ocio y del deporte al aire libre, y de la movilidad no motorizada. Representan un claro apoyo a la cultura de la bicicleta, al generalizar su uso entre todos los ciudadanos, desempeñando un importante papel educativo, en especial para los más jóvenes.

Otras actividades

- Difusión de los resultados del Observatorio del Ferrocarril en España y la actividad de investigación y estudios para potenciar la presencia del ferrocarril en la sociedad e influir en las líneas estratégicas de desarrollo en aspectos trascendentes, como I+D+i, relaciones internas y regulación del sector.
- Actividades organizadas en el marco del Museo del Ferrocarril Madrid-Delicias y archivo histórico ferroviario y el Museo del Ferrocarril de Vilanova i la Geltrú.
- Renfe ha entregado en los últimos años a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles gran variedad de vehículos para su puesta en valor en diversos puntos de la geografía española. Concretamente el material cedido con contrato o acuerdo formalizado son Furgones D8-8187 y D8-8144.

Aportación a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

(Importe en miles de euros)	2013	2012
Contribución global	1.671	2.582

Premios y reconocimientos 2013

CERMI premia al servicio ATENDO

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad ha reconocido la labor del servicio ATENDO por haber realizado en torno a un millón y medio de asistencias a personas con discapacidad desde su creación en julio de 2007.

Solidarios Castilla-La Mancha

La Once en Castilla-La Mancha ha otorgado al servicio Atendo de Renfe uno de sus galardones Solidarios, que valoran el trabajo de empresas y organismos en la inclusión de la discapacidad y las personas en riesgo de exclusión en el resto de la sociedad.

Estrategia Empresarial-Revista Ejecutivos

La revista Ejecutivos premia a Renfe en la categoría Estrategia Empresarial por el valor estratégico de la actividad ferroviaria en las comunicaciones terrestres, para el desarrollo de España y Europa, así como por su contribución al comercio exterior y a la intermodalidad.

Condé Nast Traveler

Renfe Ave ha recibido el premio de la publicación Condé Nast Traveler, con el que se brinda reconocimiento a los servicios de mayor calidad en el mundo de los viajes.

Los lectores de la publicación votan cada año los mejores productos y servicios del sector en distintas categorías, como hoteles urbanos, resorts, trenes, tecnología o aerolíneas.

Las 100 Mejores Ideas del Año de la revista Actualidad Económica.

Renfe, el Ayuntamiento de Soria, y la Agrupación Soriana de Hostelería y Turismo (ASOHTUR) han sido galardonados por su proyecto del Tren Campos de Castilla en el Certamen 'Las 100 Mejores Ideas del Año', organizado por la revista Actualidad Económica.

Randstad Award

Renfe, premiada como una de las empresas más atractivas para trabajar en España en la cuarta edición de los Randstad Award en España

Premios Dintel Alta Dirección 2013

El Director de Sistemas de Información de Renfe, Javier González Marcos, ha sido galardonado en los Premios Dintel Alta Dirección 2013, como 'Personaje de la Alta Dirección del sector Público', en el ámbito de la Empresa Pública.

Madrid Excelente

Renfe Cercanías de Madrid ha superado con éxito el proceso de evaluación para el mantenimiento de la marca Madrid Excelente.



6

Retos

Cumplimiento de los Retos planteados para 2013

De los retos planteados para en año 2013 se han cumplido el 94% de estos.

Explicación de los retos no cumplidos

Liberalización

El Gobierno ha retrasado la liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril a 2014.

Homologación de la adaptación de la primera unidad S/447 con Accesibilidad Universal

No se ha conseguido como consecuencia de no disponer al cierre del ejercicio con la correspondiente autorización de circulación del prototipo. Conseguida en febrero de 2014.

Programa de mejora de la gestión energética en trenes de Alta Velocidad

Este proyecto se ha iniciado en 2013 y se estima que la primera fase del proyecto estará concluida en el ejercicio 2015.

Creación del Consorcio Hispano-Brasileño

El consorcio no se llegó a crear de porque el Gobierno de Brasil canceló la licitación.

Retos para 2014

Auditoria Interna

Elaboración del Código Ético de Renfe

Realización de un mapa de riesgos de la compañía

Elaboración del primer Informe Anual de Gobierno Corporativo de Renfe

Viajeros

Nueva política comercial: Actuaciones

Nuevo programa de fidelización de clientes. Tarjeta Renfe

Billete identificativo

Nueva tarjeta prepago: MultiAVE

Ampliación del número de "Puntos de última hora"

"Coche de silencio" en trenes AVE

Nuevos servicios

Servicio de equipajes "Puerta a puerta"

Canal Renfe: Contenidos e información a bordo de los trenes

Ampliación del transporte intermodal: Nuevas rutas combinadas: tren + autobús

Nueva oferta de trenes turísticos

Programa de innovación

Proyecto piloto. WIFI en trenes AVE

PayPal, nuevo sistema de pago para la adquisición de billetes de tren

Retos para 2014

Mercancías

Integración del Área de Negocio de Ancho Métrico en la organización de Renfe Mercancías S.A.

Diseño de la estrategia para aumentar el tamaño del mercado de Renfe Mercancías y para transformar el mero transporte ferroviario en un servicio logístico

Revisión y mejora de la oferta comercial para adecuarla a las nuevas necesidades del mercado

Seguir potenciando los tráficos ferroportuarios como vía de crecimiento de la actividad

Diseñar e implantar una estrategia integral para el desarrollo de los tráficos internacionales

Fabricación y Mantenimiento

Accesibilidad S/447, continuación de la adaptación de los vehículos de la serie.

Desarrollo de una política de precios para el uso y disposición de instalaciones de mantenimiento por terceros en función de la adaptación de la LSF a la Directiva 2012/34/UE

Homologación sistema de seguridad ERTMS en los trenes de las series 102, 112 y 103, con la versión 2.3.0 d

Puesta en servicio del nivel 2 de ERTMS (Versión 2.3.0 d) en la línea Madrid-Alicante





7

Anexos

Acerca de este Informe

En su proceso de elaboración del presente informe, se han seguido nuevamente las directrices marcadas por la Guía G3.1 del

Global Reporting Initiative (GRI). El nivel de aplicación ha sido revisado / verificado por GRI. Adicionalmente, Renfe ha decidido verificarlo externamente, a través de AENOR.

La conceptualización y definición de los contenidos del presente Informe Anual se ha articulado en base a las siguientes etapas:

✓ Principios GRI para la definición de los contenidos.

✓ Estudio de materialidad.

✓ Principios GRI para la definir la calidad de la información.

✓ Proceso de consulta con los grupos de interés.

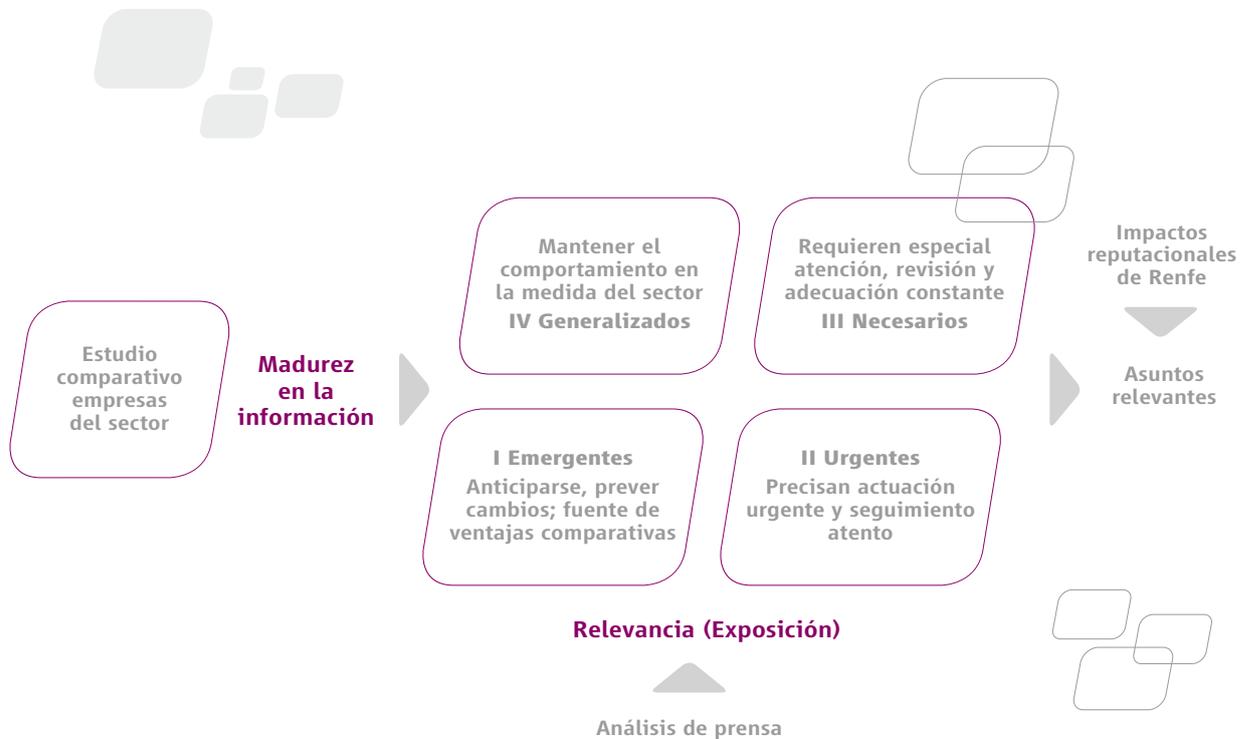


Principios GRI para definir el contenido del Informe Anual 2013

Materialidad y grupos de interés

“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de Interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad.”

Análisis de Materialidad





Participación de los grupos de interés

“La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.”

Renfe lleva a cabo un diálogo continuo y eficiente con sus grupos de interés, con el objetivo de mejorar su gestión ajustándola a sus necesidades y expectativas. Este aspecto se desarrolla a lo largo del informe.

Contexto de sostenibilidad

“La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.”

El objetivo de este informe es plasmar el desempeño de Renfe en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. A lo largo del documento se aporta información para contextualizar cada uno de ellos.

Exhaustividad

“La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo de cobertura de la memoria.”

La información recogida en este informe alcanza todas las actividades de Renfe. Se ha dado prioridad a la información considerada material, incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2013, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la compañía.

En el caso de existir modificaciones en cuanto alcance y cobertura de la información, éstas han sido indicadas.



Principios para definir la calidad de la información

Equilibrio

“La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.”

Renfe desea presentar una imagen no sesgada de su desempeño. Por este motivo, se han incluido aspectos tanto positivos como negativos, con el objetivo principal de permitir a los grupos de interés realizar una valoración razonable de la actuación de la compañía.

Comparabilidad

“Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente de modo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo así como con respecto a otras organizaciones.”

Siempre que esto ha sido posible, la información ha sido organizada de forma que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados y la evolución de Renfe respecto a ejercicios anteriores.

Precisión y claridad

“La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.”

“La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.”

La información recogida en el presente Informe Anual 2013 pretende ser clara y precisa para poder valorar el desempeño de Renfe. Con la intención de facilitar la comprensión del Informe, se han incluido tablas, gráficos y esquemas. Asimismo, se ha evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Fiabilidad

“La información y los procedimientos seguidos en la preparación del Informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.

La fiabilidad de los datos recogidos en este informe ha sido contrastada por AENOR, firma que ha llevado a cabo la verificación externa del Informe Anual 2013.

Periodicidad

“La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.”

El presente Informe recoge el desempeño de Renfe en los ámbitos económico, social y ambiental durante el año 2013, de acuerdo con su compromiso de informar anualmente sobre su desempeño global. El último Informe Anual publicado corresponde al Informe Anual 2012.



Índice de contenidos Global Reporting Initiative GRI 3.1

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Estrategia y Análisis							
1. Estrategia y análisis							
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Completo	P6-7				
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	P10-11, P22-26, P51-55, P142-143.	Renfe no realiza ningún tipo de priorización de los retos en el documento, al considerar todos importantes			
2. Perfil de la organización							
2.1	Nombre de la organización	Completo	P13				
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	P16-17				
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>)	Completo	P15, P26, P51-55				
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	P44				
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	P13, P51-55, P59				
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	P13, P18-19				

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	P27-41, P51-55, P107-109				
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	Completo	P10-11, P27, P36, P39, P87				
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Completo	P22-26				
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	P139				
3. Parámetros de la memoria							
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Completo	P148				
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Completo	P148				
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Completo	P148				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	P44				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	Completo	P43, P145-148				
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Completo	P13, P36-39, P51-55, P102-105				
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	P147				
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	P36-39, P51-55				
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	P145-148				
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Completo	Durante 2013 no ha habido ninguna reformulación				
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	P22-23				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	P5, P149-166				
3.13	Política y prácticas actuales relacionadas con la verificación de la memoria	Completo	P145				
4. Gobierno, compromisos y participación grupos de interés							
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	P19-21				
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	Completo	P19-21				
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	P19-21				
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	P19-21	Temas tratados que hayan surgido a raíz de estos mecanismos de comunicación	Renfe no dispone de un sistema de gestión para reportar este indicador	Se realiza a través de la representación de los tres sindicatos mayoritarios	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Completo	P19-21				
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	P19-21				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Completo	P19-21				
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación	Completo	P14, P21-22, P117-118				
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Completo	P19-22				
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Completo	Renfe no dispone de mecanismos formales para evaluar el funcionamiento del máximo órgano de gobierno				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	P63-72, P145-148				
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	P106-115, P135-138				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno; • Participe en proyectos o comités; • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; • Tenga consideraciones estratégicas 	Completo	P49, P58				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	P43-44				
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	P43-44				
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	P19, P43-45		La comunicación con proveedores es continua a través de la página web de Renfe, "Perfil del Contratante"		
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	P19, P45				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
G3 DMA							
DMA EC Enfoque de Gestión EC							
Aspecto	Desempeño económico	Completo	P10, P42-43				
	Presencia de mercado	Completo	P27-41, P51-61				
	Impactos económicos indirectos	Completo	P119-120				
DMA EN Enfoque de Gestión EN							
Aspecto	Materiales	Completo	P129				
	Energía	Completo	P123				
	Agua	Completo	P128				
	Biodiversidad	Completo	P131-133, P168-170				
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	P126-130				
	Productos y servicios	Completo	P134-135				
	Cumplimiento	Completo	P116-118				
	Transporte	Completo	P134-135				
Aspectos Generales	Completo	P116-118					
DMA LA Enfoque de Gestión LA							
Aspecto	Empleo	Completo	P86-91				
	Relaciones laborales/gestión	Completo	P91-93				
	Salud y seguridad laboral	Completo	P99-101				
	Formación y educación	Completo	P93-96				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	P96-97				
	Remuneración equivalente para hombres y mujeres	Completo	P96-97				
DMA HR Enfoque de Gestión HR							
Aspecto	Prácticas de inversión y contratación	Completo	P92				
	No discriminación	Completo	P96-97				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	P19				
	Trabajo infantil	Completo	Renfe no opera en regiones donde exista un riesgo significativo de trabajo infantil				
	Trabajos forzados	Completo	Renfe no opera en regiones donde exista un riesgo significativo de trabajos forzados				
	Prácticas de seguridad	Completo	P99-101				
	Derechos indígenas	Completo	Renfe no opera en regiones con presencia de grupos indígenas				
	Evaluación	Completo	No existe información por países				
	Remediación	Completo	No existen quejas relacionadas con los derechos humanos				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
DMA SO Enfoque de Gestión SO							
Aspecto	Comunidad	Completo	P21				
	Corrupción	Completo	P22				
	Políticas públicas	Completo	P18-19				
	Comportamiento anti competitivo	Completo	P22				
	Cumplimiento	Completo	P48				
DMA PR Enfoque de Gestión PR							
Aspecto	Salud y seguridad de clientes	Completo	P63-71				
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	P73-75				
	Comunicaciones de marketing	Completo	P43-47, P49, P58-59				
	Privacidad del cliente	Completo	Renfe cumple con la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal				
	Cumplimiento	Completo	Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros está disponible en la página web de Renfe: www.renfe.com				
Indicadores de desempeño Económico							
EC ₁	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Completo	P42-43				
EC ₂	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	P119-120			La actividad de Renfe en 2013 evitó, por sustitución de otros modos de transporte alternativos menos sostenibles, unos costes externos debidos a cambio climático de 638 millones de €	
EC ₃	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	P97			Renfe no tiene planes de pensiones para empleados	
EC ₄	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	P18				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EC ₅	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	Renfe dispone de un convenio colectivo con salarios superiores al Salario Mínimo Interprofesional				
EC ₆	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	No es posible utilizar una política de contratación nacional, ya que incurriríamos en el incumplimiento de la legislación nacional y europea de contratación				
EC ₇	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	No hay procedimientos determinados para ello, si bien se prima la contratación local				
EC ₈	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro- bono, o en especie	Completo	P33-35				
EC ₉	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	P119-133				
Indicadores de desempeño Ambiental							
EN ₁	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	P129				
EN ₂	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No reportado			No material	Debido a las características del negocio de Renfe que es una empresa de servicios, no se lleva a cabo ningún proceso productivo donde se valorizan materiales	
EN ₃	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P123-125				
EN ₄	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P123-125				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₅	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	P123				
EN ₆	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	P123-124				
EN ₇	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	P123				
EN ₈	Captación total de agua por fuentes	Completo	P128				
EN ₉	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	P128				
EN ₁₀	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	P128				
EN ₁₁	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Completo	P131, P168-170				
EN ₁₂	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Completo	P131-133, P168-170				
EN ₁₃	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	P131-133			No se han realizado medidas al respecto	
EN ₁₄	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	P131-133				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₁₅	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Completo	No hay impactos significativos en este sentido				
EN ₁₆	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P126-127				
EN ₁₇	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P126-127				
EN ₁₈	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	P123-124				
EN ₁₉	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	Renfe no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, o su cantidad no es significativa				
EN ₂₀	NO _x , SO ₂ y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcial	P126-127	Faltan contaminantes orgánicos persistentes (POPs)	No material	Renfe no emite contaminantes orgánicos persistentes	
EN ₂₁	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial	P128	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Las aguas residuales van directamente al sistema de saneamiento urbano	
EN ₂₂	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	P129-130	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Los residuos son gestionados por una entidad independiente autorizada	
EN ₂₃	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	No se han producido derrames en 2013				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₂₄	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Completo	P130				
EN ₂₅	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Completo	El vertido de aguas residuales se realiza íntegramente a la red de saneamiento				
EN ₂₆	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	P130-133				
EN ₂₇	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo	Renfe, debido a su actividad, no manufactura productos				
EN ₂₈	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	P119 Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales				
EN ₂₉	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal	Completo	No hay impactos significativos en este sentido				
EN ₃₀	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	P119				
Indicadores de desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo							
LA ₁	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Completo	P87-92				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA ₂	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	P87, P92	Índice de rotación por grupo de edad	No disponible	No existen los sistemas de gestión para reportar esta información que además no es representativa	2015
LA ₃	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	P97			Todos los empleados son beneficiarios con independencia de su tipo de jornada	
LA ₄	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	P91				
LA ₅	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	En caso de movilidad forzosa la normativa laboral de Renfe en su artículo 326 indica que el periodo de preaviso debe ser de 30 días				
LA ₆	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad, conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Completo	P99-101 La legislación ordinaria recoge que todos los trabajadores deben estar representados a través de los Comités Provinciales y en Renfe además existe un Comité por cada área de la empresa				
LA ₇	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género	Completo	P100				
LA ₈	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	P98-99				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA ₉	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	P99-101 Los acuerdos con sindicatos en salud y seguridad son una práctica habitual en Renfe. Así, todos los Procedimientos Operativos de Prevención (POP) están acordados con los sindicatos				
LA ₁₀	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género	Completo	P94				
LA ₁₁	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	P95-96				
LA ₁₂	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género	Completo	P91				
LA ₁₃	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	P19-21 La información relativa a minorías étnicas no es un indicador material para Renfe debido a que realiza sus actividades en España				
LA ₁₄	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y lugares significativos de operación	Completo	P96				
LA ₁₅	Tasa de incorporación laboral tras bajas paternales y maternales	Completo	P93				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos							
HR ₁	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	Completo	P106 En 2013, la actividad contractual de Renfe se centró fundamentalmente en Europa y Norteamérica, no existiendo proveedores que muestren riesgo significativo de vulneración de Derechos Humanos				
HR ₂	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otras partes significativas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	En los países que opera Renfe no es necesario este tipo de análisis				
HR ₃	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Completo	Renfe no imparte formación sobre asuntos relacionados con los Derechos Humanos				
HR ₄	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2013 no ha habido incidentes de discriminación				
HR ₅	Actividades de la compañía y de proveedores significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos				
HR ₆	Actividades y proveedores significativos que muestren un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos que muestren un riesgo potencial de incidentes				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
HR ₇	Operaciones identificadas y proveedores significativos que muestren riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	En 2013, la actividad contractual de Renfe se centró fundamentalmente en Europa y Norteamérica, no existiendo proveedores que muestren riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido				
HR ₈	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes para las actividades	Completo	Los empleados de Seguridad de Renfe no reciben formación en materia de Derechos Humanos				
HR ₉	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	En los países que opera Renfe no mantiene relaciones con poblaciones indígenas				
HR ₁₀	Porcentaje y número de operaciones sujetas a revisiones en materia de Derechos Humanos y/o evaluaciones de impacto	Completo	En 2013, la actividad contractual de Renfe se centró fundamentalmente en Europa y Norteamérica, no existiendo proveedores que muestren riesgo significativo de vulneración de Derechos Humanos				
HR ₁₁	Número de incidentes relacionados con Derechos Humanos registrados, tratados y resueltos a través de mecanismos formales de resolución	Completo	Durante el año 2013 no ha habido incidentes relacionados con los Derechos Humanos				
Indicadores de desempeño de Sociedad							
SO ₁	Porcentaje de operaciones con programas de relación con las comunidades, evaluación de impacto y programas de desarrollo implantados	Completo	P106-116, P135-138				
SO ₂	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	No se han llevado a cabo análisis en la materia, al no percibirse un riesgo significativo				

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
SO ₃	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	No se ha llevado a cabo formación en la materia				
SO ₄	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se han registrado incidentes de corrupción en 2013				
SO ₅	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Completo	P18-19, P49, P58				
SO ₆	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Completo	No se han realizado contribuciones a partidos políticos o instituciones afines				
SO ₇	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	No se han registrado denuncias en este ámbito en 2013				
SO ₈	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	P48				
SO ₉	Operaciones con impactos negativos potenciales en comunidades locales	Completo	P126-133				
SO ₁₀	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones que pueden impactar potencialmente de una forma negativa a la comunidad local	Completo	P132-133				

Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre productos

PR ₁	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	P41				
-----------------	--	----------	-----	--	--	--	--

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
PR ₂	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	P7, P64				
PR ₃	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Completo	Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros está disponible en la página web de Renfe: www.renfe.com				
PR ₄	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado incumplimientos durante 2013				
PR ₅	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	P72-74, P108				
PR ₆	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	P49				
PR ₇	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	P48 Durante el año 2013 no ha habido incidentes relativos a marketing				
PR ₈	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	P48				
PR ₉	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Completo	P48				

Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos Humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	4.12, 4.13, HR1-9, LA4, LA13, LA14, SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-2, HR8	Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil Objetivo 5: Mejorar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5	
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3, HR7	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6	Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR1-4, LA13, LA14	
Medio Ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EN6, EN18, EC-2	
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-29, PR3-4	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
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	

Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Natural de la Bahía de Cádiz	Estación de Cercanías	Universidad	Cádiz	Cádiz	Andalucía
	Estación de Cercanías	Las Aletas			
	Estación de Cercanías	San Severiano			
	Estación de Cercanías	Segunda Aguada	San Fernando		
	Estación de Cercanías	Estadio			
	Estación de Cercanías	Cortadura	Puerto Real		
	Estación de Cercanías	Bahía Sur			
	Estación de Cercanías	San Fernando			
	Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	Estación de Cercanías	Puerto Real		
Estación de Cercanías		Puerto de Santa María			
Estación de Cercanías		Cazalla Constantina			
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	
ZEPA Costes del Garraf	Estación de Cercanías	Platja de Castelldefells	Castelldefells	Barcelona	Cataluña
	Estación de Cercanías	Garraf	Garraf		
	Estación de Cercanías	Sitges	Sitges		
	Estación de Cercanías	Vilanova i la Geltrú	Vilanova i la Geltrú		
Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrú				
Parque de la Serralada Litoral	Estación de Cercanías	El Masnou	El Masnou	Barcelona	
	Estación de Cercanías	Premià de Mar	Premià de Mar		
	Estación de Cercanías	Vilasar de Mar	Vilasar de Mar		
Parque de la Serralada Marina	Estación de Cercanías	Montcada i Reixach	Montcada i Reixach		
	Estación de Cercanías	Montcada Bifurcació			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada			
Parque Sierras del Montnegre-El Corredor	Estación de Cercanías	Sant Celoni	Sant Celoni		
	Estación de Cercanías	Gualba	Gualba		
LIC Costas del Maresme i La Selva	Estación de Cercanías	Mataró	Mataró		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró			

< Viene de la página anterior

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Estación de Cercanías	Tres Cantos	Tres Cantos	Madrid	Madrid
	Estación de Cercanías	Colmenar Viejo	Colmenar Viejo		
	Estación de Cercanías	El Goloso	Madrid		
	Estación de Cercanías	Universidad Pontifica de Comillas			
	Estación de Cercanías	Pitis	Las Rozas		
	Estación de Cercanías	El Tejar			
	Estación de Cercanías	Pinar de Las Rozas	Las Rozas		
	Estación de Cercanías	Las Matas			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Base de Mantenimiento de TALGO de Las Matas	Torrelodones		
	Estación de Cercanías	Torrelodones			
	Estación de Cercanías	Galapagar-La Navata	Galapagar		
	Estación de Cercanías	Villalba	Collado-Villalba		
LIC de la Sierra de Guadarrama	Estación de Cercanías	Alpedrete	Alpedrete	Madrid	Madrid
	Estación de Cercanías	Collado Mediano	Collado Mediano		
	Estación de Cercanías	Los Molinos	Los Molinos		
	Estación de Cercanías	Cercedilla	Cercedilla		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Cercedilla			
	Estación de Cercanías	Siete Picos	Navacerrada		
	Estación de Cercanías	Camorritos			
	Estación de Cercanías	Las Heras	Navacerrada		
	Estación de Cercanías	Puerto de Navacerrada			
	Estación de Cercanías	Dos Castillas	Navacerrada		
Estación de Cercanías	Vaquerizas	Rascafría			
Estación de Cercanías	Cotos				
Zona Ramsar de Txingudi-Bidasoa	Estación de Cercanías	Ventas de Irún	Irún	Guipúzcoa	País Vasco
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Irún			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Irún			

Continúa en la página siguiente >

< Viene de la página anterior

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
LIC Franja Litoral Sumergida de Murcia	Estación de Cercanías	Águilas			Comunidad Valenciana
	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		
LIC Sierra de Malacora	Estación de Cercanías	El Romaní	El Romaní	Valencia	
	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			
	Estación de Cercanías	Siete Aguas	Siete Aguas		

LIC (Lugar de Interés Comunitario).

ZEPA (Zona de Especial Protección).

Nivel de aplicación GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Renfe** ha presentado su memoria "Renfe Annual and Corporate Responsibility Report 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 09 de octubre 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque **Renfe** ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 24 de septiembre 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Informe de verificación externa

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 024/14

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

RENFE OPERADORA

Titulada: **INFORME ANUAL RENFE 2013**

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 G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 17 y 18 de septiembre de 2014, 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 2014/17753/GRI/14 de fecha 31 de julio de 2014 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a RENFE OPERADORA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 29 de septiembre de 2014

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

Coordinación y redacción
D.G. Económico-Financiera

Edita
Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad

Diseño y maquetación
Addicta Diseño Corporativo
www.addicta.es

Accesibilidad pdf
Addicta Diseño Corporativo

Fotografía
Miguel Ángel Patier



renfe

www.renfe.com



ACORTAMOS DISTANCIAS. ACERCAMOS PERSONAS.
www.fomento.es