

2017

renfe

Informe Anual de Responsabilidad Social,
Empresarial y Gobierno Corporativo



Índice

01. CARTA DEL PRESIDENTE	04
02. EL GRUPO RENFE	06
Principales indicadores del grupo	07
Sociedades del Grupo Renfe	09
Visión y valores.....	10
Premios y reconocimientos	11
03. MODELO DE NEGOCIO	12
Marcas, productos y servicios	14
Entorno ferroviario	15
Obligaciones de Servicio Público	18
Calidad del servicio	20
Dialogo con los grupos de interés	21
Proveedores	25
Internacionalización	28
04. 25 AÑOS DE AVE	32
05. PRINCIPALES HITOS	46
06. NUESTRO EQUIPO	52
Generando empleo	53
Gestión del talento	56
Diversidad e igualdad	60
Seguridad y salud laboral	62
07. INNOVACIÓN EN RENFE	64
I+D+i en Renfe	65
Digitalización	67

08. GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL: HACIA CERO EMISIONES	68
Estrategia Ambiental. Descarbonización	69
Política ambiental	70
Principales impactos	71
Gastos e inversiones	76
Adaptación al cambio climático. Plan de prevención de incendios	77
Transporte de mercancías peligrosas	78
Costes externos	78
Concienciación social	81
Promoviendo la movilidad sostenible con nuestros clientes	81
09. CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO SOCIAL	82
Contribución de Renfe al desarrollo sostenible	83
Accesibilidad en Renfe	84
Acción social	87
Proyectos culturales y educativos de Renfe	90
Turismo cultural	92
Patrocinios	95
10. GOBIERNO CORPORATIVO	96
Naturaleza jurídica, titularidad y objeto social	97
Órganos de Gobierno del Grupo Renfe	99
Órgano de Gestión Interna. Comité de Dirección	100
Gobierno Corporativo	101
Sistema de Control	102
Gestión de Riesgos	102
Grupo Empresarial Renfe. Perímetro de consolidación	103
11. ACERCA DEL INFORME ANUAL	108
Alcance	109
Estándares internacionales	109
Análisis de materialidad	109
Asuntos relevantes	110
Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS	113



01

Carta del presidente

Es para mí un verdadero placer presentar el Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo de Renfe Operadora 2017, cuya presidencia ocupó desde junio de 2018.

En 2017 celebramos el 25 aniversario del AVE. En estos 25 años, 357,5 millones de personas han utilizado la red de alta velocidad en España. Hemos conseguido, en ese período de tiempo, duplicar el número de viajeros que utilizan el tren anualmente en España, de los 15,7 millones de viajeros de 1991 a los 32,9 millones en 2017, lo que supone un incremento del 109%. Y con unos índices de satisfacción muy elevados, pasando de una calidad percibida del 5,7 sobre 10 en los servicios de largo recorrido en 1991 a los actuales de 7,87 en los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, de 8,07 para los servicios AVE y de 7,9 para los servicios Avant (Alta Velocidad Media Distancia).

Además, en España, el uso de la alta velocidad va más allá del AVE: el 65% de los viajeros de trenes de larga distancia de Renfe que circulan por la red convencional utilizan la red alta velocidad. Esto es posible gracias a la introducción de trenes con un sistema de ancho de ejes variable y de intercambiadores de ancho en vía para poder combinar ambas redes (los trenes Alvia son el mejor ejemplo de este uso combinado), y extender así las ventajas de la alta velocidad a más provincias y ciudades: 27 provincias y 47 estaciones conectadas que cubren más del 67% de la población española actualmente, lo que ha supuesto un importantísimo ahorro de tiempo para nuestros clientes y, por tanto, una mejora en los viajes de millones de españoles.

Porque el tiempo es un valor esencial para nuestros viajeros, uno de los que más aprecian. Y ha sido un factor clave de la alta velocidad ferroviaria provocando la transformación del sistema de transporte del país. La velocidad media en España se sitúa en 222 km/h en la red de alta velocidad, superior a la de Japón (218 km/h) y Francia (216 km/h).

Es lo que ha permitido al ferrocarril superar al modo aéreo en el mercado peninsular del transporte y cambiar por completo su percepción entre la ciudadanía. El tren es, hoy día, el principal modo de transporte colectivo elegido en España para trayectos de larga distancia peninsulares. Las implicaciones que genera este hecho están conectadas con el sector industrial y ferroviario español -referente mundial-, con el sector turístico, donde España es una potencia, y con una economía sostenible y baja en carbono, además de otras consideraciones, como la seguridad, la fiabilidad y la puntualidad de unos servicios que aportan al usuario un valor añadido muy distinto al que el ferrocarril ofrecía al inicio de la última década del siglo pasado.

Respecto de los datos económicos de 2017, la cifra de negocio del Grupo Renfe se situó en 3.579 millones de euros. En cuanto al número de viajeros, más de 32,9 millones utilizaron los servicios comerciales de Renfe con un aumento en la demanda del 3,4%. En el caso de los servicios que son Obligación de Servicio Públicos, el número de viajeros asciende a 454,9 millones de viajeros, un incremento del 3,5% respecto del año anterior. En definitiva, el número de viajeros globales alcanzó la cifra de 487,9 millones de viajeros, un aumento del 3,5% respecto del año anterior.

En 2017, Renfe Mercancías ha puesto en marcha un plan de mejora de los resultados con el propósito de situarla en una mejor posición para operar en el mercado. La nueva estrategia se basa en el saneamiento general de la sociedad y en la mejora de la productividad de sus recursos. Respecto a su actividad comercial, en 2017 transportó 19,6 millones de toneladas, revirtiendo la

tendencia negativa de los últimos años, y aumentó los ingresos de tráfico en un 1,6%.

Todos estos resultados no se hubieran podido materializar sin la labor de gestión y racionalización de Renfe Fabricación y Mantenimiento, esencial para el mantenimiento de los niveles de calidad de todos los servicios de Renfe.

Por su parte, Renfe Alquiler, ha demostrado ser una palanca que potencia la eficiencia del Grupo a la hora de gestionar su material excedentario siendo buen ejemplo de ello, el contrato de alquiler de trenes con Comboios de Portugal y el alquiler de 23 locomotoras y 200 vagones al sector privado del transporte de mercancías contribuyendo así a la dinamización de dicho sector.

Desde el punto de vista de nuestra contribución al desarrollo sostenible del país, Renfe contribuye generando 14.581 empleos de forma directa y 12.433 empleos de forma indirecta; y realizamos contribuciones sociales a través de las diversas acciones de responsabilidad social emprendidas por la empresa por valor de 83 millones de euros.

Nuestro servicio Renfe Atendo, dedicado a la asistencia de personas con movilidad reducida, sigue creciendo año tras año. Durante 2017, se prestaron 664.313 asistencias en 163 estaciones con una valoración de calidad del servicio de 8,43 sobre 10.

Por otro lado, desde 2005 Renfe está comprometida con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios del Pacto en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Además, a lo largo de 2017 hemos empezado a trabajar en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

En cuanto al aspecto medioambiental, en los últimos años hemos reducido nuestra huella de carbono en un 47% hasta dejarla en 24,55 gr CO₂ por unidad transportada. Además, cabe reseñar que el 31,8% de nuestros trenes utiliza energías renovables, porcentaje que esperamos incrementar en el próximo año hasta llegar a la descarbonización completa del suministro eléctrico, mediante el uso del 100% de energías renovables.

Es un orgullo que los servicios de Renfe sean el modo de transporte que presenta un menor impacto en su conjunto: el que menos energía consume y menos niveles de CO₂ emite por unidad transportada.

Esto es, si cabe, más importante si tenemos en cuenta que la movilidad es cada vez más urbana, teniendo el transporte metropolitano un gran impacto social y medioambiental en el día a día de todos los ciudadanos. La congestión generada en el entorno urbano y metropolitano, por la afluencia masiva de vehículos privados a los núcleos urbanos, implica una pérdida de tiempo y de recursos para todos; así como un claro deterioro en la calidad del aire. En este sentido, los servicios de Renfe Cercanías son un elemento esencial en el sistema de transporte colectivo, favoreciendo la descongestión de las carreteras de acceso a las ciudades y contribuyendo, en nuestro día a día, a una movilidad más sostenible para una sociedad cada vez más concienciada y exigente con los valores medioambientales.

La aportación de Renfe a la movilidad sostenible es clara. Los trenes que Renfe pone a disposición de la sociedad son una pieza clave en la consecución de los compromisos adquiridos

sobre reducción de emisiones para el horizonte 2030. Nuestros trenes contribuyen a la reducción de la congestión urbana y son el modo de transporte que menos incide en la contaminación local de nuestras ciudades. Desde Renfe estamos favoreciendo la modificación de pautas de movilidad urbana, y así, contribuyendo activamente a luchar contra el cambio climático y, por qué no decirlo, a hacer un mundo un poco mejor.

Por último, hemos seguido dando pasos para que la innovación y la digitalización sean los principales pilares de la gestión en Renfe. En abril de 2017, se aprobó el nuevo modelo de innovación que contempla una combinación del conocimiento interno con el conocimiento externo, con el objetivo de sacar adelante los proyectos de innovación bajo un enfoque de inteligencia colectiva. Una parte importante del modelo lo constituye una apuesta por la innovación abierta, para aportar más velocidad y eficacia a la implantación del modelo, especialmente en el ámbito digital, sobre el que se prevé que gire una gran parte de los retos de innovación.

En este sentido cabe destacar el proyecto "WiFi y +". Un proyecto dirigido a nuestros clientes con el objetivo de ofrecerles una experiencia de viaje innovadora. Los clientes dispondrán de una oferta de conectividad y entretenimiento bajo demanda durante el tiempo de viaje, con contenidos digitales personalizados y servicios al viajero a la carta mediante la app "PlayRenfe". Un nuevo canal de comunicación y relación con nuestros clientes que utiliza como medio las nuevas tecnologías y la madurez de las comunicaciones móviles.

Actualmente PlayRenfe AVE está instalado en los corredores de Madrid-Sevilla y Madrid-Valencia, y en los dos próximos años se tiene previsto su implantación en los trenes del Madrid-Castellón, Madrid-León, Madrid-Marsella, Barcelona-Lyon, Madrid-Alicante y Barcelona-Figueras.

Además, PlayRenfe Cercanías está en funcionamiento en 20 estaciones de los núcleos de Cercanías: Atocha, Sol, Méndez Álvaro, Nuevos Ministerios, Príncipe Pío, Getafe, Plaça de Catalunya, Clot, Arc de Triomf, Aeroport (Barcelona), Santander AM, San Bernardo y Xàtiva, entre otras.

En estos próximos años vamos a mejorar la comodidad y el confort del viajero con la puesta en marcha de diversas acciones: la compra de nuevos trenes, el aumento de capacidad de los trenes de Cercanías que actualmente están en servicio, la renovación integral y mejoras de accesibilidad en trenes de media distancia, de Cercanías (series 446 y 447), composiciones Altaria y Alvia, así como de unidades de la serie 3800 de ancho métrico. Igualmente tenemos otros ámbitos de mejora para los próximos años no menos importantes, el primero la atención al viajero, y también incorporar más mujeres a Renfe, para que sea un reflejo de la sociedad española, lo que ahora no sucede. Pero de esto tocará hablar en el informe de 2018.

En el Informe de 2017 se detallan estos asuntos que he esbozado, y otros más, todos inspirados en el propósito de seguir haciendo de Renfe la empresa de servicios ferroviarios más responsable y sostenible de cara a un futuro que nos exige un compromiso firme con la sociedad y nos brinda infinidad de nuevas oportunidades

Isaías Táboas Suárez
Presidente de Renfe



02

El Grupo Renfe

Grupo Renfe

Renfe-Operadora, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Fomento, tiene la misión de prestar servicios de transporte de viajeros y mercancías bajo el principio de seguridad, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, con vocación de servicio público y con el objetivo de incrementar la cuota de mercado del ferrocarril como operador ferroviario de referencia.

Entre las principales funciones asignadas a la EPE se pueden destacar las siguientes:

- Definición de la política y estrategia de negocio del Grupo.
- Asesoría Jurídica.
- Recursos humanos, prevención de riesgos laborales, servicios médicos, planificación de plantillas, selección y contratación, definición de retribuciones, formación, gestión de nóminas y administración con la Seguridad Social y Hacienda.
- Política financiera, contable, fiscal y de seguros.

- Control presupuestario.
- Negociación de contratos programa.
- Desarrollo de Proyectos Internacionales.
- Auditoría Interna del Grupo.
- Relación con instituciones externas y otros organismos, así como representación institucional internacional.
- Seguridad en la circulación.
- Protección civil y seguridad.
- Comunicación, relaciones con los medios, marca y publicidad.

El Grupo Renfe está formado principalmente por la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora y las Sociedades Anónimas Renfe Viajeros SME, S.A., Renfe Mercancías SME, S.A, Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A., 100% del Renfe-Operadora

Principales indicadores del grupo

Dimensión económica	2017	2016
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	488,5	466,8
Total ingresos (millones de euros)	3.578,9	3.228,2
Ingresos de tráfico (millones de euros)	3.250,2	2.898,5
Ingresos varios (millones de euros)	328,7	329,7
Total gastos al EBITDA (millones de euros)	3.089,4	2.761,4
Cánones ferroviarios Adif (millones de euros)	924,5	612,2
Resultado de ejercicio (millones de euros)	73,3	-40,9
Número de proveedores adjudicatarios	1.244	1.215
Pagos a proveedores (millones de euros)	2.573,8	2.337,1
Periodo medio de pago a proveedores	61,27	60,06
Viajeros (millones)	487,9	471,4
Toneladas (millones)	19,6	18,3

Dimensión social	2017	2016
Número de empleados (a 31 de diciembre)	14.581	13.955
Número de mujeres en plantilla	1.833	1.523
Antigüedad media de los empleados (hombres – años)	29,79	30,19
Antigüedad media de los empleados (mujeres – años)	23,39	23,79
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	5,81	5,69
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	5,90	4,12
Inversión en formación (miles de euros)	3.902,96	3.743,89
Horas totales de formación	477,167	484.801
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	2.738	2.729
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,54	94,21
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,52	0,54
Jornadas perdidas por accidente laboral	24.130	24.806
Formación en prevención de riesgos (horas)	19.379	17.557
Inversión en la comunidad (miles de euros)	79.958	78.569

Dimensión ambiental	2017	2016
GWh tracción eléctrica	2.356,2	2.393,9
Millones de litros de diésel consumidos	75,5	72,6
GWh L diésel	745,8	720,4
GWh total	3.101,9	3.114,3
Intensidad Energética (Wh/UT)	94,9	97,8
Intensidad de Carbono (g CO ₂ /UT)	24,55	26,05
Gastos e inversiones ambientales (miles de euros)	3.024	3.087
Consumo de agua (m ³)	923.881	968.959
Emisiones de SO ₂ (toneladas)	1.047	1.040
Emisión NO _x (toneladas)	2.585	2.567
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	838,1	1.117
% Tráficos de viajeros con trenes de baja emisión acústica	95	95
% Tráficos de mercancías con trenes de baja emisión acústica	77	76
Ahorro de costes externos (millones de euros)	1.751	1.684

Sociedades del Grupo Renfe



Renfe Viajeros SME, S.A.

Tiene por objeto la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, nacionales e internacionales, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias vinculadas al transporte ferroviario.

9.545 Empleados (a 31 de diciembre de 2017)

487,9 Millones de viajeros transportados

437,12 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros)

291,58 Inversión (millones de euros)

5.328 Circulaciones diarias

18 Núcleos de Cercanías

727 Trenes de Cercanías

357 Trenes de Media Distancia y AV Media Distancia

271 Trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia



Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.

Esta sociedad tiene por objeto social la prestación de servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante, la reparación de componentes ferroviarios, servicios de consultoría de ingeniería y gestión de instalaciones, diseño y entrega de talleres, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

3.229 Empleados (a 31 de diciembre de 2017)

21,5 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros)

7,0 Inversión (millones de euros)

5 Bases de Mantenimiento Integral

55 Bases de Mantenimiento

63 Intervenciones de mantenimiento integral

219 Intervenciones de gran reparación



Renfe Mercancías SME, S.A.

Tiene por objeto social la prestación de servicios de transporte de mercancías por ferrocarril como operador logístico ferroviario, capaz de gestionar o participar en cualquier cadena de logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario de mercancías.

1.077 Empleados (a 31 de diciembre de 2017)

-0,95 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros)

10,46 Inversión (millones de euros)

19,63 Millones de toneladas netas transportados

568.569 Automóviles transportados por ferrocarril

195 Circulaciones diarias

250 Locomotoras operativas

9.847 Vagones operativos



Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

Esta sociedad de nueva creación, tiene por objeto la prestación de los servicios ferroviarios de venta, alquiler o cualquier otra forma de puesta a disposición de material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación del material rodante de terceros, además de la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

5 Empleados (a 31 de diciembre de 2017)

17,2 EBITDA Resultado bruto de explotación (millones de euros)

2,5 Inversión (millones de euros)

31 Trenes de viajeros de Alta Velocidad-Larga Distancia

35 trenes de viajeros de Media Distancia

71 locomotoras de mercancías

1.781 Vagones para el transporte de mercancías

Visión y valores

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

Principales oficinas y talleres del Grupo Renfe

Entidad / Sociedad	Dirección
Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora	Avda. Pío XII, 110. 28036 Madrid Avda. Ciudad de Barcelona, 8 ^(*) . 28036 Madrid
Renfe Viajeros SME, S.A.	Avda. Ciudad de Barcelona, 2, 6 y 8 ^(*) . 28007 Madrid
Renfe Mercancías SME, S.A.	Avda. Ciudad de Barcelona, 4 ^(*) . 28007 Madrid
Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.	Avda. Pío XII, 110. 28036 Madrid C/ Antonio Cabezón, s/n. 28034 Madrid C/ Esmaltina s/n. 28021 Madrid C/ Antonio Cabezón, s/n. 28034 Madrid
Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.	Paseo de Farnesio, 2. 47013 Valladolid Camino de los Prados, s/n. 29006 Málaga Rambla Exposición, s/n. 08800 Vilanova i la Geltrú Ctra. Toledo-Aranjuez Km. 18,5. 45260 Villaseca de la Sagra

(*) Edificio histórico

Premios y reconocimientos

Renfe recibe el premio al Mejor Sistema de Seguridad concedido por la revista 'Seguritecnia'

Durante la XXXI edición del Certamen Internacional de Trofeos de la Seguridad, organizado por la revista independiente 'Seguritecnia', premió a Renfe con el trofeo al Mejor Sistema de Seguridad, instalado y operativo en España, por su sistema integral de geolocalización y gestión de equipos de vigilancia y seguridad en entornos ferroviarios (Localiza).

Renfe, premiada por la Asociación Española de Destination Management Companies

La Asociación Española de Destination Management Companies (Spain DMCs) ha reconocido a Renfe con el 'Distinguished supplier', que forma parte de los premios Spain Dmcs Awards 2017.

El *Distinguished supplier* premia a aquella empresa que ha destacado por su colaboración con industria del Turismo de Reuniones e Incentivos. Además de Renfe, los finalistas fueron Corral de la Morería y Sensacions Catering. Recogió el premio Miguel Ángel Remacha, director de Servicios Comerciales.

Renfe Mercancías, distinguida por su compromiso con la prevención de riesgos laborales

La mutua Colaboradora con la Seguridad Social Fraternidad-Muprespa ha entregado a Renfe Mercancías el diploma acreditativo de incentivo Bonus por su compromiso en la disminución de la siniestralidad laboral y en la prevención de riesgos laborales.

Para Renfe Mercancías este diploma supone el reconocimiento externo del compromiso de la empresa con la seguridad y salud de los trabajadores, con la mejora de la prevención y la reducción de la siniestralidad, así como un premio en metálico del 5% de las cuotas abonadas por la empresa por contingencias profesionales.

Renfe, entre las empresas favoritas de los universitarios para trabajar

La consultora especializada Universum ha presentado el estudio 'Most Attractive Employers 2017', en el que ha participado Renfe por segunda vez consecutiva. La empresa se sitúa en el ranking de las 50 más atractivas para trabajar para los estudiantes de las ramas de Ingeniería/Informática y Ciencias Naturales/Salud.

Según el informe de 2017, elaborado con encuestas a 22.000 universitarios españoles, Renfe ocupa el puesto 23º entre las preferencias de los estudiantes de la rama de Ingeniería/Informática.

Renfe ocupa el puesto 29 en el Ranking General de Empresas Merco 2017

Renfe ha pasado del puesto 32 del año pasado al 29 en el ranking general de empresas 2017 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco).

Además, Renfe se sitúa como la mejor empresa de transporte de viajeros. Junto a Renfe se sitúan en los primeros puestos del 'Ranking Sectorial de Empresas' Alsa e IAG, en segundo y tercer lugar, respectivamente.

Los presidentes de Renfe y Adif reciben la insignia de oro y brillantes de la Asociación Turística Ferroviaria

Los presidentes de Renfe, Juan Alfaro, y de Adif, Juan Bravo, han recibido el 17 de abril la insignia de oro y brillantes de la Asociación Turística Ferroviaria (ATF).

Juan Pedro Galiano, presidente de la ATF, ha sido el encargado de imponer las insignias de oro y brillantes, y de hacer la entrega de las placas de socios de honor a Juan Alfaro y Juan Bravo.

Renfe vuelve a liderar el Ranking Sectorial de Empresas más Responsables Merco en el transporte de viajeros

Según el informe Merco 'Responsabilidad y Gobierno Corporativo España 2016' en su edición de marzo 2017, Renfe ocupa el primer puesto en el 'Ranking Sectorial de Empresas más Responsables y con mejor Gobierno Corporativo 2016' de transporte de viajeros, mientras que IAG y Alsa ocupan el segundo y tercer lugar, respectivamente.

El informe de Merco recoge las 100 empresas más valoradas por su Responsabilidad y Gobierno Corporativo en España, ranking global en el que Renfe se sitúa en el puesto número 44. El 'Ranking General de Empresas más Responsables y con mejor Gobierno Corporativo' está encabezado por la Once y su Fundación, seguida de Mercadona y CaixaBank.

Renfe premiada como finalistas en los IBC 2017 Innovation Awards

El proyecto PlayRenfe ha recibido el premio de innovación del IBC 2017 como finalista en el apartado 'Content Everywhere'. Este premio, reconoce a Renfe por llevar a sus clientes contenidos premium, TV y deportes en directo en trenes de alta velocidad a 300 km/h y en estaciones de Cercanías como si estuvieran en casa. PlayRenfe es el primer servicio 'TV en cualquier lugar' en el entorno ferroviario de alta velocidad en Europa.



03

Modelo de negocio

Modelo de negocio

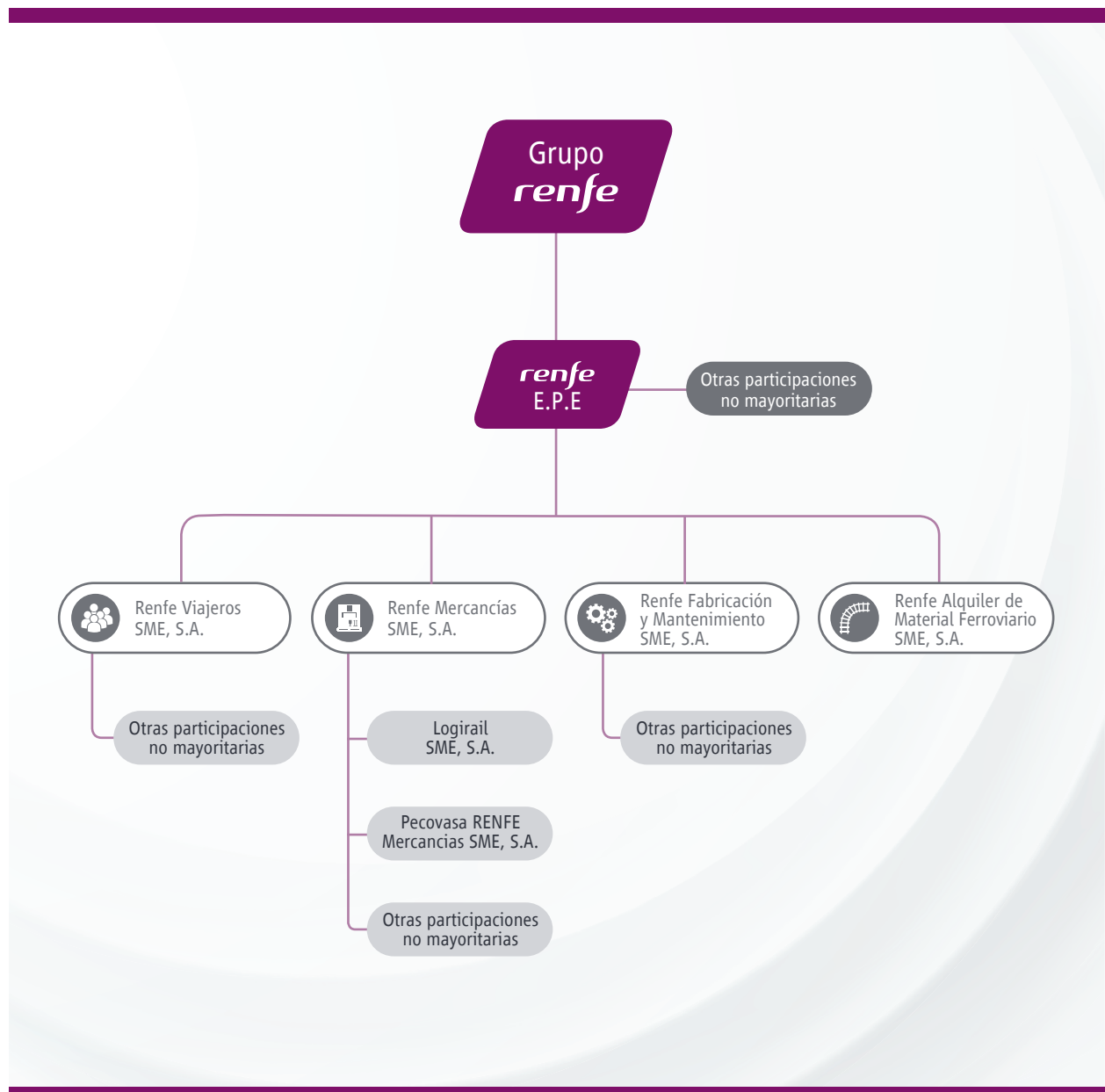
La actual entidad pública empresarial Renfe-Operadora quedó constituida como cabecera de un grupo de sociedades creadas en virtud de la aplicación del artículo 1 y 2 del Real Decreto-ley 22/2012 (RDL), de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios.

El objetivo del RDL es establecer el marco adecuado para abordar el proceso de liberalización del modo ferroviario, y de apertura a la competencia con garantías de continuidad y de calidad del servicio público, dotando a la antigua

Renfe-Operadora de un esquema empresarial similar al de otros operadores ferroviarios públicos del ámbito europeo.

De forma resumida, la organización puesta en marcha implicó la creación de cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital pertenece íntegramente a Renfe-Operadora, que mantiene su naturaleza jurídica de entidad pública empresarial.

El actual esquema societario se presenta de manera resumida en el siguiente gráfico:



Marcas, productos y servicios

Alta Velocidad



Cercanías



Larga Distancia



Ancho Métrico



Trenes Turísticos



Media Distancia Alta Velocidad



Mercancías

Media Distancia



Servicios



Entorno ferroviario

El 14 de diciembre de 2016, el Parlamento Europeo aprobó el Pilar de Mercado o Político de la reforma ferroviaria europea recogida en el Cuarto Paquete Ferroviario, que pretende incentivar a los operadores a orientarse a las necesidades de los usuarios, mejorar la calidad del servicio y la eficiencia económica del sistema, con el objetivo final de impulsar el transporte ferroviario de viajeros.

Con la conformidad del Parlamento Europeo al pilar político concluye la aprobación del conjunto de disposiciones que integran el Cuarto Paquete Ferroviario, que ha implicado la elaboración y aprobación de seis grandes propuestas para mejorar la eficiencia y la competitividad del ferrocarril en toda la UE, y cuyo objetivo es eliminar los actuales obstáculos institucionales, jurídicos y técnicos y crear una red ferroviaria europea plenamente integrada y liberalizada.

El Cuarto Paquete deberá impulsar los servicios ferroviarios en la Unión Europea y contribuir a la consecución de los objetivos del Libro Blanco de 2011 de la Comisión Transporte. Además, la competencia conducirá a un mayor esfuerzo por satisfacer las expectativas de los viajeros y garantizar sus derechos.

En abril de 2016, el Parlamento Europeo ya había aprobado el Pilar Técnico que, centrado en facilitar el acceso de las empresas a los mercados ferroviarios, contempla la homologación de los estándares y procedimientos ferroviarios y cubre ámbitos como la interoperabilidad, la seguridad o el papel de la Agencia Europea Ferroviaria (ERA) que, como responsable de la emisión de autorizaciones, homologaciones y certificados de seguridad para material rodante y operadores, se constituye en ventanilla única en pro de la operatividad, la agilidad y la transparencia de los procesos.

En paralelo a los últimos debates previos a la aprobación del Pilar de Mercado, el Parlamento Europeo celebró en Bruselas un seminario en el que expertos y representantes de primer nivel de los organismos europeos implicados explicaron y debatieron en profundidad los diferentes aspectos que integran la reforma ferroviaria recogida en el Cuarto Paquete, así como los efectos previstos tras su implementación.

La aprobación de los tres informes que constituyen el Pilar de Mercado ha generado más debate en el Parlamento Europeo y ha requerido un mayor plazo de tiempo para llegar a un acuerdo.

Sus medidas relativas a los mercados y a la política de gestión del ferrocarril, tienen por objeto mejorar el acceso en igualdad de condiciones de los operadores, incluyendo las operaciones nacionales, y la rentabilidad de los servicios ferroviarios.

Pero la UE considera fundamental el papel que puede jugar el ferrocarril en un cambio hacia un transporte más ecológico y sostenible, además de en el fomento del empleo y la economía, por lo que la política ferroviaria abarca una gama más amplia de aspectos para impulsar las redes de alta velocidad y los servicios ferroviarios, la reducción del ruido, el refuerzo de la seguridad, la garantía de un nivel mínimo unificado de protección, asistencia y servicios a los viajeros, o el fomento de la investigación y la innovación ferroviarias.

Este Pilar incluye un reglamento revisado por el que se regirán los contratos de servicio público, una directiva revisada por la que se establece un espacio ferroviario único y un reglamento para derogar la normativa sobre la normalización de las cuentas de las empresas ferroviarias.

En lo que respecta a los contratos de servicio público, la apertura a la competencia se convertirá en la norma con algunas excepciones. Los contratos públicos para suministrar servicios ferroviarios de pasajeros en los países de la Unión tendrán que ser licitados, con el objetivo de impulsar la inversión y el desarrollo de nuevos servicios comerciales.

De acuerdo a las nuevas reglas, la licitación abierta, accesible a todos los operadores ferroviarios de la Unión, debe convertirse progresivamente en el procedimiento estándar para seleccionar a los proveedores de servicios de viajeros.

La licitación pública de estos contratos, que representan aproximadamente dos tercios de los servicios ferroviarios de pasajeros de la Unión Europea, impulsará a las operadoras a centrarse en la atención al cliente y redundará en una reducción de costes para los contribuyentes.

La licitación para los contratos de servicio público se iniciará siete años después de la publicación de las leyes. Las autoridades nacionales podrán seguir adjudicando contratos directamente, sin concurso, pero garantizando mejoras a los viajeros o aumentos de la eficiencia económica del servicio.

Los contratos adjudicados sin licitación previa deberán incluir requisitos de rendimiento, como puntualidad y frecuencia de los servicios, calidad del material rodante y capacidad de transporte. Este sistema será posible para los denominados contratos de mínimos, cuando el valor medio anual o la prestación anual de transporte de viajeros sean inferiores a 7,5 millones de euros o 500.000 kilómetros, respectivamente.

Las ayudas quedarán restringidas a servicios muy concretos. El texto aprobado deja contratos en curso, dando un periodo transitorio de seis años, es decir hasta finales de 2023.

La nueva directiva recoge la no aplicación de Obligaciones de Servicio Público (OSP) en servicios de alta velocidad, cuyo acceso a la infraestructura se regulará en una normativa especial, con vistas a desarrollar dicho mercado de viajeros.

La reforma también va a reforzar la independencia e imparcialidad de los administradores de infraestructuras ferroviarias para evitar discriminaciones y garantizar que todas las empresas ferroviarias tengan igual acceso a las vías y estaciones.

Los Estados podrán mantener unida la gestión de las vías y su operación si cumplen una serie de exigencias, para lo que se crearán salvaguardias que aumentarán la transparencia financiera y evitarán conflictos de intereses.

El nuevo sistema se introducirá de forma gradual. Los administradores de infraestructuras deberán cumplir con los nuevos requisitos en un plazo máximo de dos años después de la entrada en vigor del nuevo paquete normativo.

El Pilar de Mercado recoge la obligación de que los gestores de infraestructura se coordinen, sobre todo en lo que afecta a los costes, y de que dispongan de una serie de indicadores para su gestión y consulten a sus clientes para conocer sus necesidades.

El texto aprobado no impone la separación de la propiedad de la prestación de servicios y la gestión de la infraestructura, sino que aspira a la independencia entre los servicios, de modo que los administradores de infraestructuras tengan independencia operacional y financiera de cualquier operador de transporte.

Modelos organizativos y viajeros en la UE

	Holding	Separación	Empresa única	Otro modelo
	Alemania	Bélgica	Eslovenia	Reino Unido
	Austria	Bulgaria	Estonia	
	Croacia	Chequia	Irlanda	
	Finlandia	Dinamarca	Lituania	
	Francia	Eslovaquia	Luxemburgo	
	Hungría	España		
	Italia	Grecia		
	Polonia	Letonia		
		Países Bajos		
		Portugal		
		Rumania		
		Suecia		
Viajeros	4.245.700.000	1.812.700.000	82.570.000	1.640.000.000
%	54,70%	23,22%	1,02%	21,06%

Fuente: UIC incluye todos los viajeros de los operadores públicos de los países de la UE, y los viajeros de las empresas privadas del Reino Unido.



Así, las explotaciones verticalmente integradas pueden mantener la propiedad, a condición de garantizar que existan salvaguardias eficaces para proteger la independencia del administrador de la infraestructura, y de que exista separación de cuentas, flujos financieros y miembros de los consejos de administración entre la operadora y el gestor de infraestructuras.

Cualquier operadora podrá ofrecer sus servicios comerciales en otros mercados de transporte ferroviario de pasajeros de la Unión Europea a partir del 14 de diciembre de 2020. No obstante, los Estados miembros podrán restringir el acceso de nuevos operadores a ciertas líneas si desean mantener un contrato de servicio público.

Así, para garantizar un servicio ferroviario continuo que funcione correctamente, los Estados miembros podrán limitar el derecho de acceso de un nuevo operador si el servicio propuesto pudiera poner en peligro el equilibrio económico de un contrato de servicio público existente.

En ese caso, el regulador nacional –la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en España– tendrá que justificar económicamente la necesidad de limitar la apertura a la competencia.

Los posibles conflictos de intereses tendrían que ser evaluados para garantizar la imparcialidad de los gestores de las infraestructuras y asegurar un acceso

equitativo a la instalación viaria y las estaciones a todos los operadores.

También constituirán excepciones el que se haya otorgado un contrato OSP antes del 16 de junio de 2015 con derechos exclusivos o los títulos habilitantes que se hayan licitado durante el plazo de transposición (veinticuatro meses desde su publicación el DOUE), en cuyo caso la duración máxima del título sería de diez años desde su entrada en vigor.

Los operadores de servicios públicos tendrán además que cumplir con las obligaciones en materia de derecho social y laboral establecidas en la legislación comunitaria, la nacional o los convenios colectivos.

Algunas de las cuestiones que se apuntan en el Cuarto Paquete se desarrollarán con posterioridad en legislación secundaria, ya que hay que reforzar la normativa aprobada con mecanismos adicionales. Como ejemplo, en el texto aprobado se considera la creación de un sistema integrado de billetes, un proceso enormemente complejo que habrá que desarrollar en profundidad y de forma específica más adelante.

Otros aspectos considerados son la incorporación de un pilar social que garantice la protección adecuada a los trabajadores o el desarrollo por parte de las operadoras de planes de contingencia para la asistencia a los viajeros en casos de grandes retrasos.

Obligaciones de Servicio Público

En los últimos años, la Administración General del Estado, en el ámbito de su competencia, ha realizado varios bloques de declaración de Obligaciones de Servicio Público (OSP):

- Acuerdo de Consejo de Ministros 30 de diciembre de 2010. Declaración como OSP de los servicios de Cercanías.
- Acuerdo de Consejo de Ministros 28 de diciembre de 2012. Declaración de los servicios de media distancia prestados sobre la red de ancho ibérico convencional.
- Acuerdo de Consejo de Ministros 5 de julio de 2013. Declaración de los servicios de media distancia prestados sobre la red de altas prestaciones (Avant) y de los servicios de transporte de viajeros prestados sobre la red de Ancho Métrico.

Desde 2013 se han sucedido diferentes contratos para la prestación de estos servicios. El primero de ellos fue el contrato de OSP 2013-2015 entre la Administración General del Estado y Renfe-Operadora.

Con fecha 18 de octubre de 2016, se firmó un nuevo contrato entre la Administración General del Estado (AGE), representada por el Ministerio de Fomento y Renfe Viajeros, con vigencia de un año a partir del 1 de enero de 2016 y con la posibilidad de una prórroga por un año adicional.

Dicha prórroga para el ejercicio 2017 fue firmada por ambas partes con fecha 30 de diciembre de 2016. El importe fijado por la prestación de servicios tanto para 2016 como para 2017, es el mismo que existía para 2015, es decir, 495,4 millones de euros.



Asimismo, se ha producido el Acuerdo de Consejo de Ministros que renueva la relación de servicios considerados OSP competencia de la Administración General del Estado (AGE), y que, a modo de resumen:

- Incluirá los servicios de Cercanías, Media Distancia (tanto convencional como en la red de Alta Velocidad o Avant), así como los servicios prestados sobre la red de Ancho Métrico (Feve), ya recogidos en la declaración anterior, ampliándose en las relaciones Vigo-Tui, Alicante-Villena, Castellón-Vinarós y Villarrubia-Córdoba-Rabanales-Alcolea.
- También pasan a considerarse como servicios OSP dos relaciones que, hasta la fecha, estaban financiados por Comunidades Autónomas; en concreto se trata de las relaciones Puertollano-Mérida-Badajoz y Zaragoza-Calatayud-Ariza-Arcos, que formaban parte, respectivamente, de los Convenios con la Junta de Extremadura y con el Gobierno de Aragón.
- En cuanto a los servicios Avant, se añaden los servicios de alta velocidad Madrid-Cuenca y Madrid-Salamanca para aquéllos viajeros recurrentes que usan con regularidad el servicio.

El nuevo contrato OSP competencia de la AGE, asociado a dichos servicios, se encuentra en fase de negociación.

Servicios Públicos subvencionados por la Generalitat de Catalunya

Estos servicios tienen su origen en los acuerdos de la Comisión Mixta de Asuntos Económicos y Fiscales (CMAEF) de 22 de diciembre de 2009 y 17 de noviembre de 2010. En ellos, y con fecha efectiva de 1 de enero de 2010 y 1 de enero de 2011 respectivamente, se procedió a la transferencia a la Generalitat de Cataluña de la competencia sobre los servicios de cercanías y de media distancia prestados en dicho ámbito territorial sobre la red ferroviaria de interés general de ancho ibérico.

Con fecha 17 de junio de 2013 se aprobó, en el seno del Órgano Mixto de Coordinación y Control Renfe-Operadora/Generalitat, el texto del contrato para la prestación de los citados servicios por parte de Renfe-Operadora durante el período 2011-2015, el cual quedó pendiente de aprobación por parte de la Comisión Bilateral y de la Comisión Mixta para Asuntos Económicos y Fiscales Estado-Generalitat.

En tanto se produce dicha aprobación, y en aras de no deteriorar la situación financiera del operador, el Gobierno ha incluido en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado de los sucesivos años, una disposición adicional dotando de consignación presupuestaria al Ministerio de Fomento para que, previa verificación por parte de la

Intervención General de la Administración del Estado de las propuestas de liquidación de la valoración económica de los servicios prestados por Renfe-Operadora (Renfe Viajeros), proceda a realizar una entrega a cuenta a dicha entidad por el resultado de esas verificaciones y a la espera de la firma definitiva del citado contrato.

Servicios competencia de otras Comunidades Autónomas

Durante 2017 se han prestado servicios para las Comunidades Autónomas de Extremadura y Aragón, amparados en los correspondientes contratos de obligación de servicio público, a fin de mantener la oferta en determinadas relaciones que no habían sido objeto de declaración de servicio público por parte de la Administración General del Estado.

Convenio con la Junta de Extremadura

En 2015 se firmó un Contrato de Servicio Público entre la Junta de Extremadura y Renfe Viajeros SME, S.A., con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016, pudiendo prorrogarse por periodos anuales. El 30 de diciembre de 2016 se firmó la Adenda de prórroga al Contrato con vigencia para el año 2017. La Junta de Extremadura, a través de la Consejería de Medio Ambiente y Rural, Políticas Agrarias y Territorio, se compromete y obliga a abonar a Renfe Viajeros, la cantidad máxima de 4,1 millones de euros, correspondientes a la diferencia entre los gastos de explotación y los ingresos comerciales generados por los viajeros que los utilicen, incluido en dicha aportación el equivalente a un 3% del importe de los gastos de explotación en concepto de beneficio razonable.

Convenio con el Gobierno de Aragón

En 2014 se firmó un Contrato de Servicio Público entre el Gobierno de Aragón y Renfe Viajeros para la prestación de servicios de transporte de media distancia en la Comunidad Autónoma de Aragón, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2015.

En el año 2016, se continúa prestando el mismo servicio al amparo de un acuerdo firmado entre ambas partes. Asimismo, se firmó un acuerdo para la continuación, durante el año 2017, de la prestación por parte de Renfe Viajeros de los servicios de transporte de media distancia previstos en el contrato suscrito en el año 2014. Dicho acuerdo establece que el Gobierno de Aragón solicitará al Ministerio que los servicios objeto del Contrato se incluyan por el Estado como Obligaciones de Servicio Público y que, si no se alcanzase un acuerdo durante el año 2017, Renfe facturaría al Gobierno de Aragón estos servicios.

Calidad del Servicio

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.

Indicadores de calidad percibida

El indicador de satisfacción global de clientes y usuarios de los servicios comerciales de Renfe Viajeros es de 7,79 y el de las Obligaciones de Servicio Público es de 7,1.

Indicadores de calidad percibida

Servicios comerciales	2017	2016
Alta Velocidad - Larga Distancia	7,87	7,9
Alta Velocidad - Media Distancia	7,9	7,7
Obligaciones de servicio público	2017	2016
Media Distancia	7,1	7,0
Cercanías Madrid	7,4	7,3
Rodalies Cataluña*	6,2	6,3
Cercanías Asturias	7,4	7,7
Cercanías Bilbao	6,8	7,1
Cercanías Cádiz	7,2	7,4
Cercanías Málaga	7,8	7,9
Cercanías Murcia-Alicante	7,1	7,0
Cercanías San Sebastian	7,3	7,1
Cercanías Santander	7,4	7,3
Cercanías Sevilla	6,8	7,3
Cercanías Valencia	7,0	6,9
Cercanías Zaragoza	7,2	7,4
Feve	6,8	6,6

*Sólo núcleo Barcelona

Diálogo con los Grupos de Interés

El diálogo con los grupos de interés es continuo y 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.

Principales canales de comunicación				
	Clientes	Empleados	Proveedores	Todos los grupos de interés
Presencial y a través de correo postal:				
- Renfe-Operadora Avenida Pío XII, nº 110. 28036 Madrid				
- Renfe Viajeros SME, S.A. Avda. Ciudad de Barcelona, 8. 28007 Madrid				
- Renfe Mercancías SME, S.A. Avda. Ciudad de Barcelona, 4. 28007 Madrid				X
- Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. C/ Antonio Cabezón, s/n 28034 Madrid				
- Renfe Viajeros SME, S.A. Avenida Pío XII, nº 110 28036 Madrid				
Información Telefónica				
- Información integral al cliente: 912 32 03 20	X			
- Venta por Internet: 912 180 180				
- Ayuda a viajeros con discapacidad: 912 140 505				
Página Web: www.renfe.com				X
Irene: Asistente virtual	X			
Oficina virtual de atención al cliente	X			
Web de Rodalies: www.rodaliesdecatalunya.cat	X			
Web para dispositivos móviles: renfe.mobi	X			
Aplicaciones para teléfonos y tabletas	X			
Correo Electrónico responsabilidadsocialcorporativa@renfe.es • medioambiente@renfe.es • prensa@renfe.es • patrocinios@renfe.es • portalproveedores@renfe.es				X
Centros servicio y atención al cliente	X			
Ferias y congresos / Grupos				X
Comités de Clientes de Cercanías	X			
Conferencias / Participación en Debates				X
Informe Anual Renfe				X
Redes Sociales: Twitter • Facebook • Flickr • Youtube				X
Notas de Prensa	X			X
Intranet corporativa de Renfe: Interesa		X		
Entornos colaborativos 2.0: Boletines digitales sobre información de Renfe		X		
Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos		X		
"Perfil del Contratante" En la página Web de Renfe www.renfe.com			X	X
Relaciones Institucionales (Comunidades Autónomas, Administraciones Públicas, Congreso, Senado, etc.)				X

Comités de Clientes de Cercanías

Se trata de un foro de intercambio de opiniones y propuestas entre los clientes y Renfe. Actualmente existen Comités de Clientes en los Núcleos de Cercanías de Cantabria, Valencia, San Sebastian, Bilbao, Asturias y para los servicios Avant entre Madrid-Segovia-Valladolid.

Los comités de clientes pretenden fomentar el acercamiento a los clientes con el objetivo de mejorar de forma continua el servicio que presta Renfe y conocer la opinión de nuestros clientes evaluando los compromisos que la compañía adquiere de nivel de calidad del producto. Estos comités de clientes están compuestos por una representación de los viajeros que utilizan habitualmente estos productos.

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 2017 se cifró en 2 millones 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

Renfe en la web

La página web de Renfe continúa siendo una de las páginas más consultadas del sector viajes y la primera del transporte, con 148 millones de visitas. Además, las visitas realizadas por los clientes de Renfe a través de las aplicaciones móviles han crecido de forma exponencial, llegando hasta los 30 millones de visitas. Cabe destacar Renfe Ticket con 18.3 millones, Renfe Horarios con 3,4 millones y Renfe Cercanías con 8.2 millones de visitas.



Redes sociales

Twitter

Renfe está presente en la red social Twitter desde el año 2010. La cuenta corporativa @renfe, valorada como una de las 10 mejores de España por varias páginas web y medios especializados, alcanzó en 2017 los 123.000 seguidores, y una media mensual de más de 15.000 menciones y más de tres millones de impresiones orgánicas de nuestros contenidos.

Además, Renfe dispone de la cuenta @inforenfe, con 16.000 seguidores, como un servicio esencial para dar información en tiempo real sobre todo tipo de incidencias en el tráfico ferroviario de alta velocidad, larga y media distancia y de diversas cuentas asociadas a los Núcleos de Cercanías de Madrid, @CercaniasMadrid con 67.500 seguidores, y Valencia, @CercaniasValencia con 3.500. Asimismo, Rodalies de Catalunya dispone de una cuenta propia en twitter.

Facebook

El objetivo de la presencia de Renfe en esta red social 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 2017, el número de fans de Renfe alcanzó la cifra de 89.500.

YouTube

Renfe cuenta con un canal propio de vídeos en YouTube desde 2006. En él tienen cabida todo tipo de vídeos referentes a la compañía, desde anuncios actuales o históricos, pasando por reportajes sobre distintos aspectos de la empresa, entrevistas con directivos y novedades sobre productos y servicios.

En el canal de videos Youtube en 2017 Renfe alcanzó la cifra de 5.383 vídeos, 5.801 suscriptores y 5.287.983 visualizaciones.

Instagram

Renfe reforzó especialmente en 2017 su presencia en esta red social, muy apreciada por los usuarios, con fotos y vídeos. En un año escaso multiplicó el número de sus seguidores por cinco hasta los 11.525. La frecuencia de actualización es superior a tres por semana, y además

organizó concursos y sorteos y generó contenidos publicitarios de pago con un rendimiento óptimo.

in LinkedIn

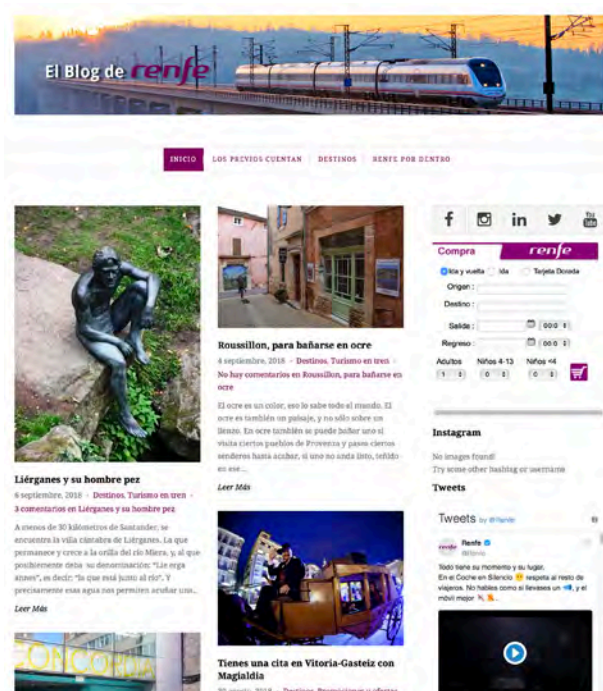
Dirigida a un perfil más profesional, esta red social es un canal adecuado para comunicar noticias sobre la empresa, ofertas orientadas a un público más específico y, sobre todo, informaciones relativas a empleo y recursos humanos.

En 2017 esta cuenta alcanzó los 15.265 seguidores.

Blog renfe

El Blog de Renfe se renovó durante 2017 con nuevos temas y una frecuencia de actualización casi diaria. Asimismo, da la posibilidad de realizar comentarios en abierto (con moderación) y con respuestas a todas las dudas de los usuarios. A lo largo de este año adquirió un protagonismo importante debido a la promoción mensual 25.000 billetes a 25 euros, al canalizar muchas cuestiones relativas a esta oferta.

El blog cuenta con firmas externas e internas y una temática variada: destinos, ofertas, consejos, aspectos técnicos, historia... Todos los contenidos, además, se comparten en el resto de perfiles en redes sociales de Renfe-Operadora.



Comunicación con proveedores

Renfe da a conocer a través de la Plataforma de contratos del Sector Público, todas las licitaciones en curso, contratos adjudicados, licitaciones desiertas o desistidas, modelos de declaración responsable utilizados en los procedimientos de contratación, Instrucciones Internas de Contratación y Pliegos de Condiciones Generales. Cada Sociedad del Grupo Renfe tiene habilitado un perfil de contratante con los datos generales y de contacto, incluidos teléfonos y dirección de correo electrónico. En la Plataforma existe la posibilidad de que los proveedores definan unas alertas para que sean advertidos de las publicaciones que realice el Grupo Renfe que puedan ser de su interés.

Por otro lado, en la web de Renfe hay un acceso al Registro de Proveedores. Este acceso está restringido a los proveedores de referencia de Renfe, que son aquellos que han sido adjudicatarios de expedientes que no sean de gestión simplificada. El acceso al Registro de Proveedores les permite conocer los datos y documentos que ya están incorporados a dicho registro, con el fin de no aportarlos 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.

Reclamaciones de clientes

En los servicios de Alta Velocidad, Larga Distancia y Media Distancia los retrasos son la principal causa de reclamación de los clientes, mientras que en los servicios de Cercanías el motivo principal son los títulos de transporte.

Reclamaciones por cada 1.000 viajeros

	2017	2016
Alta Velocidad - Larga Distancia	2,72	2,42
Media Distancia	0,55	0,51
Cercanías	0,16	0,13
Atendo (por cada 1.000 asistencias)	2	2
Ancho métrico	0,45	0,34

Servicios de Mercancías y Logística

Reclamaciones de clientes

	2017	2016
Mercancías	23	42

Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2017, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 220, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 472.970,34 euros. De éstas, el 89,1% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2017 cincuenta y tres denuncias administrativas, por un importe total de 5.710,05 euros. El 45,3% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

	2017	2016
Expedientes tramitados		
Número de expedientes tramitados	220	192
Importe económico de las resoluciones estimatorias (€)	472.970,34	276.487,76
Tipología de los expedientes tramitados		
Arrollamientos	6	3
Lesiones en el tren	92	85
Lesiones en estación	104	85
Otros	18	19
Denuncias		
Número de denuncias recibidas	53	75
Importe económico (€)	5.710,05	35.480,60
Tipología de denuncias (número)		
Incendios	3	7
Consumo	24	38
Agencia de Protección de Datos	0	0
Competencia	1	2
Disciplina laboral	19	26
Otros	6	2
Actuaciones penales		
Número de actuaciones penales	12	10
Importe económico (€)	218.328,05	40.000,00
Tipología de actuaciones penales (número)		
Arrollamientos de personas	2	1
Lesiones	3	4
Incidentes en el tren	6	4
Accidentes laborales	1	0
Otros	0	1

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:

- Club Excelencia en Gestión Vía Innovación
- Red Española del Pacto Mundial
- Asociación Española de la Calidad
- Foro de Marcas Renombradas
- Asociación Española de Cargadores y Usuarios del Transporte de Mercancías (AEUTRANSMER)
- Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC)
- Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos (CER)
- Unión Internacional de Transporte Público (UITP)
- 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)

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.

Proveedores

El régimen de contratación de Renfe se somete a las normas del derecho privado, sin perjuicio de que la preparación y adjudicación de los contratos se rija por lo dispuesto en la legislación de contratos públicos. 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 los contratos de obras cuyo valor estimado sea superior a 5.225.000 euros y para los contratos de servicios y suministros cuyo valor estimado sea superior a 418.000 euros. Como consecuencia de la falta de transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, también deben aplicarse las disposiciones de la citada Directiva 2014/25/UE cuyo contenido tenga efecto directo, estas disposiciones prevalecerán, en todo caso, sobre lo dispuesto en la LSE.

Tras la entrada en vigor de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP), las entidades del Grupo Renfe adaptarán sus instrucciones internas a lo dispuesto en los artículos 318 y 321 de dicha ley. En tanto no se haga la adaptación, se aplicará la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08 con carácter transitorio, en todo aquello que no se oponga a lo dispuesto en los citados artículos según la Disposición Transitoria Quinta de la LCSP. Asimismo, las entidades del Grupo Renfe pueden adjudicar contratos excluidos de la LSE sin aplicar las Instrucciones Internas de Contratación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 321 de la LCSP.

Además, Renfe dispone de una instrucción interna que recoge una serie de medidas para la mejora continua en transparencia y objetividad en los procedimientos de contratación.

Como consecuencia de la aplicación de todo el conjunto normativo que se ha descrito, los procedimientos de contratación de Renfe respetan los principios de publicidad, transparencia, igualdad de trato y no discriminación y, en algunos aspectos van más allá de las exigencias legales. Así, por ejemplo, el Grupo Renfe viene licitando con publicidad contratos cuyo valor estimado está comprendido entre 1.800 euros y 50.000 euros, aun cuando legalmente no tenga obligación de hacerlo. En el año 2017 el 80% de estos contratos han sido adjudicados a pequeñas y medianas empresas, en condiciones de total transparencia.

Proveedores e importe adjudicado

Gestión normal	2017	2016
Adjudicatarios	692	591
Importe (millones de euros)	1.186,55	1.322,40

Total (incluida gestión simplificada)

Adjudicatarios	1.244	1.215
Importe (millones de euros)	1.215,13	1.355,73

Procedimientos utilizados en la adjudicación de los contratos de Renfe

Procedimientos	Nº de contratos	Importe (miles de euros)	% sobre el volumen contratado
Abierto	247	86.833,91	17,65
Basado en acuerdo marco	19.588	213.248,00	43,35
Negociado con publicidad	43	10.105,18	2,05
Negociado sin publicidad	197	114.038,20	23,18
Normas internas	2.249	28.580,22	5,81
Restringido	8	39.106,99	7,95

Principales 20 proveedores de Renfe por importe facturado

Empresa	Importe (miles de euros)
Adif Alta Velocidad	976.592
Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif)	526.672
Patentes Talgo, S.L.	257.124
Actren Mantenimiento Ferroviario, S.A. (*)	89.330
Ferrovial Servicios S.A.	77.450
Nertus Mantenimiento Servicio Ferroviarios, S.A. (*)	71.368
Alstom Transporte, S.A.	70.519
Ute Servicios de Limpieza Ferroviaria	59.833
Cart Construction Company Saudi LT (Proyecto Haramain)	28.769
Construcciones y auxiliar Ferrocarril, S.A.	28.728
Ute TDE TME TSOL XIV	25.812
Irvia Mantenimiento Ferroviario, S.A. (*)	21.717
Ilunion Outsourcing, S.A.	18.457
Internationa Business Machine, S.A.	16.535
Btren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	14.668
Interserve Facilities Service, S.A.	14.123
Ingenieria Economica del Transporte, S.A. (*)	12.424
Faiveley Transport Iberica, S.A.	10.671
Ombuds Compañía de Seguridad, S.A.	10.145
Indra Sistemas, S.A.	8.803

(*) Empresas participadas por Sociedades del Grupo Renfe



Periodo Medio de Pago a proveedores

En la actualidad el plazo máximo legal de pago aplicable a la entidad es de 60 días, conforme a la Ley 3/2004 por la que se establecían las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Dicha ley fue modificada por la Ley 4/2013 de 22 de febrero, que establece desde su fecha de aplicación un plazo máximo legal de 30 días, excepto que exista un acuerdo entre las partes, con un plazo máximo de 60 días.

Al cierre del ejercicio 2017 la sociedad ha calculado un periodo medio de pago a sus proveedores, de acuerdo con la resolución de 29 de enero de 2016, de 61,27 días.

Mesas de contratación

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley de Contratos del Sector Público, las entidades que forman el Grupo Renfe no tienen la consideración de administraciones públicas. Por este motivo, en los procedimientos de contratación del Grupo Renfe no se constituyen las mesas de contratación reguladas en los artículos 326 y 327 de la LCSP.

Integrando la RSE en la cadena de proveedores

La normativa interna de Renfe en materia de compras recoge el compromiso social y ambiental. Asimismo, 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.

Internacionalización

Estrategia de internacionalización

Aprobado el Cuarto Paquete Ferroviario en 2016, con el objeto de establecer un área ferroviaria única europea, mediante el cual se liberalizarán los servicios de viajeros domésticos a partir del año 2020 y se pone fecha a la obligación de adjudicar contratos de obligaciones de servicios público (OSP) mediante licitaciones con excepciones (diciembre 2023), se pone de manifiesto, de una manera clara, la necesidad de Renfe de continuar y redoblar su esfuerzo de preparación ante la apertura de los mercados ferroviarios y el consecuente incremento de la competencia.

Por otra parte, fuera de la UE surgen nuevos proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización para Renfe.

Renfe ha mantenido los aspectos que han definido su política internacional durante los últimos años, impulsando servicios internacionales mediante fórmulas asociativas con otras empresas ferroviarias del entorno de la UE (CP o SNCF); fortaleciendo, con el fin de salvaguardar los intereses de la Compañía en el exterior, la presencia e influencia de Renfe en las diferentes organizaciones internacionales ferroviarias; y participando en proyectos de cooperación con otros países.

Proyectos Específicos

Alta velocidad en California

Renfe, en colaboración con Globalvia, como socio de referencia, y Adif, como subcontratista y referente tecnológico en infraestructuras ferroviarias, fueron precalificados por la Autoridad de Alta Velocidad de California (CHSRA) en la lista de invitados a concursar en el proyecto de alta velocidad de California.

Tanto Renfe como Globalvia enmarcaban el proyecto en sus respectivas estrategias de crecimiento internacional y trabajaron conjuntamente para alcanzar el éxito en uno de los proyectos ferroviarios más atractivos de un país objetivo como Estados Unidos. Junto a ellos, superaron la primera fase China HSR ETO Consortium (China), DB International USA (Alemania), FS First Rail Group (Italia) y Stagecoach Group PLC (Reino Unido).

La CHSRA buscaba un socio operador ferroviario con amplia experiencia en alta velocidad para el asesoramiento en el desarrollo inicial del sistema, incluyendo material rodante, infraestructuras, sistemas y estaciones y que, eventualmente, pudiera convertirse en el responsable inicial de las operaciones del tramo entre el Silicon Valley y el Central Valley.

El contrato abierto a licitación tiene dos fases. La primera se desarrolla sobre un preacuerdo en el que el operador seleccionado trabajará con la CHSRA en el diseño, desarrollo y definición de los aspectos técnicos y comerciales del servicio de alta velocidad. El importe máximo para esta fase ascendía a treinta millones de dólares por un periodo de seis años.

En la segunda fase, el operador será responsable de preparar y desarrollar la operación conforme a un acuerdo de franquicia negociado posteriormente sobre la base del plan financiero definido por las autoridades estadounidenses.

Según recoge la documentación publicada por la California High Speed Rail Authority, el consorcio

liderado por Renfe superó en un 10% a la compañía alemana DB en la suma de la oferta técnica más económica, que pesaba un 65% del total la licitación.



Así, Renfe habría obtenido en la valoración técnica 478,75 puntos, un 6% más que su inmediato seguidor DB. Con respecto a la oferta económica, Renfe, con 82,06 puntos, habría obtenido una puntuación un 38% superior a DB, que quedó en 59.52 puntos.

El consorcio liderado por Renfe incluía también a Globalvía, Adif y Amtrak, además de a 37 pequeñas empresas de California. En este sentido, en el subapartado de la valoración técnica relativo al plan de pequeñas empresas, el consorcio liderado por Renfe fue también el mejor valorado, con una puntuación un 13% superior a la de su inmediato seguidor.

No obstante, el proceso de licitación incluía una última entrevista personal para conocer a las empresas, con un peso relativo del restante 35%. En la valoración de dicha entrevista se le han asignado a Renfe 215 puntos, frente a los 305 asignados a DB. Ello hizo que, en cómputo global, DB aventajase a Renfe en 40 puntos sobre 1.000, y se colocase en primer lugar.

Los otros dos grupos que llegaron a la etapa final del proceso, fueron FirstGroup en alianza con Ferrovie dello Stato Italiane y China Railways, que quedaron en tercer y cuarto lugar, respectivamente, muy alejados de las puntuaciones obtenidas por Renfe y DB. El operador inglés Stagecoach que opera con Virgin en Reino Unido la franquicia West Coast, no llegó al final del proceso de oferta.

Proyecto Haramain: el desarrollo de la Alta Velocidad en Arabia Saudí

El denominado "Proyecto Haramain High Speed Rail" (desarrollo de la alta velocidad en Arabia Saudí entre Medina y La Meca), cuya adjudicación a un consorcio hispano-saudí se formalizó en enero de 2012 por un importe de 6.736 millones de euros, tiene un alcance que incluye la construcción de la superestructura, el suministro del material rodante, la puesta en servicio y la operación ferroviaria, así como el mantenimiento de la línea y del material.

En el citado consorcio participan catorce empresas, 12 españolas y 2 saudíes, y de las 12 españolas 3 son públicas (Renfe, Adif e INECO) y el resto privadas.

Este proyecto consta de dos fases:

- CAPEX, o fase de Construcción, que en el caso de Renfe supone la participación en la construcción de los talleres para el mantenimiento del material rodante, la formación del personal de conducción, del personal comercial y del personal del Centro de Control de Operaciones, así como la preparación de la operación comercial de la línea.
- OPEX, o fase de Operación y Mantenimiento, que en el caso de Renfe supondrá la operación comercial del transporte de viajeros una vez esté operativa la línea.

Renfe gestiona este proyecto a través de un Establecimiento Permanente, creado en ese país el 8 de enero de 2013 para la gestión y defensa de los intereses de Renfe en Arabia Saudí, y denominado "Renfe-Operadora, Saudi Arabian Branch".

Las pruebas de operación comercial comenzaron a principio de diciembre de 2017 y la demostración del servicio comercial el 31 de diciembre. Ésta se prolongará durante los fines de semana del primer cuatrimestre de 2018 con una circulación de dos trenes por sentido.

Previamente, para alcanzar este hito, se había preparado durante el año toda la operativa necesaria para realizar la contratación local y la formación teórica y práctica del nuevo personal para las áreas de conducción, centro de gestión operativa y servicio comercial en tierra y a bordo.

También se ha requerido del desplazamiento y expatriación de personal operativo de Renfe para realizar la transmisión de conocimiento, tutela y seguimiento de los nuevos trabajadores durante la puesta en marcha de la demostración.

Con respecto a los estudios de demanda, encaminados a concretar la estrategia comercial, se ha trabajado la preparación técnica para la realización de los mismos por parte del Consorcio.

Por otro lado, Renfe ha continuado con las obras de construcción de los talleres del HHR en Medina (talleres de mantenimiento ligero y "pesado") y las tareas de preparación de la operación comercial.

Reino Unido

Durante los primeros meses de 2017 se llevaron a cabo negociaciones para buscar un socio local, ya implantado en el mercado británico, con el que acudir al concurso de la Franquicia West Coast Partnership. Finalmente, no se llegó a un acuerdo con ningún grupo británico relevante para concurrir a este concurso y se decidió optar por la obtención del PQQ Passport en solitario para poder presentar una oferta ganadora en próximas convocatorias.

Proyecto línea de alta velocidad entre El Cairo y Asuán

Renfe junto con la ingeniería INECO, ha elaborado un estudio de viabilidad de la línea de alta velocidad/ velocidad alta ferroviaria El Cairo-Luxor, con extensión a Asuán y Hurghada, en el marco de la encomienda de gestión realizada por el Ministerio de Economía y Competitividad a INECO para el desarrollo de dicho estudio.

Posteriormente, el Ministerio de Transportes y Construcción de Egipto ha iniciado el proceso de selección de empresas para la financiación, construcción y operación de una línea de Velocidad Alta (250 km/h) para viajeros y mercancías entre las ciudades de Ain Sokhna, localizada en la costa del Mar Rojo, y la nueva ciudad de El Alamein, sita en la costa mediterránea, con una longitud de 534 km., así como la conexión con la estación ferroviaria de Alejandría, ya existente en la actualidad y conexión a definir en El Cairo. Renfe, en cooperación con Ineco, ha estudiado el proyecto, reservándose de momento la decisión de participar a corto plazo en el consorcio de empresas españolas licitantes.

Servicios de Consultoría y Asistencia Técnica a ISR

Renfe está prestando servicios de consultoría y asistencia técnica a los Ferrocarriles de Israel (ISR), al amparo del acuerdo marco de servicios de consultoría suscrito entre ambas en 2015, sobre materias que abarcan desde la operación hasta el mantenimiento de trenes, incluyendo áreas comerciales e informáticas.

Servicios de Consultoría y Asistencia para un proyecto en Perú

Renfe y Adif colaboraron en la ejecución de los servicios de consultoría contratados por PeruRail, con el fin de elaborar el estudio de las infraestructuras y operaciones ferroviarias del tramo de la vía de ancho estándar -1,435 m- (Mollendo-Wanchaq) y vía estrecha -0,914 m- (Wanchaq-Hidroeléctrica) en Perú.

Venta de material a Madagascar

Desde 2015 Renfe está manteniendo diferentes conversaciones con el Ministerio de Turismo, Transportes y la Meteorología de Madagascar, dado el interés del citado organismo en la adquisición de material ferroviario de ancho métrico del Grupo Renfe, teniendo en cuenta las similares condiciones técnicas del material ferroviario de ancho métrico del Grupo Renfe con el utilizado en Madagascar.

Proyectos dentro de la Unión Europea

Renfe sigue explorando oportunidades de participación en futuras licitaciones de servicios domésticos de viajeros en países que forman parte de la UE, que ofrezcan negocios rentables.

Ha continuado reforzando su alianza con el operador público francés SNCF, especialmente en el ámbito de los servicios de viajeros de alta velocidad que conectan varias ciudades de ambos países.

En este mismo sentido, Renfe ha continuado su colaboración con los Ferrocarriles de Portugal (CP) para desarrollar los servicios internacionales de viajeros entre los dos países (Madrid-Lisboa, Lisboa-Hendaya y Vigo-Oporto). Asimismo, Renfe mantiene cedido en alquiler a CP diverso material rodante de viajeros.



Programas de Formación y Seminarios

Renfe ha impartido durante el ejercicio 2017 los siguientes cursos:

- Seminario de Formación sobre “El funcionamiento de ERTMS” para el Metro de Medellín (Colombia).
- Seminario de Formación “La Experiencia Española en Mantenimiento de Trenes” para la *Japan Railway Engineers Association*, de Japón.

En estos programas participan la Dirección de Estrategia y los expertos de otras áreas de la empresa y sociedades del grupo, en función del ámbito que cubre la acción formativa.

Otras actividades

Renfe ha continuado participando en el NEC Partner Forum, que organiza AMTRAK y en el que también participan otras empresas ferroviarias, tanto operadores como gestores de infraestructura, como Adif, Network Rail (UK), Japan Rail o HS-2 (UK).

Relaciones Institucionales Internacionales y de Cooperación

Participación en organizaciones internacionales

Renfe es miembro de las organizaciones internacionales más importantes del mundo ferroviario, entre las que destacan la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF), el Comité Internacional de Transporte Ferroviario (CIT), Organismos Europeos y Agencia Europea de Ferrocarriles (ERA), o la Comunidad Europea de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura (CER).

En 2017 se acordó la incorporación del Presidente de Renfe al Management Committee de CER y al Comité de Gestión Europeo de UIC.

Además, en 2017, Renfe se adhirió como miembro a la asociación Unión Internacional de Transporte Público (UITP), principal asociación defensora de la movilidad urbana sostenible, con presencia en África, Australia, Nueva Zelanda, Asia-Pacífico, Europa central y del este, Eurasia, Europa, India, América latina, Oriente Medio, Norte de África, y Norteamérica.

Encuentros alto nivel

Durante el pasado año, el Presidente de Renfe se ha reunido con los presidentes de empresas como

SNCF, Comboios de Portugal, Ferrocarriles del Estado Italiano, Italo Treno (NTV), Ferrocarriles Argentinos de Pasajeros, Cargas y Logística de Argentina, Ferrocarriles Eslovacos, Ferrocarriles Marroquíes, y Mafex. Además, se desarrollaron encuentros entre Renfe y el Gobernador Brasileño de Goiás o parlamentarios saudíes.

Asimismo, el Presidente ha mantenido en 2017 reuniones con el Director Ejecutivo de CER y el Director General de la UIC.

Visitas de delegaciones extranjeras

A lo largo del año 2017, Renfe ha organizado, o ha participado, en programas de visitas a España de numerosas delegaciones extranjeras, tanto institucionales o gubernamentales, como de representantes de empresas del sector público o privado, de países como Suecia, Francia, Polonia, Japón, Indonesia, Rusia, Argentina, Costa Rica, China, Corea del Sur, México, India, Ghana, EEUU, Argentina, Brasil, Reino Unido, Dinamarca, Noruega, Australia, Ucrania, Egipto, Marruecos, Kenia, Eslovenia o Eslovaquia.

Cooperación con otras empresas ferroviarias

Además de los acuerdos celebrados con las empresas ferroviarias de países vecinos, Francia y Portugal, Renfe mantiene relaciones de cooperación con empresas ferroviarias de diversos países, mediante acuerdos de colaboración, como Japón, India, Ecuador o Paraguay. En este sentido, Renfe ha firmado en 2017 un nuevo convenio de cooperación con Korea Railroad Corporation.

Asimismo, continua en vigor el 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, además del acuerdo de colaboración con la Asociación Latino Americana de Ferrocarriles (ALAF).

En el ámbito de la formación Renfe mantiene en vigor también el Acuerdo de Colaboración suscrito con la Universidad Estatal de Ferrocarriles de Moscú (MIIT).

Por otro lado, se firmó un nuevo Convenio con la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP) para la participación de Renfe en el Proyecto de Hermanamiento con Ucrania, finalizando, por otra parte, a mediados de 2017, el convenio firmado con la citada fundación para la participación de Renfe en el Proyecto de Hermanamiento con Egipto una vez alcanzados los plazos de terminación del proyecto.



04



25 Años de AVE

25 años de AVE

La transformación que la alta velocidad ha generado en el sistema ferroviario español durante los últimos 25 años, y por extensión en el sistema de transporte nacional, puede observarse a través de varios datos. Más de 36,5 millones de viajeros utilizaron los servicios de alta velocidad de Renfe en 2017, incluidos servicios AVE, Avant (Alta Velocidad Media Distancia) y Alvia, trenes de ancho variable que combinan las dos redes que conviven en España. Se trata de un incremento del 3,8% respecto al año anterior y la cifra no admite comparación con los 1,3 millones de viajeros que utilizaron los servicios de alta velocidad (AVE y lanzaderas) en 1992 (abril-diciembre).

Los 36,5 millones de viajeros que utilizan anualmente los servicios de alta velocidad en España en 2017 se distribuyen de la siguiente manera:

- 21,1 millones de viajeros en trenes AVE.
- 7,6 millones de viajeros en trenes de alta velocidad de media distancia (Avant), que unen poblaciones más cercanas en recorridos interprovinciales íntegramente por la red de alta velocidad. (Ej.: Madrid-Toledo, Barcelona-Girona, etc.).
- 7,7 millones de viajeros son servicios de larga distancia mixtos (que Renfe comercializa mayoritariamente con la marca Alvia).

La evolución a lo largo de estos 25 años sitúa la cifra acumulada de viajeros que han utilizado la red de alta velocidad en España en 357,5 millones de viajeros (incluyendo la estimación a cierre de abril 2017). De ellos, 267,6 millones han utilizado servicios que sólo han circulado por vías de ancho internacional (AVE y Avant), en tanto que otros 89,9 millones han utilizado trenes de rodadura desplazable, que Renfe comercializa fundamentalmente con la marca Alvia.

Para poner estos datos en perspectiva, es elocuente observar el número de viajeros que utilizan el tren anualmente para los desplazamientos de larga distancia interurbanos en España, que se ha doblado en los últimos 25 años, y compararlo con el resto de la movilidad dentro del mercado peninsular español. En 1991, último año previo al estreno de la primera línea de alta velocidad, 15,7 millones de viajeros utilizaron los servicios de Largo Recorrido de la entonces Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles (R.E.N.F.E). En la actualidad, 32,9 millones de viajeros utilizan cada año los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia de Renfe, lo que supone un incremento del 109%.

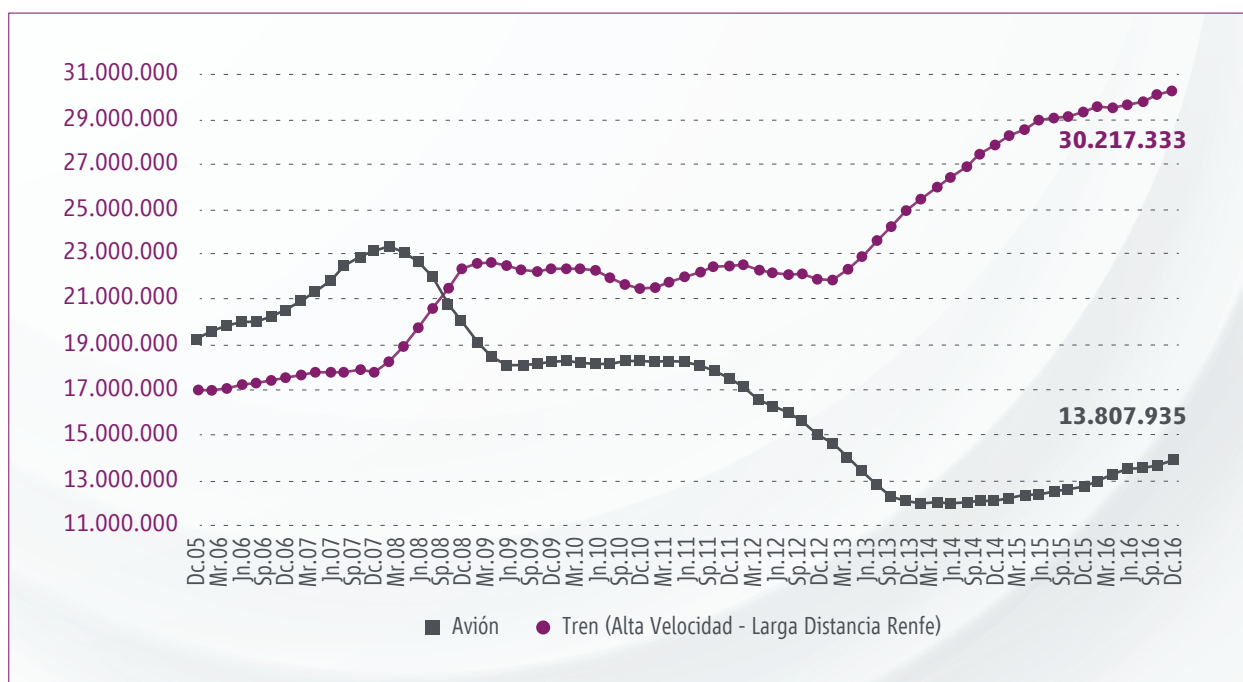
Además, en España, el uso de la alta velocidad va más allá del AVE: trenes Alvia, por ejemplo, utilizan parcialmente las líneas de alta velocidad y circulan posteriormente por vías convencionales. Esto ha supuesto un importantísimo ahorro de tiempo y una mejora en los viajes de millones de españoles que viven en, por ejemplo, Pamplona, Cádiz, Asturias, Galicia... Y es que el 65% de los viajeros (7,7 millones) de trenes de larga distancia de Renfe que circulan por la red convencional utilicen parcialmente la red alta velocidad. Esto es posible gracias a uno de los factores tecnológicos que distinguen el modelo español: la introducción de trenes con un sistema de ancho de ejes variable y de intercambiadores de ancho en vía para poder combinar la red convencional con la red de alta velocidad y extender sus ventajas a más provincias y ciudades: 27 provincias y 47 estaciones conectadas que cubren más del 67% de la población española actualmente.

Estos datos han permitido al ferrocarril superar al modo aéreo en el mercado peninsular del transporte y cambiar por completo su percepción entre la ciudadanía. Dentro del mercado de movilidad peninsular de larga distancia, es decir, excluyendo orígenes y destinos fuera del país, frente a los 30,2 millones de viajeros por ferrocarril en distancias largas en 2016, el modo aéreo contó con 13,8 millones de viajeros.



El tren es, por tanto, 25 años después del primer servicio de alta velocidad, el principal modo de transporte colectivo elegido en España para trayectos de larga distancia peninsulares. Las implicaciones que genera este hecho están conectadas con el sector industrial y ferroviario español, referente mundial, con el sector

turístico, donde España es potencia, y con una economía baja en carbono, además de otras consideraciones, como la seguridad, la fiabilidad y la puntualidad de unos servicios que aportan al usuario un valor añadido muy distinto al que el ferrocarril ofrecía al inicio de la última década del siglo pasado.



Mercado peninsular en España. Tren Vs Avión Viajes de larga distancia en año móvil por modos. (diciembre 2016). Puede observarse el impacto directo de la apertura del servicio de alta velocidad entre Madrid y Barcelona en febrero de 2008.

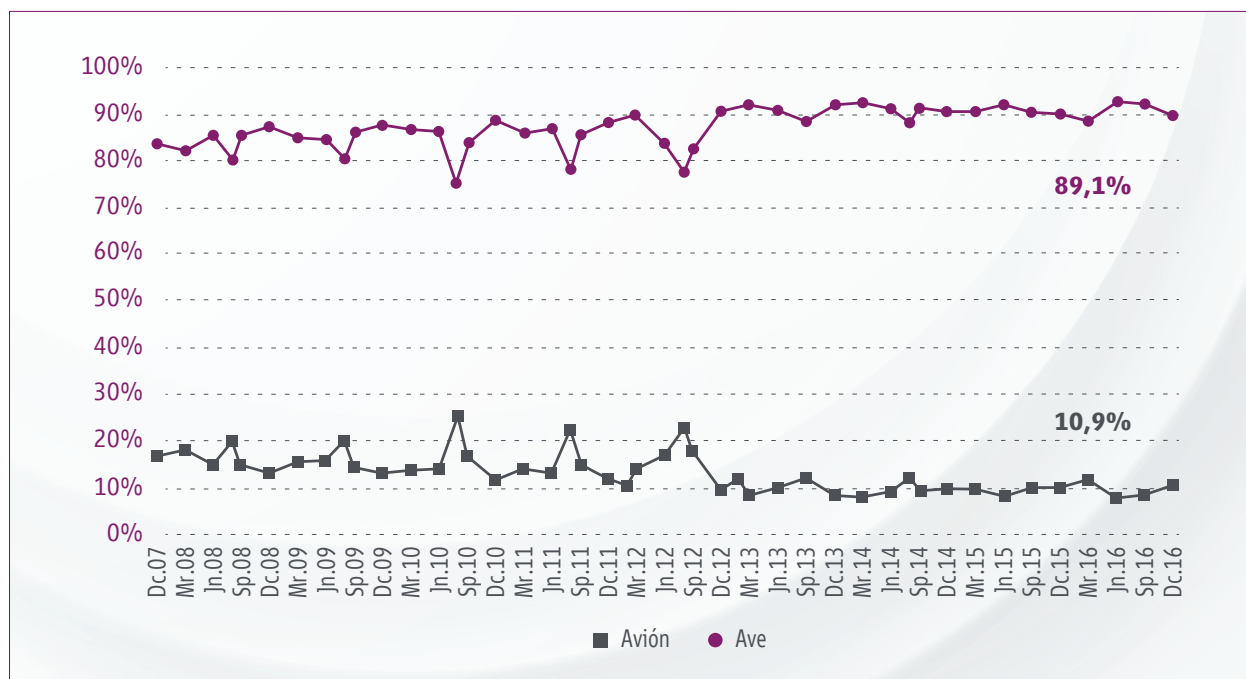
Sevilla 1992

El 25 aniversario de la alta velocidad en España conmemora el primer servicio AVE que se estrenó el 21 de abril de 1992 entre las ciudades de Madrid y Sevilla coincidiendo con la celebración de la Exposición Universal Expo'92 en la capital andaluza. Se ponían en marcha trenes con una velocidad máxima de 300 km/h que cambiaron el modo de viajar por tierra y recorrer los 471 kilómetros que separan ambas ciudades: 2 horas y 45 minutos en una primera fase y 2 horas y 30 minutos en una segunda. A la oferta en la conexión Madrid-Córdoba-Sevilla se sumaron servicios "lanzadera" entre Madrid y Ciudad Real / Puertollano. Sumados todos los viajeros, más de 1,31 millones de viajeros utilizaron los servicios de alta velocidad (AVE y lanzaderas) en 1992, desde el día de su estreno hasta el 31 de diciembre, con una media mensual 164.000 viajeros.

Pasado 1992 y la Exposición Universal de Sevilla, el servicio de alta velocidad de Renfe se enfrentó al reto de

consolidarse como producto competitivo frente a otros modos. La evolución de estos 25 años demuestra que el tren de alta velocidad lo consiguió con creces y se posicionó como un modo de transporte capaz de generar demanda y aportar otras ventajas competitivas.

Durante 2017, más de 3,3 millones de viajeros utilizaron los servicios de alta velocidad que unen Sevilla y Madrid (AVE), con un incremento del 1,9% respecto año anterior. Se trata de un servicio que ha situado al tren de alta velocidad con una cuota de mercado frente al avión que supera el 89%. Sumados los viajeros de los actuales servicios lanzadera Avant entre Madrid y Ciudad Real el pasado año, 1,1 millones, la cifra de viajeros que utilizan los servicios de alta velocidad comparables con 1992 (Madrid-Ciudad Real-Córdoba-Sevilla) se sitúa en 4,4 millones, con una media mensual de 360.000 viajeros, lo que supone una diferencia del 119% frente al dato de 1992.



Madrid – Sevilla. Cuotas mensuales tren y avión (diciembre 2007-diciembre 2016)

El impacto de la línea de alta velocidad Madrid-Ciudad Real-Córdoba-Sevilla es, sin embargo, mayor, puesto que las provincias de Málaga, Cádiz y Huelva acceden a sus ventajas. En mayo de 1992, los trenes Talgo Madrid-Málaga comenzaron a circular por la nueva línea (en el tramo entre Madrid y Córdoba), lo que permitió reducir en dos horas el tiempo de viaje entre las dos ciudades. 165.000 viajeros (0,16 millones) utilizaron estos nuevos servicios más rápidos en 1992, a pesar de no ser aún trenes de alta velocidad. El dato no admite comparación con las cifras actuales: 2,5 millones de viajeros utilizaron los servicios AVE que unen Málaga y Madrid en 2016, con un incremento registrado sobre el año anterior del 3,5%.

Ciudad Real: alta velocidad de media distancia

El estreno de la línea de alta velocidad entre Madrid y Sevilla en 1992 dio paso en octubre de ese año al establecimiento de servicios que respondieron a la demanda específica de movilidad entre Ciudad Real/Puertollano y Madrid, cuyas capitales quedaron conectadas en 55 minutos. Los servicios lanzadera entre las dos provincias, llamados hoy Avant y englobados en la categoría de Servicio Público como servicios de media distancia, han sido utilizados en estos 25 años por más de 32 millones de viajeros.

Actualmente los servicios Avant operan, además de en la relación Madrid-Ciudad Real-Puertollano, entre Madrid-Toledo, Barcelona-Girona-Figueras, Barcelona-Camp de Tarragona-Lleida, Málaga-Córdoba-Sevilla, Madrid-Segovia-Valladolid, A Coruña-Ourense-Santiago, Calatayud-Zaragoza y Requena-Valencia. La ampliación de este tipo de servicios en la oferta de Renfe por toda la red de alta velocidad en España sitúa el volumen actual de viajeros en 7,7 millones de viajeros al año (2017).

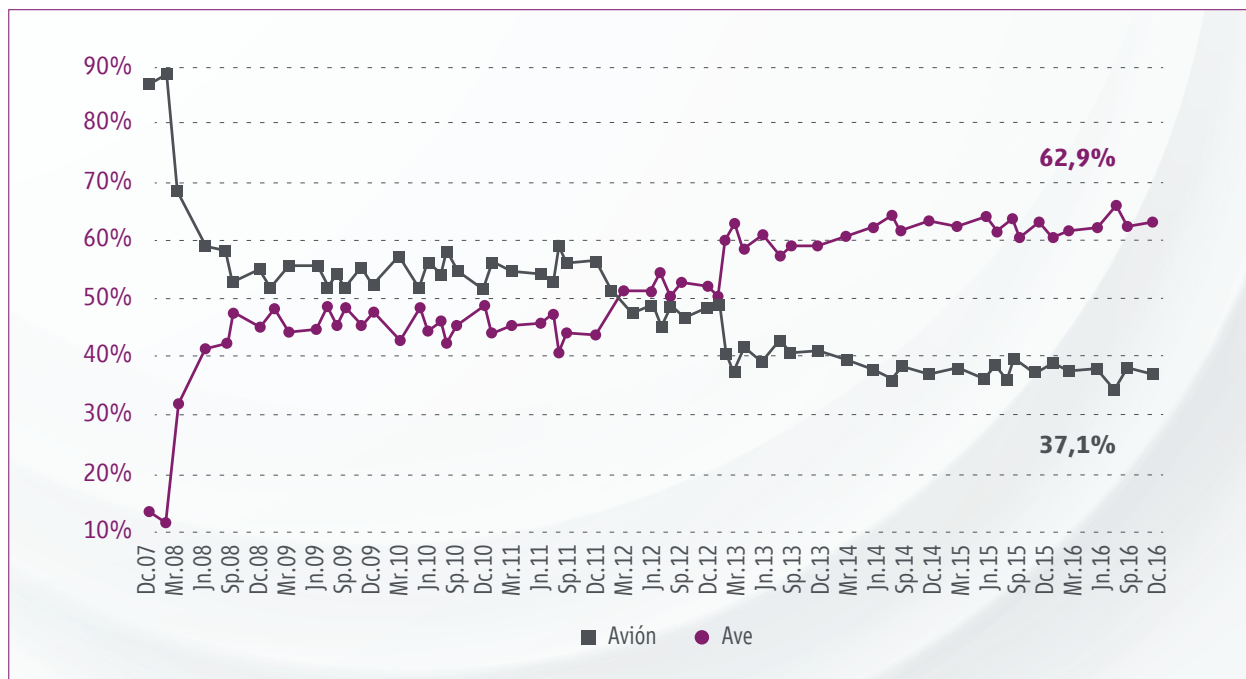
Barcelona 2008

Cerca del décimo aniversario de la conexión entre Madrid y Barcelona (20 de febrero de 2008), el tráfico entre las dos principales ciudades y centros metropolitanos de España es uno de los elementos claves de la transformación que la alta velocidad ha producido. En sus casi 10 años de funcionamiento, 57,4 millones de viajeros (cierre de 2017) han utilizado los servicios AVE en el corredor Madrid-Zaragoza-Lleida-Camp de Tarragona-Barcelona-Figueras en los 180.000 trenes que han prestado servicio en este período.

Durante el noveno año completo de servicio, la cifra se situó en 7,4 millones de viajeros en los servicios AVE, con un incremento del 6,3% respecto al mismo período

anterior. Estos datos han permitido al AVE alcanzar una cuota de mercado del 62% frente al avión en la conexión Barcelona-Madrid. A los datos de los servicios de larga distancia (AVE) se le suman los viajeros de los servicios de media distancia y alta velocidad (Avant) que

circulan por la línea. Entre Figueras, Girona y Barcelona viajaron 783.000 viajeros en 2016, mientras que, entre Barcelona, Camp de Tarragona y Lleida lo hicieron 403.000. En total, 1,18 millones de viajeros que suman a los 7,4 millones de los servicios AVE.



Madrid-Barcelona. Cuotas mensuales tren y avión.

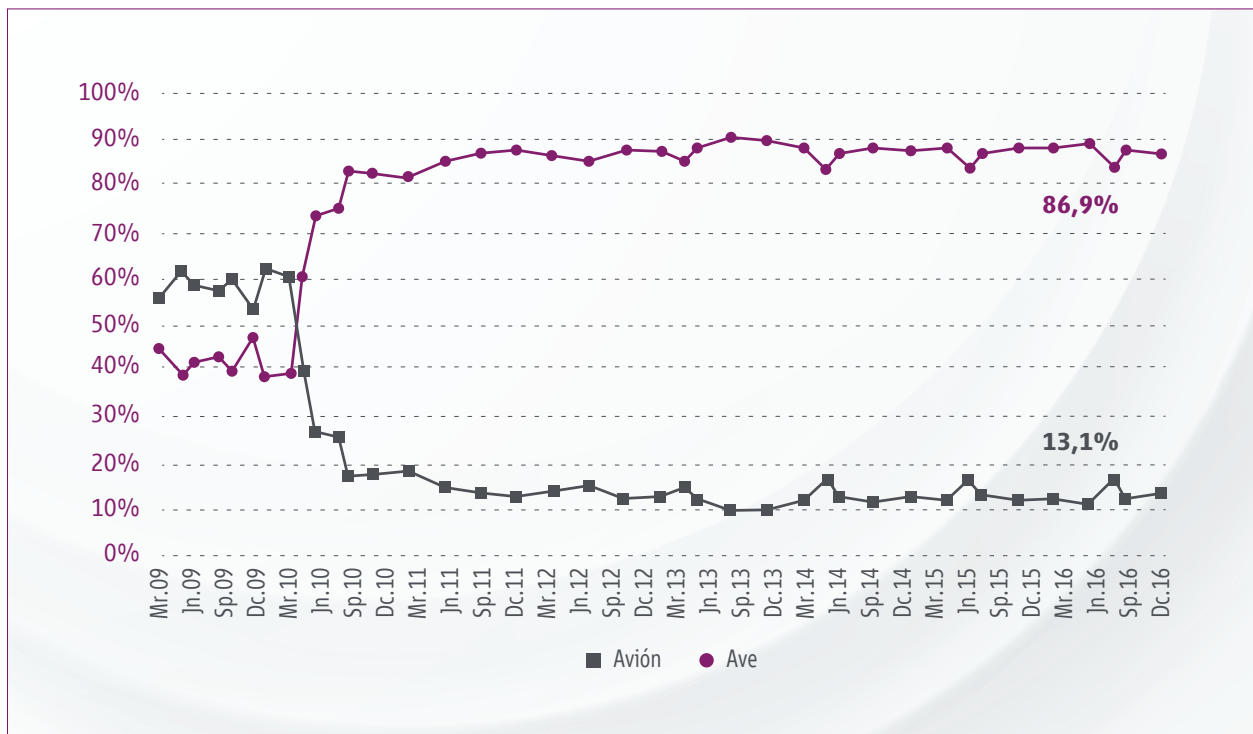


Valencia y Alicante

La conexión de alta velocidad que une Madrid con Valencia y Alicante (con paradas intermedias en Cuenca, Albacete y Requena / Utiel) se completó entre 2010 y 2013. En ambos casos, el efecto de la irrupción de la alta velocidad fue similar a la experimentada en los corredores sur y nordeste, con un volumen de viajeros anuales que roza los 4 millones de viajeros (2016).

En el caso de Alicante, los trenes de alta velocidad que unen Madrid y Alicante, con paradas intermedias

en Cuenca, Albacete y Villena, fueron utilizados por 1,73 millones de viajeros durante el primer año de funcionamiento (junio 2014), lo que supuso cerca de 600.000 nuevos clientes, con un incremento del 52% respecto al periodo anterior. Estos datos han permitido al AVE alcanzar una cuota de mercado del 86% frente al avión en la conexión Valencia-Madrid y del 80% en el caso de la conexión entre Alicante y Madrid.



Madrid - Valencia. Cuotas mensuales Tren y Avión.

Castilla y León: conexión Norte

Los efectos de la irrupción de los servicios de alta velocidad en la línea noroeste que une Madrid con la cornisa cantábrica y Galicia son similares a los descritos anteriormente y empezaron a notarse en diciembre de 2007, con la apertura de la línea entre Valladolid y Madrid con parada intermedia en Segovia, no solo por los trenes de alta velocidad, sino por los trenes de ancho variable capaces de cambiar de red.

Por tomar el ejemplo más reciente, Renfe transporta anualmente casi 3,8 millones de viajeros por la línea de Alta Velocidad Madrid-Valladolid-Palencia-León. La cifra, que incluye las conexiones con Asturias y Cantabria, así como el servicio Avant de la línea Madrid-Segovia-Valladolid, representó un incremento del 14% respecto a las cifras previas.

El valor del tiempo

El incremento de la velocidad comercial media que permite el sistema de alta velocidad ferroviaria es el factor clave que ha provocado la transformación del sistema de transporte peninsular en España. Los datos muestran un antes y un después en las principales conexiones donde el tren de alta velocidad ha irrumpido. La velocidad comercial media se sitúa hoy en 222km/h por la red de alta velocidad, superior a la de

Japón (218 km/h) y Francia (216 km/h), según datos de Adif Alta Velocidad.

El salto respecto a finales de la década de los ochenta es elocuente, con incrementos alcanzados del 160%, como en el caso de la conexión AVE Barcelona-Madrid, cuya velocidad comercial media en un viaje sin paradas se sitúa hoy en 248 km/h.

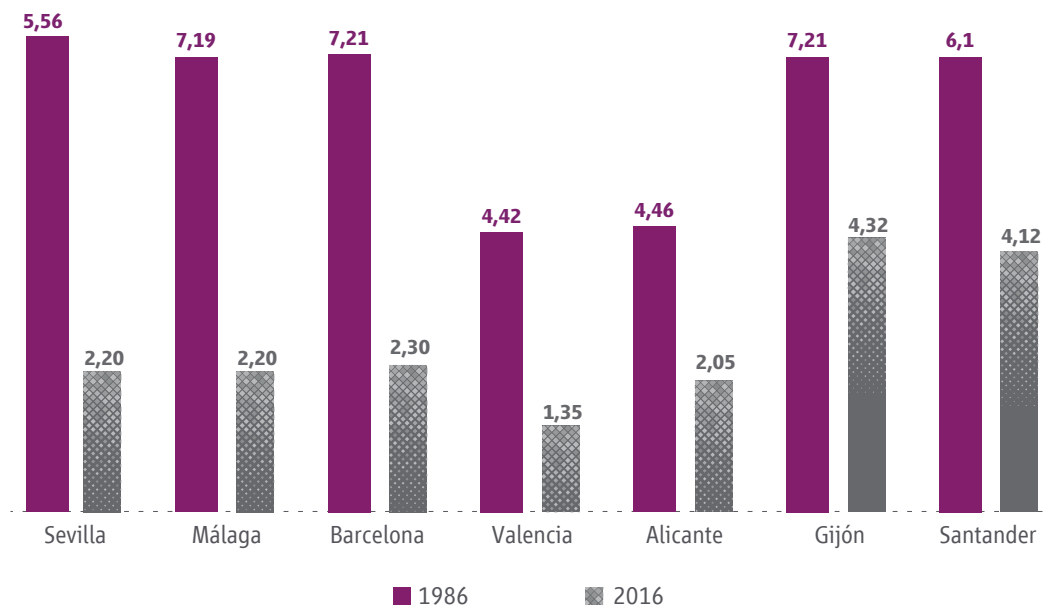


Velocidades medias 1986 vs 2016 (Fuente: Renfe y Fundación de los Ferrocarriles Españoles)

Un vistazo a los tiempos de viaje previos a la red de alta velocidad recuerda en qué punto se encontraba el ferrocarril en España y hasta qué punto esta tecnología es capaz de cambiar la situación, con beneficios que van más allá del tiempo que pasamos viajando, obviamente.

Al margen de la fiabilidad, la puntualidad y el confort, y de los efectos ambientales y económicos, la alta velocidad ferroviaria otorga un nuevo valor al tiempo cuando se trata de recorrer distancias superiores a 100 kilómetros.

Tiempos de Viaje. Conexiones con Madrid (horas, minutos)



Fuente: Atlas de la Alta Velocidad 2016 Fundación de los Ferrocarriles Españoles y Renfe.

Energía, carbono y externalidades

El ferrocarril es uno de elementos centrales para una economía baja en carbono y el impacto de los servicios de alta velocidad en España durante los primeros 25 años lo pone de manifiesto.

La actividad de transporte de Renfe en los servicios de alta velocidad entre 1992 y 2016, tanto de larga distancia como de media distancia (346 millones de viajeros), han permitido un ahorro para la sociedad estimado en 4.286 millones de euros si se evalúa en términos económicos el impacto sobre el cambio climático, la contaminación y la tasa de accidentes que habría tenido realizar este transporte por otros medios. Este supuesto además habría conducido a un aumento de las emisiones de CO₂ por transporte en España de más de 12,9 millones de toneladas y un incremento en el

consumo energético de más de 2,6 millones de toneladas equivalentes de petróleo.

Son datos de ahorro de costes externos, ahorro de huella de carbono y ahorro de consumo energético generados por los servicios de Renfe de acuerdo con la metodología de sustitución modal contenida en el estudio "Carbon Footprint of Railway Infrastructure, UIC" y la evaluación de externalidades del estudio "Costes Externos del Transporte en Europa" (Ce Delft, noviembre de 2011). 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 dependientes de los hidrocarburos.

Alta Velocidad - Larga Distancia	Avión	Coche	Inducido	Total Tren
Viajeros-Kilómetro por modo según la hipótesis de sustitución	60.549	24.220	36.330	121.099
Toneladas CO ₂ evitadas	10.981.049	3.827.543	726.593	2.421.978
Total CO ₂ evitado	12.386.614			
Alta Velocidad - Media Distancia	Bus	Coche	Inducido	Total Tren
Viajeros-Kilómetro por modo según la hipótesis de sustitución	3.837	3.837	1.919	9.593
Toneladas CO ₂ evitadas	135.315	606.412	38.372	191.861
Total CO ₂ evitado	549.866			
Total Emisiones Ton CO₂ evitadas	12.936.480			

Tabla resumen de ahorro estimado de emisiones de CO₂ – Servicios Alta Velocidad 1992-2016**Hipótesis de sustitución modal y tráfico inducido**

	Tráfico de				Tráfico Inducido	Tiempo de amortización (años)
	Avión	Coche	Autobus	Camión		
Alta velocidad	50%	20%			30%	9.1
Suburbano		40%	40%		20%	14.6
Carga				95%	5%	12.2

Alta Velocidad - Larga Distancia	Avión	Coche	Inducido	Total Tren
Viajeros-Kilómetro por modo según la hipótesis de sustitución	60.549	24.220	36.330	121.099
Costes Externos Millones de euros	3.865	1.752	487	1.625
Ahorro de costes externos	3.993			
Alta Velocidad - Media Distancia	Bus	Coche	Inducido	Total Tren
Viajeros-Kilómetro por modo según la hipótesis de sustitución	3.837	3.837	1.919	9.593
Costes Externos Millones euros	145	278	26	129
Ahorro de costes externos	294			
Total ahorro de costes Externos Millones de euros	4.286			

Ahorro estimado Costes Externos servicios Alta Velocidad 1992-2016.

Alta Velocidad - Larga Distancia	Avión	Coche	Inducido	Total Tren
Viajeros-Kilómetro por modo según la hipótesis de sustitución	60.549	24.220	36.330	121.099
Energía ahorrada GJ	113.988.804	32.104.449	12.190.359	40.634.530
Ahorro neto	105.458.723			
Alta Velocidad - Media Distancia	Bus	Coche	Inducido	Total Tren
Viajeros-Kilómetro por modo según la hipótesis de sustitución	3.837	3.837	1.919	9.593
Energía ahorrada GJ	1.432.275	5.086.427	643.788	3.218.939
Ahorro neto	3.299.763			
Total Energía ahorrada GJ	108.758.486			
Total Energía ahorrada millones de TEPs	2,60			

Tabla resumen ahorro estimado consumo energético 1992-2016.

Hacia un transporte ferroviario de cero emisiones

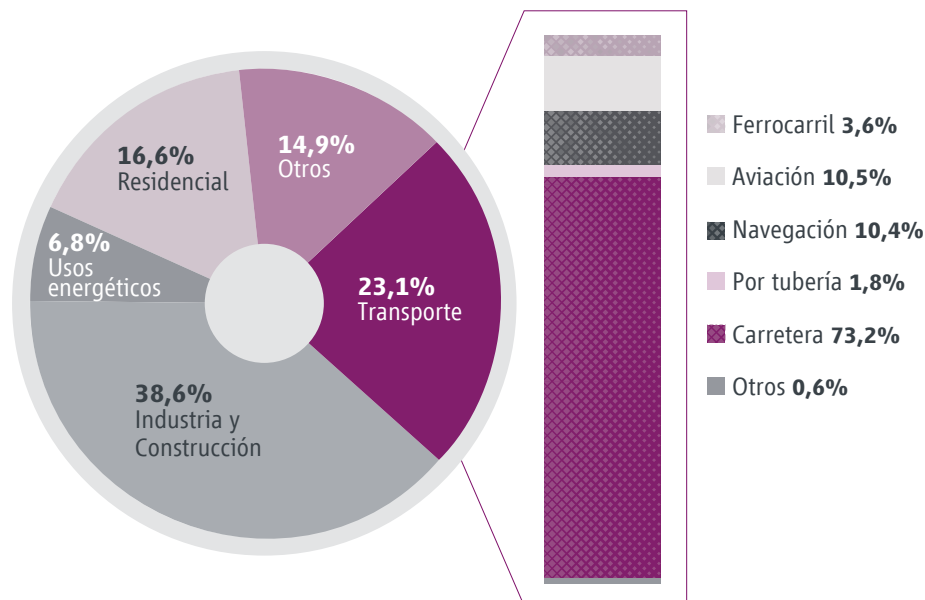
El 89% del volumen del transporte de viajeros y mercancías de Renfe se desarrolla por redes electrificadas y está, por tanto, parcialmente descarbonizado en base al actual mix eléctrico (53% sin emisiones y 33% renovables). La empresa ya ha reducido su huella de carbono un 56% desde 1990 (año base del Protocolo de Kioto) hasta situarse en 24,2 gr de CO₂ por unidad transportada y mantiene activa una estrategia de sostenibilidad y eficiencia energética que incluye un nuevo acuerdo con Adif para profundizar en varias áreas propias del sistema ferroviario, mejora de prácticas de consumo y ahorro de energía o proyectos de innovación para analizar la tracción mediante gas natural licuado o pilas de hidrógeno como potenciales sustitutos del combustible fósil.

Comparada con 1990, la intensidad energética del sector ferroviario (energía final consumida por unidad transportada) ha decrecido un 33% en todo el

mundo. Más de un tercio de la energía utilizada en los ferrocarriles es eléctrica y un cuarto de las líneas están electrificadas a nivel mundial.

Según datos de la Agencia Internacional de la Energía y de la Unión Internacional del Ferrocarril (UIC), el transporte es responsable del 23% de los gases de efecto invernadero (GEI) por consumo de combustible y se espera que la demanda de movilidad mundial de viajeros y mercancías se duplique entre 2010 y 2050, como consecuencia de la globalización económica y la pujanza de los mercados. Mientras que el 8% del transporte mundial se hace por ferrocarril, el volumen del GEI que genera es del 3,5% porque las emisiones de CO₂ (dióxido de carbono) del ferrocarril son sustancialmente menores que el de otros modos de transporte. Las emisiones de CO₂ específicas del ferrocarril se han reducido un 63% en el caso de viajeros y un 48% en el caso de mercancías entre 1975 y 2013.

Reparto de Emisiones de Combustibles Líquidos por Sector 2012



Fuente: Elaborado por SUSDEF, basado sobre IEA (2014a).

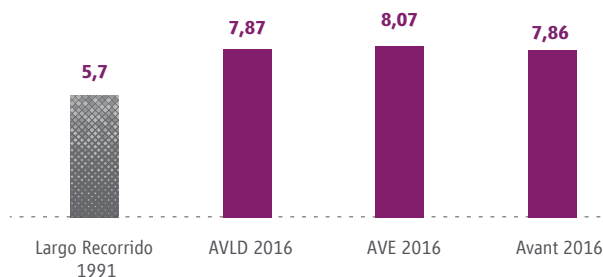
Calidad

El crecimiento de la demanda en los servicios de alta velocidad es consecuencia de una notable inversión pública y un desarrollo tecnológico sobre los factores que distinguen a la alta velocidad ferroviaria: velocidad media, seguridad, confort, fiabilidad y puntualidad. Juntos, sitúan al tren en un nivel de calidad muy alto respecto a 1991 y han transformado su percepción entre los ciudadanos.

De una calidad percibida del 5,7 sobre 10 en los servicios de largo recorrido en 1991 se ha pasado en 2016 a una calidad percibida del 7,87 en los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, del 8,07 para los servicios AVE y del 7,86 para los servicios Avant (Alta Velocidad Media Distancia). Por encima de oscilaciones anuales, sujetas a diferentes factores como puede ser el inicio de un servicio de alta velocidad con gran impacto en su estreno, la extensión de la red y el aumento progresivo de los servicios de alta velocidad de Renfe se han desarrollado manteniendo unos niveles de calidad percibida de notable y por encima de la media dentro del sector del transporte.

Los datos sobre el perfil del cliente de los servicios AVE nos hablan de hombres (53%) y mujeres (47%) que sitúan el servicio con una nota de 8,07 y recomiendan el servicio de Renfe con 8,47 en una escala de 0 a 10 (nada recomendable - muy recomendable). Eligen el tren por la rapidez en llegar a destino, la puntualidad, el confort en la plaza, la facilidad para subir al tren o el trato del personal del a bordo, entre algunos de los aspectos mejor valorados según las encuestas de calidad más recientes de la compañía.

Renfe Viajeros. Calidad Percibida. 1991 - 2016
(puntuación de 0-10)



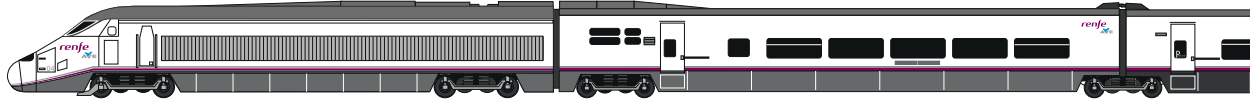
Principales hitos 1992-2017



Flota de trenes de alta velocidad

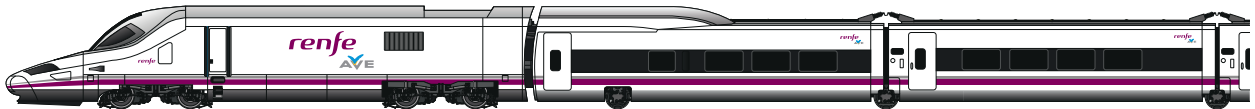
Renfe cuenta con más de 200 trenes de alta velocidad, una de las flotas más modernas y versátiles de Europa, en la que conviven trenes diseñados para circular por vías de ancho internacional (o ancho UIC, que en España equivale a la alta velocidad) o ancho convencional (peninsular). Además, combinan diferentes sistemas de señalización a bordo.

AVES-100



El S-100 debutó el 21 de abril de 1992 en la línea Madrid-Sevilla. Fue el primer tren de alta velocidad para ancho UIC de España. Fabricado por Alstom, puede alcanzar una velocidad máxima de 300km/h y cuenta con 331 plazas, dos para personas con discapacidad, distribuidas en 8 coches con cafetería. En 2009 se le realizó una remodelación integral y, desde entonces, dispone de toma de corriente en todas sus plazas.

AVE S-102/112



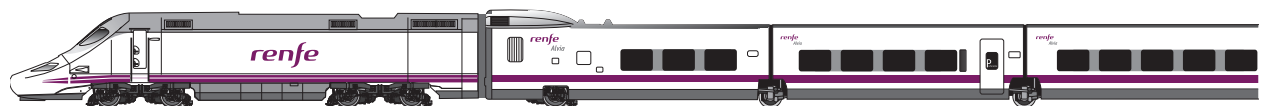
El 26 de febrero de 2005 comenzaron a circular en la línea Madrid-Zaragoza-Lleida los trenes AVE S-102 fabricados por Talgo-Bombardier. Desde 2010 la serie está integrada por 46 vehículos, tras la incorporación de 30 nuevos trenes S-112 que aumentan en 32 el número de plazas. Los trenes AVE S-102 y S-112 pueden alcanzar una velocidad máxima de 330 km/h y cuentan con 316 y 348 plazas respectivamente, con un coche de cafetería. Los S-102 ofrecen toma de corriente en los asientos de clase Preferente y los S-112 en todo el tren.

AVE S-103



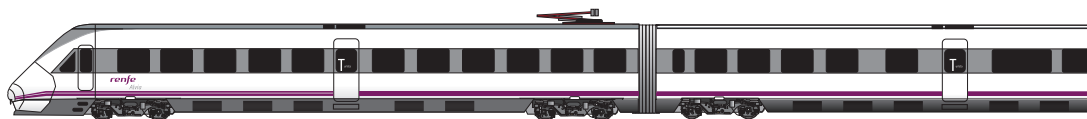
Renfe cuenta con 26 unidades de este tren de alta velocidad fabricado por Siemens, que comenzó su andadura comercial en 2007. Este tren alcanza los 350 km/hora y cuenta con tracción distribuida a lo largo de todo el tren, lo que le permite destinar más espacio para viajeros y ofrecer 404 plazas, dos de ellas para personas con discapacidad. Cuentan con cafetería y toma de corriente en los asientos de clase Preferente.

ALVIA S-130 / S-730



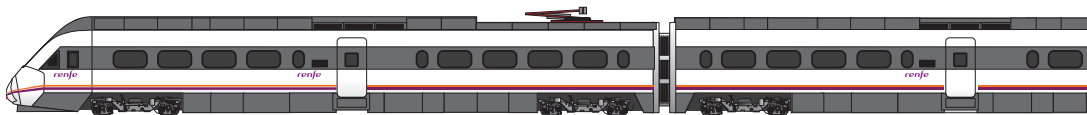
Tren de ancho variable que alcanza los 250 km/hora. Construido por Talgo y Bombardier, ofrece 299 plazas, una para personas con discapacidad, en 11 coches, uno de ellos cafetería. La evolución más versátil de este tren, conocido como el híbrido S-730, permite combinar, además de dos anchos de vía, la tracción eléctrica y diésel. Cuentan con toma de corriente en asientos de clase preferente y en todos los asientos en parte de la serie.

ALVIA S-120



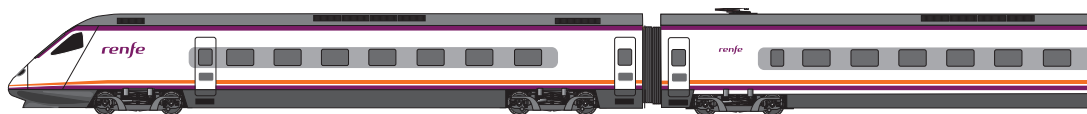
El S-120, fabricado por CAF y Alstom, comenzó a circular en mayo de 2006 en la relación Madrid-Barcelona (entre Madrid y Lleida por ancho UIC y entre Lleida y Barcelona por ancho convencional). Fue el primer tren de ancho variable, por lo que puede circular indistintamente por vías de ancho peninsular y UIC. La flota alcanzará los 28 trenes. Estos trenes circulan a una velocidad máxima de 250 km/h y cuentan con 238 plazas, una de ellas destinada a personas con discapacidad.

AVANT S-121



Fabricados por CAF y Alstom con similar filosofía y diseño que el S-120, han sido pensados para cubrir servicios de medias distancias por vías UIC y convencionales. Cada tren tiene 281 plazas, una de ellas para personas con discapacidad. Ofrece toma de corriente en todos los asientos.

AVANT S-104



El S-104 es el primer tren que prestó el servicio de alta velocidad para trayectos de media distancia por vías de ancho UIC. El primero de los 20 trenes fabricados por CAF-Alstom comenzó su circulación comercial en diciembre de 2004. Alcanza una velocidad máxima de 250 km/h y cuenta con 237 plazas, una de ellas para personas con discapacidad.

AVANT S-114



Evolución del S-104, con una concepción similar, misma velocidad máxima (250 km/h), misma distribución de coches, pero con mejoras en confort, interiorismo, eficiencia energética, tracción y freno. CAF y Alstom son los fabricantes de las 13 unidades con 237 plazas, una para personas con discapacidad, de clase única, una zona de vending que sustituye a la cafetería y un espacio para el transporte de bicicletas. Ofrece toma de corriente en todos los asientos.







05

Principales Hitos

Campaña 25 aniversario del AVE

Con el fin de celebrar el 25 aniversario de la puesta en marcha del tren de alta velocidad en España, Renfe Viajeros lanzó a partir del 25 de abril de 2017, 25.000 plazas para viajar en los distintos servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia a un precio de 25 euros. La compañía puso a la venta cerca de 270.000 billetes en nueve tandas llevadas a cabo el día 25 de cada mes.

El efecto llamada de esta campaña ha sido tal que ha llevado a Renfe Viajeros a implantar toda una batería de medidas de mejora del rendimiento en su sistema de venta, de modo que, si la primera promoción se vendió en 12 horas y 34 minutos, la última ha culminado en tan sólo 2 horas y 30 minutos.



Nuevos trenes de alta velocidad

En el análisis de la flota de Alta Velocidad necesaria para el periodo 2015-2025 realizado a principios de 2015, se detectó una necesidad mínima de 30 trenes de Alta Velocidad. Con base en esta necesidad, se realizó una licitación de adquisición de 15 trenes en firme y 15 opcionales (estos últimos podían ser de rodadura desplazable).

Como resultado, de esta licitación, el Consejo de Administración de Renfe Viajeros, adjudicó a favor de Patentes Talgo SLU el suministro de 15 trenes de Alta Velocidad, así como su mantenimiento por un periodo de 30 años y, posteriormente, el 31 de mayo de 2017, el Consejo de Administración de Renfe Viajeros ejerció la opción prevista en el contrato inicial y ratificó la compra de 15 nuevos trenes de alta velocidad a Talgo con las mismas características y, además, de rodadura desplazable y tritensión.

Características básicas de los 30 trenes adquiridos:

- Velocidad máxima 330 km/h.
- 15 de Ancho UIC y 15 de rodadura desplazable.

- Tritensión: 25.000, 3.000 y 1.500 Voltios.
- Interoperabilidad: Los 10 primeros deben estar homologados para circular en Francia.
- Capacidad: 521 plazas (416 en turista y 105 en preferente).
- Composición del tren: 2+2 en preferente y 3+2 en turista.
- Equipos de señalización que le permitirán circular tanto en líneas españolas (ERTMS, Asfa Digital, STM LZB) como francesas para 10 trenes (TVM y KVB).
- Accesibilidad: todos los coches del tren, incluido el de cafetería, son autoaccesibles, situándose el piso del tren a la altura del andén.
- El mantenimiento se realizará a través de una sociedad participada por Talgo y Renfe, reservándose igualmente Renfe la facultad de realizar directamente determinadas intervenciones de mantenimiento pesado.

Traspaso del canal de venta de Adif a Renfe

El 1 de junio de 2017 se produjo el traspaso del canal de venta del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) en estaciones multioperador a Renfe Viajeros.

Con fecha 1 de enero de 2005, se produjo la segregación de la Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles, fijada por la Ley 39/2003, estableciendo la creación de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora. En el punto II de la misma, Criterios de segregación funcional, se establecía que pasaría a formar parte de Adif, entre otras, la Unidad de Negocio de Estaciones. Por ello, las estaciones en su conjunto y la función de venta en particular realizada en las mismas, quedó integrada en el Adif desde el 1 de enero del 2005.

Desde el momento de la segregación inicial, en 2005, hasta la fecha, el canal de venta en estaciones, y mediante Convenio firmado en el propio ejercicio 2005, ha venido realizando la función, percibiendo Adif una contraprestación económica por parte de Renfe Viajeros.

A principios de 2016, los Presidentes de Adif y Renfe-Operadora, firmaron un Acuerdo para trabajar en la línea del traspaso de la función del canal de venta en estaciones multioperador desde Adif a Renfe Viajeros, y con fecha 31 de mayo de 2017 se firma el acuerdo de traspaso de la unidad productiva autónoma "Canal de Venta".

La internalización del canal de venta por Renfe Viajeros, tiene las siguientes ventajas para el operador, ya que permite:

- La gestión Integral, eficiente y autónoma de los servicios de atención al cliente.

- Replantear el posicionamiento del operador ferroviario respecto de los canales de distribución.
- Redefinir el modelo de atención e información al cliente.
- Reforzar la imagen de marca y presencia en estaciones.
- La reorganización de servicios en la estación, y por tanto su optimización.

Alcance del traspaso:

- Renfe Viajeros asume directamente la gestión del canal de venta, información y atención al cliente presencial en estaciones, así como la Venta e información telefónica.
- Servicios a los viajeros en 101 estaciones multioperador.
- Se han incorporado a Renfe Viajeros procedentes de Adif 842 trabajadores.
- Subrogación de todos los contratos afectos al canal de venta (contratos de actividades Auxiliares, de mantenimiento de instalaciones y sistemas, de seguridad, recogida de fondos y de venta telefónica).
- Adif compensará económicamente a Renfe Viajeros por el déficit de gasto asumido.
- Contrato de arrendamiento de espacios en las estaciones multioperador utilizados por Renfe Viajeros.

Se estableció un periodo de transición de 6 meses y, desde el 1 de diciembre de 2017, Renfe Viajeros asumió completamente la gestión.

Asistencia técnica para explotación del tren de la Bahía de Cádiz

El día 17 de abril de 2017 se firma, entre Renfe Viajeros y la Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía, un contrato de servicios de asistencia técnica para la explotación del tren de la Bahía de Cádiz, por un importe de 1,1 millones de euros, IVA incluido.

El objeto de dicho contrato es el de prestar un servicio de asistencia técnica y asesoramiento en los procedimientos de gestión y en las tareas de pre-

explotación, así como las cuestiones relacionadas con la futura explotación del Tren de la Bahía de Cádiz.

Si bien el período inicial del contrato era de cuatro meses a contar desde el día siguiente al de la firma del mismo, el 29 de noviembre de 2017 se firmó la Adenda nº 1, en la que se acuerda ampliar el contrato hasta el 31 de mayo de 2018, sin repercusión económica.

Nueva estación de Medina del Campo de alta velocidad

El 18 de diciembre de 2017 entró en explotación comercial a pleno funcionamiento la nueva estación de Medina del Campo Alta Velocidad en Valladolid, prestando servicio a un total de 10 circulaciones Alvia diarias.

Estos trenes permitirán viajar desde Medina del Campo a Madrid, Segovia, Salamanca, Zamora, Puebla de Sanabria, A Gudiña, Ourense, Lugo, Santiago de Compostela, A Coruña, Ferrol, Vigo-Guixar y Pontevedra.

Por otro lado, la estación de Medina del Campo Alta Velocidad cuenta con el servicio Atendo, de Atención y Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida para orientar, informar y facilitar al viajero el acceso y tránsito por las estaciones y la asistencia en la subida y bajada de los trenes. Al mismo tiempo, estará a disposición de los usuarios una máquina autoventa de billetes.



Plan de Gestión 2017-2019 de Renfe Mercancías

Renfe Mercancías ha puesto en marcha un plan ambicioso de mejora de resultados. El propósito de este Plan de Gestión es situar a la sociedad en una posición económicamente estable para operar en el mercado liberalizado. La nueva estrategia se basa en el saneamiento general de la sociedad y en la mejora de los indicadores de productividad de sus recursos.

Los principales ejes de actuación en los que se fundamenta son los siguientes: el rediseño de la actividad comercial, con la prolongación de la cadena de valor, la potenciación de los tráficos internacionales, la identificación y gestión de los excedentes de material, el redimensionamiento de la plantilla, la transformación de los métodos de planificación y ejecución de la producción y la dotación de sistemas de gestión tecnológicamente avanzados.

Los hitos que se han establecido en dicho plan son los siguientes:

- Ejercicio 2017: frenar el deterioro patrimonial de la sociedad mediante la adopción de medidas decididas de saneamiento, equilibrando el EBITDA.
- Ejercicio 2018: consolidar el equilibrio económico operativo de la sociedad.

- Ejercicio 2019: iniciar la fase de crecimiento y obtener una rentabilidad positiva del activo evitando riesgos de cambio en la tendencia positiva.

La aplicación de ese Plan en su primer ejercicio ha tenido efectos positivos alcanzándose un EBITDA muy próximo al equilibrio. Los resultados de Renfe Mercancías, presentan una mejora a nivel de EBITDA del 89% frente al año anterior, fruto de un conjunto de medidas adoptadas en el ejercicio y encaminadas a reducir drásticamente el desequilibrio económico de la cuenta de resultados a través del redimensionamiento de los recursos y el incremento de la productividad.

Este resultado es especialmente notable dado que ha sido un ejercicio en el que se han producido una serie de acontecimientos adversos para el desarrollo del negocio, tales como las huelgas con afectación al transporte ferroviario, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

La actividad comercial, respecto a 2016, ha aumentado en ingresos de tráfico en un 1,6% y las toneladas transportadas en un 7,3%, revirtiendo la tendencia negativa de los últimos ejercicios.



50 Aniversario de la Base de Mantenimiento Integral de Madrid



En septiembre de 1967 Renfe estrenaba un gran taller en las afueras de Madrid, en Villaverde Bajo, con un equipamiento de vanguardia y dedicado a una actividad fundamental —especialmente

en el ferrocarril de entonces—: la reparación general de locomotoras. Era una época en la que predominaba el material remolcado por máquinas diésel, que estaban reemplazando a las de vapor.

50 años después, en pleno auge de los automotores y de la alta velocidad, la ahora denominada Base de Mantenimiento Integral (BMI) de Madrid continúa como centro estratégico para la empresa gracias a su demostrada adaptación a los retos que van surgiendo en el sector y a su capacidad productiva: cuenta con 50.000 metros cuadrados de superficie cubierta, repartidos en varias naves, y una plantilla de 372 trabajadores.

Accesibilidad en los trenes de Cercanías de la serie 447

Durante 2017 se ha continuado trabajando en el proyecto de accesibilidad de vehículos Serie 447 para personas con discapacidad o movilidad reducida, realizando 28 unidades año. Este proyecto tiene previsto finalizar por completo en 2020.

El proyecto de accesibilidad en los trenes de Cercanías de la serie 447m consiste en la sustitución del actual coche intermedio por un nuevo coche accesible de piso bajo. Los fabricantes Alstom/Caf, suministran a la Base de Mantenimiento Integral de Valladolid una nueva

estructura vacía de coche intermedio de piso bajo y en la BMI de Valladolid se realizan los siguientes trabajos:

- Cableado eléctrico completo del nuevo coche accesible.
- Interiorismo completo del nuevo coche accesible.
- Incorporación de todo el mobiliario
- Pruebas completas del coche e integración una vez terminado en una unidad y pruebas de la unidad completa.

Trenes con GNL

Renfe, en colaboración con Enagás y Gas Natural Fenosa, está desarrollando la primera prueba piloto de tracción ferroviaria con gas natural licuado (GNL) de Europa y la primera en el mundo en el sector ferroviario de viajeros. El objetivo de esta prueba es verificar la viabilidad de una solución con potenciales ventajas ambientales y económicas para los tráficos que se desarrollan actualmente con tracción diésel. Asimismo, Bureau Veritas participa en este proyecto en calidad de certificador de todos los procesos.

Este proyecto de innovación analizará la viabilidad de la adaptación de vehículos ferroviarios para su funcionamiento con motores y depósitos de GNL y el correspondiente análisis técnico, legal, económico y ambiental para la red ferroviaria española y europea.

Se enmarca en la Estrategia de impulso del Vehículo con Energías Alternativas (VEA) en España 2014-2020, en línea con el objeto y ámbito de aplicación de la Directiva 2014/94 sobre la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos en Europa.

Asimismo, forma parte del plan de renovación del material rodante de Renfe, que contempla la incorporación de trenes propulsados por energías alternativas dentro del compromiso de descarbonización de las energías destinadas a la tracción ferroviaria.

El acuerdo prevé el desarrollo de la prueba piloto con motor GNL en un tren autopropulsado del parque diésel de Feve (2600) en un tramo de unos 20 kilómetros entre la estación de Trubia y la de Baiña con extensión a Figaredo, en Asturias. Para ello, se

sustituirá el motor diésel de una de las dos unidades automotoras pareadas por otro que consume gas natural para su propulsión y se instalarán los depósitos en los que se almacenará el GNL junto con los elementos auxiliares necesarios.

La prueba permitirá contrastar los resultados obtenidos tanto para tecnología diésel como para la de gas, ya que se mantendrá una cabeza tractora con cada tipo de combustible en el mismo tren. De esta prueba en vía se extraerán conclusiones sobre requisitos técnicos de espacio, peso, refrigeración y autonomía para la tracción de gas natural, además de otras consideraciones y variables comparativas en emisiones y economía operativa.

Como parte del proyecto, Renfe trabaja para implantar GNL a una miniserie de trenes para el servicio de Cercanías de Asturias de manera pionera en Europa en una línea no electrificada.

Las ventajas que el uso del gas natural puede tener como combustible ferroviario, responden a varios factores y con toda seguridad contribuye a una constatable mejora de nuestra calidad medioambiental al disminuir:

- Las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx), los óxidos de azufre, la materia particulada (PM) y el monóxido de carbono (CO).
- La contaminación acústica.
- Los gases de efecto invernadero.
- Así como abrir opciones ante posibles nuevas exigencias ambientales en el sector ferroviario.



06

Nuestro equipo

Generando empleo

En el año 2017 el Grupo Renfe ha seguido con el proceso iniciado en 2016 para dar respuesta al necesario rejuvenecimiento de su plantilla; un rejuvenecimiento planteado también para ganar en términos de competitividad y productividad, y estar en las mejores condiciones para afrontar los retos del sector ferroviario.

Para la consecución de estos objetivos se publicó el pasado año la Convocatoria de ingreso de personal laboral fijo, al objeto de dar cobertura a 115 puestos de Operador Comercial de Ingreso, 115 puestos de Operador de Ingreso de Mantenimiento y Fabricación, 366 puestos de Maquinista de Entrada para cuadros de servicio de tráficos de ámbito nacional y 9 puestos para cuadros de servicios de tráficos transfronterizos con Francia. Es en estos colectivos operativos, vinculados a la operación ferroviaria, donde se están incorporando un mayor número de profesionales.

Estas acciones se desarrollan en el contexto del Plan de Empleo del Grupo Renfe puesto en marcha en el año 2016 que se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Plan de desvinculaciones, para conseguir una salida ordenada y voluntaria de trabajadores.
- Plan de contrataciones para sustituir a los trabajadores en los lugares donde fueran más necesarios y rejuvenecer la plantilla.
- Adaptación de los contratos a las condiciones del mercado.

En cuanto al Plan de Desvinculaciones para el año 2017, se han producido 750 bajas voluntarias (23 bajas adicionales el 1 de enero de 2017 que corresponde al Plan de desvinculaciones 2016) distribuidas de la siguiente manera: Renfe-Operadora 20, Renfe Viajeros SME, S.A. 504, Renfe Mercancías SME, S.A. 87 y Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. 139.

Este Plan de Desvinculaciones voluntarias requiere de aprobación previa de la tasa de reposición, para cada uno de los ejercicios.

Integración del canal de venta

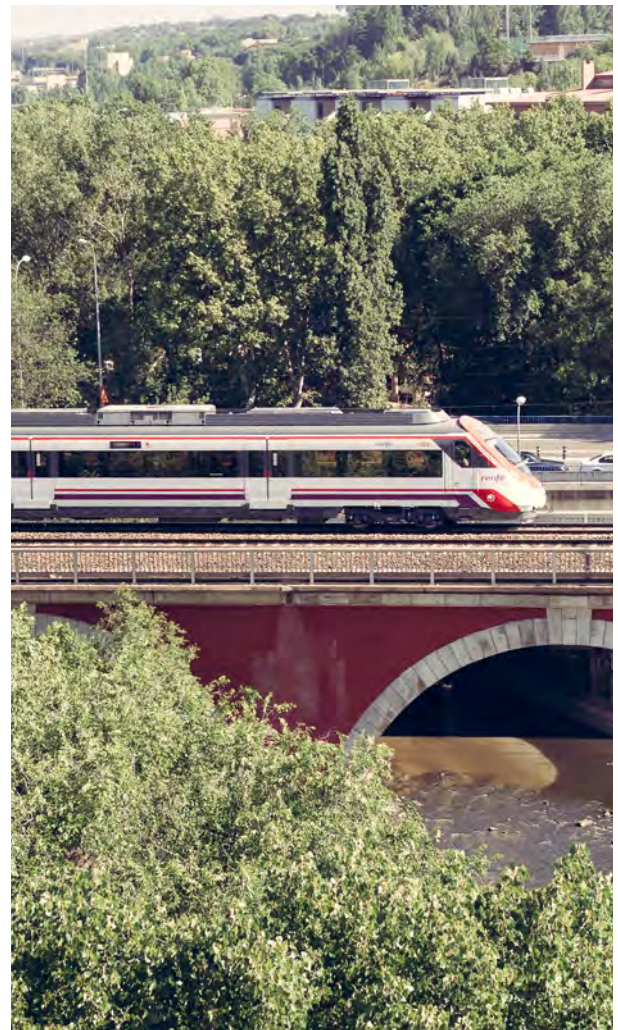
Asimismo, y al objeto de posibilitar una atención al cliente más personalizada y accesible tecnológicamente, el 1 de junio se incorporaron al Grupo Renfe 844 nuevos profesionales procedentes del canal de ventas presencial de las estaciones multioperador de Adif, para ocuparse de los servicios de información y venta de billetes, servicio al cliente, atención telefónica y función de caja a la Sociedad Renfe Viajeros S.A.

Convenio Colectivo Grupo Renfe

En el año 2017 seguimos bajo la vigencia del I Convenio Colectivo del Grupo Renfe que fue aprobado por la Comisión de Seguimiento de la Negociación Colectiva de las Empresas Públicas, el 25 de abril de 2016, la vigencia de este se extiende hasta el 31 de diciembre de 2018.

Tiene por objeto regular las relaciones de trabajo en el Grupo Renfe constituido en la actualidad por la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora, Renfe Viajeros SME, S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. y Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

El tratamiento económico de este convenio es el establecido en materia retributiva en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y sus normas de desarrollo.



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

Comunidad Autónoma	Tipo Contrato	2017		2016	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Andalucía	Fijo	1.584	183	1.529	136
Aragón	Fijo	417	17	392	9
Asturias	Fijo	691	82	654	67
Cantabria	Fijo	288	23	305	15
Castilla-La Mancha	Fijo	249	13	214	7
Castilla-León	Fijo	1.411	143	1.354	107
Cataluña	Fijo	1.764	290	1.714	244
Comunidad Valenciana	Fijo	992	78	960	52
Extremadura	Fijo	99	3	89	-
Galicia	Fijo	515	71	465	41
La Rioja	Fijo	4	3	-	1
Madrid	Fijo	3.627	790	3.662	747
Murcia	Fijo	236	16	225	8
Navarra	Fijo	60	4	55	1
País Vasco	Fijo	551	73	573	67
Extranjero	Fijo	11	-	-	-
		12.499	1.789	12.191	1.502
Total empleados con contrato fijo		14.288		13.693	

Comunidad Autónoma	Tipo Contrato	2017		2016	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Andalucía	Temporal	24	3	3	3
Aragón	Temporal	5	-	-	-
Asturias	Temporal	9	2	39	39
Cantabria	Temporal	7	2	2	2
Castilla-León	Temporal	31	1	26	26
Cataluña	Temporal	67	18	121	121
Comunidad Valenciana	Temporal	21	1	-	-
Extremadura	Temporal	13	-	-	-
Galicia	Temporal	13	1	8	8
Madrid	Temporal	15	11	26	26
Murcia	Temporal	10	1	4	4
Navarra	Temporal	3	-	-	-
País Vasco	Temporal	25	4	12	12
Extranjero	Temporal	6	-	-	-
		249	44	241	21
Total empleados con contrato temporal		293		262	

Empleados incluidos/excluidos del Convenio Colectivo

	2017		2016	
	Empleados	%	Empleados	%
Incluidos en Convenio	13.785	94,54	13.147	94,21
Excluidos de Convenio	796	5,46	808	5,79

En Renfe, el sistema de dirección por objetivos, que determina una parte de la retribución vinculándola al desempeño de cada trabajador, afectó en 2017 al 18,77%

de la plantilla. Estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios, con la excepción de los mandos intermedios de conducción, son los trabajadores incluidos en el sistema.

Números de trabajadores con evaluación de objetivos

	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Estructura de Dirección	641	155	650	158
Estructura de Apoyo	554	186	585	189
Mandos Intermedios	951	251	919	228
Total	2.146	592	2.154	575
	2.738		2.729	

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

	2017	2016
Hombres	5,81	5,69
Mujeres	5,90	4,12

Índice de antigüedad de la plantilla

Años	2017	2016
Hombres	29,79	30,19
Mujeres	23,39	23,79

Número de bajas registradas

	2017	2016
Despido por sanción	2	5
Dimisión expresa	9	4
Excedencia a empresa participada	4	-
Excedencia voluntaria	3	6
Excedencia forzosa	1	-
Excedencia cuidados familiares	-	1
Excedencia Maternidad/Paternidad	-	6
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	68	93
Finalización de contrato	14	4
Desvinculaciones Voluntarias	773 ^(*)	752
Jubilación	60	40
Total	934	911

(*) Durante el año 2017 se han producido 750 bajas voluntarias (23 bajas adicionales el 1de enero de 2017 que corresponde al Plan de desvinculaciones 2016).

Distribución de la plantilla por tipo de contrato/jornada

	2017			2016		
	Jornada completa	Jornada reducida	Total	Jornada completa	Jornada reducida	Total
Contrato indefinido o permanente	14.152	136	14.288	13.577	116	13.693
Contrato temporal o de duración determinada	293	0	293	262	0	262

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

Bajas paternales y maternas

	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad/paternidad	97	47	100	35
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	97	47	100	35
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	97	44	100	33
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	97	45	100	35
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabaran los permisos solicitados	100 %	93,62 %	100 %	94,29 %

Gestión del talento

Estrategia de Formación

La política del Grupo Renfe es desarrollar y fortalecer la formación continua, con el objeto de capacitar y actualizar de forma permanente las competencias de los trabajadores, permitiendo un mayor desarrollo profesional y un óptimo desempeño de las actividades encomendadas, sin olvidar que la formación continua:

- Contribuye de forma transversal a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Fomenta la motivación, favoreciendo el buen clima laboral, la comunicación interna y mejorando el grado de implicación de las personas en los proyectos estratégicos.

- Garantiza la operatividad de la empresa, manteniendo actualizadas las habilitaciones y títulos del personal operativo necesarias para la explotación.
- Mejora la capacitación profesional, individual y organizacional, incrementando la empleabilidad y asegurando la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

Dentro de la estrategia de formación se sigue incidiendo en las siguientes líneas estratégicas:

- Fomento del nuevo modelo de formación basado en la innovación, tanto tecnológica

como metodológica y de gestión. Destacando la utilización combinada de:

- Diferentes metodologías de formación (e-learning, presencial y 'blended-learning')
- Sistemas de videoconferencia formativa
- Tutorías on-line
- Impulso de la actividad de las Escuelas de Formación del Grupo Renfe.
- Apoyo formativo a la representatividad empresarial, tanto a nivel nacional como internacional, en todos los foros, grupos de trabajo, congresos y discusiones del sector.
- Propuesta de soluciones formativas a las necesidades que surjan de la nueva realidad del sector, derivada de la normativa existente y de la nueva:
 - Órdenes FOM 2872/2010 y FOM 679/2015.
 - Reglamento de Circulación Ferroviario.

• Programa de Desarrollo Directivo (PDD).

Este programa forma parte del Plan de Carreras del Grupo Renfe, y su objetivo es desarrollar en los participantes una visión integral de la gestión de una empresa, adaptando las tendencias más actuales a su ámbito de trabajo y actuación.

Impartido por la Escuela de Negocios IMF Business School y homologado por la Universidad Camilo José Cela, la segunda edición de este programa comenzó en noviembre de 2017, para concluir en junio de 2018, combinando formación presencial, online y ponencias magistrales.

En esta segunda edición participan 22 trabajadores del Grupo Renfe. Su objetivo es desarrollar a profesionales con potencial en las siguientes áreas complementarias: formación en conocimientos y herramientas de gestión empresarial, desarrollo de competencias y habilidades directivas y de gestión, formación en conocimientos técnicos específicos ferroviarios y desarrollo de competencias lingüísticas.

Horas y promedio de horas de formación por categoría profesional

Horas de Formación	2017		2016	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio
Estructura Dirección	19.027	23,87	17.866	30.64
Estructura Apoyo	20.996	29,16	20.751	35.90
Administración y Gestión	15.120	12,31	18.042	27.54
Conducción	322.762	60,19	337.767	64.78
Comercial	68.208	17,74	41.438	17.80
Talleres	31.054	12,25	48.937	20.31
Total	477.167	32,72	484.801	43.39

Horas de formación por género

Horas de Formación	2017	2016
Formación Mujeres	58.228	38.187
Formación Hombres	418.939	446.614
Total	477.167	484.801

Promedio de hora de formación de empleado

Horas	2017	2016
Formación Mujeres	31,30	36,93
Formación Hombres	32,90	44,05
Total	32,72	43.39

Plan de Formación Anual

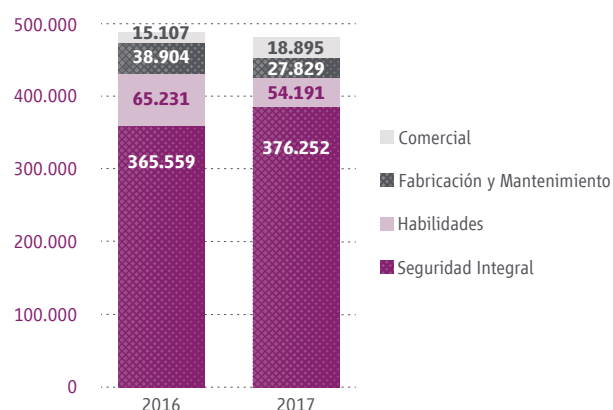
Renfe lleva a cabo un Plan de Formación Anual que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos.

Los programas diseñados tienen el propósito de garantizar máxima transparencia y promover la igualdad de oportunidades para empleados. Dicho Plan se presentó y fue validado por la representación legal de trabajadores presentes en el Comité General de Empresa, que forman parte activa del Consejo Asesor de Formación.

Inversión en formación

Miles de euros	2017	2016
Inversión en formación	3.902,96	3.743,89

Horas de Formación



Planificación de Formación transversal para el Grupo Renfe

Formación en Idiomas

Un año más, a través de la Escuela de Idiomas de la Gerencia de Área de Formación del Grupo Renfe se gestiona la formación continua en idiomas, promoviendo el desarrollo de los conocimientos y habilidades de comunicación de los trabajadores en los idiomas inglés, francés, alemán, portugués y catalán; así como las respuestas a necesidades específicas, mediante metodologías presencial, telefónica o e-learning.

Los objetivos formativos y la acreditación de niveles para los alumnos de la Escuela se encuentran definidos dentro del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

La formación presencial, telefónica y e-learning está dirigida principalmente a aquellos trabajadores inmersos o relacionados con proyectos internacionales o para aquellos que precisen mejorar o mantener sus conocimientos lingüísticos para el desarrollo de las funciones propias de su puesto de trabajo.

Por otra parte, en el caso de la formación homologada en idiomas, es requerida para la habilitación y/o adecuación de los trabajadores de los colectivos de conducción y comercial en determinadas líneas y servicios, y desarrollada por instituciones y entidades homologadas oficialmente por la administración de los países o regiones de los idiomas requerido.

Así, en el caso del idioma portugués el objetivo es formar, preparar y realizar examen de certificación de nivel B1 en esta lengua a trabajadores de la línea Vigo-Oporto. Está dirigido al Colectivo de conducción Renfe Viajeros y formadores de la Escuela Técnica Profesional de Conducción y Operadores. Esta formación es presencial.

A su vez, formar en lengua catalana, para mejorar los niveles de asistencia y trato con el cliente, es el objetivo en el caso de la formación en este idioma, que está dirigida al colectivo comercial de Renfe Viajeros.

Formación corporativa para el Grupo

La formación corporativa del Grupo es aquella que se establece o es considerada, con carácter general, como prioritaria y/o necesaria para determinados colectivos de trabajo. Entre las materias desarrolladas se encuentran:

- Plan de Igualdad

Con el objetivo de dar a conocer el Plan de Igualdad del Grupo Renfe, así como la legislación, conceptos y valores que conforman el contexto en el que se desarrolla el mismo, se ha consolidado un módulo de formación en el Programa de Acogida para todo el personal de nueva incorporación.

- Ley Orgánica de Protección de Datos

Para difundir aspectos relacionados con la Seguridad Informática y la Ley Orgánica de Protección de Datos en el Grupo Renfe se ha consolidado un módulo de formación en el Programa de Acogida para todo el personal de nueva incorporación.

- Formación en Sector Ferroviario

Comprende formación sobre la gestión en el sector ferroviario, en diferentes ámbitos y aspectos de la actividad como experiencia y papel de diferentes agentes, novedades legislativas y técnicas que afecten a la gestión e innovación y mejores prácticas. Dentro de este tipo de formación destaca el Curso General de Transportes Terrestres, que tiene como objetivo proporcionar una formación integral en las diferentes áreas del sector del transporte terrestre. Está dirigido a personal de Estructura de Apoyo y Dirección.

Otros programas están impartidos en modalidad Blended Learning por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles, y homologado por la UNED, que otorga el título de Experto Universitario en Transporte Terrestre.

Formación continua para el Grupo

Es la formación programada para que los trabajadores adquieran y mejoren gradualmente los conocimientos y competencias necesarios para el desempeño de sus funciones y su desarrollo profesional.

- Autoprotección

Colaboración en lo relativo a la administración y gestión de formación en materia de Autoprotección, definida y establecida desde la Dirección de Autoprotección, Seguridad y Prevención de Riesgos.

En la formación relativa a Planes de Autoprotección (PAU) los objetivos son conocer los PAU específicos de diferentes infraestructuras de la red ferroviaria (túneles, estaciones, complejos logísticos...). Está dirigido a personal de Renfe Viajeros, Renfe Fabricación y Mantenimiento, Renfe Mercancías y Renfe-Operadora.

- Desarrollo

Fomenta la adquisición y entrenamiento de habilidades y conocimientos y herramientas de gestión. En este sentido, los cursos de habilidades pretenden dotar, mediante práctica y aprendizaje colaborativo, a los trabajadores de Grupo Renfe de las herramientas y habilidades que faciliten el desempeño de sus funciones, la consecución de objetivos y la adaptación al cambio. Diseñados e impartidos por formadores internos, están dirigidos a personal de Estructura de Dirección y Mandos Intermedios de todo el Grupo. Entre estos cursos se encuentran la gestión de conflictos, motivación, negociación, gestión del estrés, trabajo en equipo, cultura organizacional y gestión del cambio.

Formación Profesional dual

Acciones de FP Dual – Ciclo de Formación de Grado Medio de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario

Durante el ejercicio 2017 Renfe participó activamente en la continuación del ciclo formativo con las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Castilla y León, Madrid y Andalucía para la implantación efectiva del ciclo de formación profesional de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario en la modalidad de formación profesional dual.

El ciclo formativo en modalidad dual en Renfe

Este ciclo formativo de grado medio de mantenimiento de material rodante ferroviario tiene una carga curricular de 2000 horas y se distribuye en dos cursos académicos.

Pertenece al grupo profesional de transporte y mantenimiento de vehículos, tiene un nivel de formación profesional de grado medio y la competencia general es la realización de operaciones de mantenimiento y montaje en las áreas de mecánica, neumática, electricidad y electrónica de material rodante ferroviario.

La concreción de la programación didáctica se desarrolló en coordinación con las Direcciones Generales de Formación Profesional de las Consejerías de Educación, llegando a distintas configuraciones en cada Comunidad.

El alumno se integra en el entorno de la empresa, realizando prácticas becadas durante el segundo curso en equipos de producción directa en las Bases de Mantenimiento Integral de Vilanova, Valladolid, Málaga y Madrid, como complemento a la formación que reciben en los Centros Integrados de Formación Profesional o Institutos de Enseñanza de Secundaria, donde el Grupo Renfe tiene acuerdos de colaboración educativa.

Para asegurar la evolución formativa de los alumnos, se designan tutores de empresa pertenecientes a la Escuela Técnica Profesional de Mantenimiento de la Sociedad Renfe Fabricación y Mantenimiento, quienes realizan el seguimiento de las prácticas becadas.

Comunicación Interna

En el último trimestre de 2017 se puso a disposición de todos los empleados una nueva intranet, como principal herramienta de comunicación del Grupo Renfe con sus empleados. La nueva plataforma es más flexible, con capacidad de evolucionar y adaptarse a nuevas necesidades de comunicación y gestión dentro de la empresa, y cuenta con un diseño adaptado a todos los dispositivos.

En la nueva intranet se potencia la gestión del conocimiento para dar respuesta a una plantilla que se está renovando y que aglutina, siendo la única herramienta transversal para toda la organización, información y contenidos de todas las áreas.

Otro de los aspectos que reúne, es que se trata de una intranet más social, con herramientas de participación y entornos colaborativos.

La inversión realizada en la plataforma para empresa y empleados, potencia los aspectos estratégicos ya definidos para esta área, mejorando la comunicación y la gestión, contribuyendo con herramientas que mejoran productividad y eficiencia.

Principales indicadores de la intranet^(*):

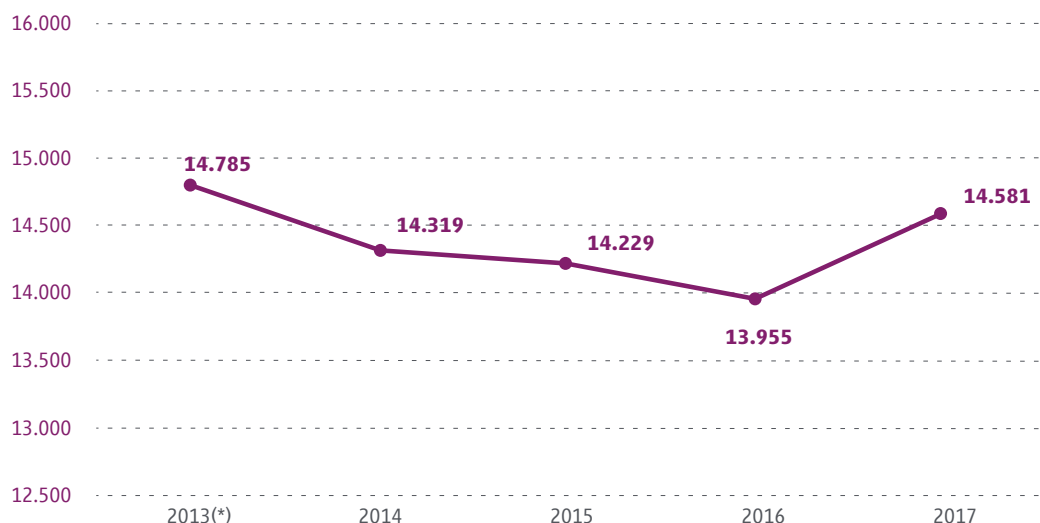
- Sesiones: 2.886.442.
- Media diaria de accesos (de lunes a viernes): 9.436.
- Canal de acceso: red interna 72,8% y red externa (Internet y dispositivos móviles) 27,20%.

(*) Estos datos están extraídos íntegramente bajo los parámetros y herramienta de estadísticas de la anterior plataforma de la intranet del Grupo Renfe

Diversidad e igualdad

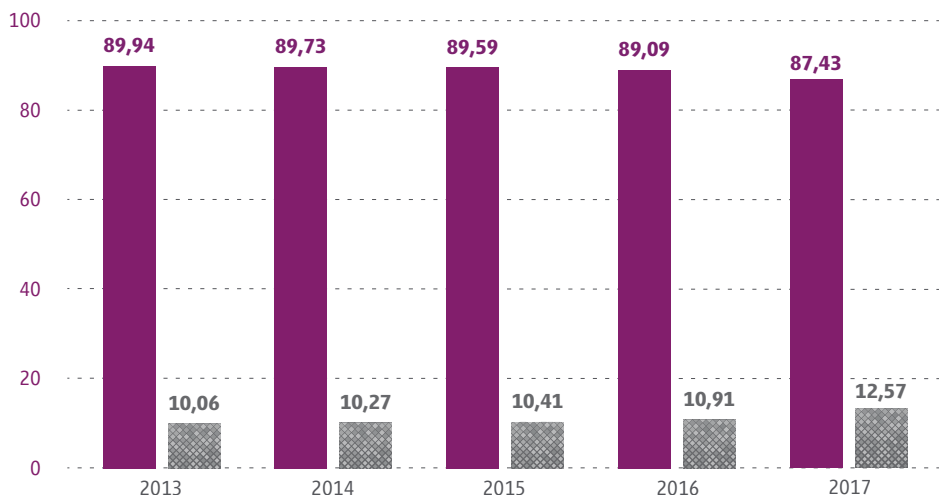
Renfe cuenta con 14.581 trabajadores, la mayoría de los cuales son hombres (87,43%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (35,99%).

Nº de Empleados

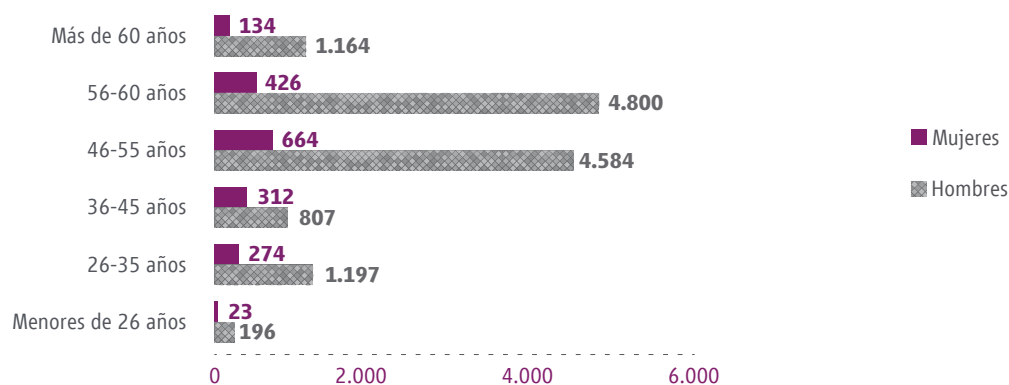


(*) Integración de Feve en Renfe

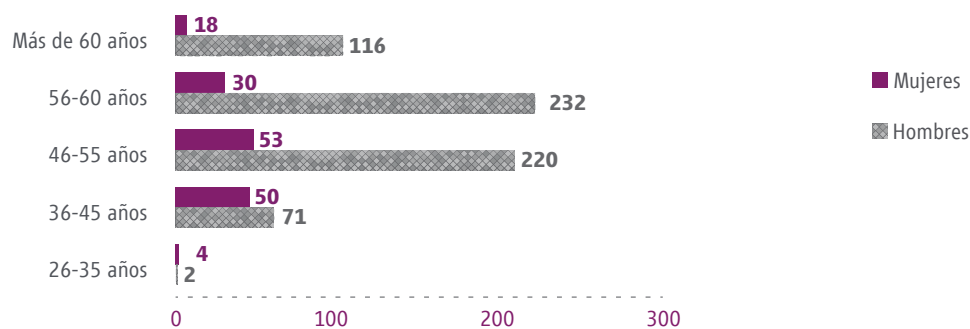
Porcentaje Plantilla hombres / mujeres



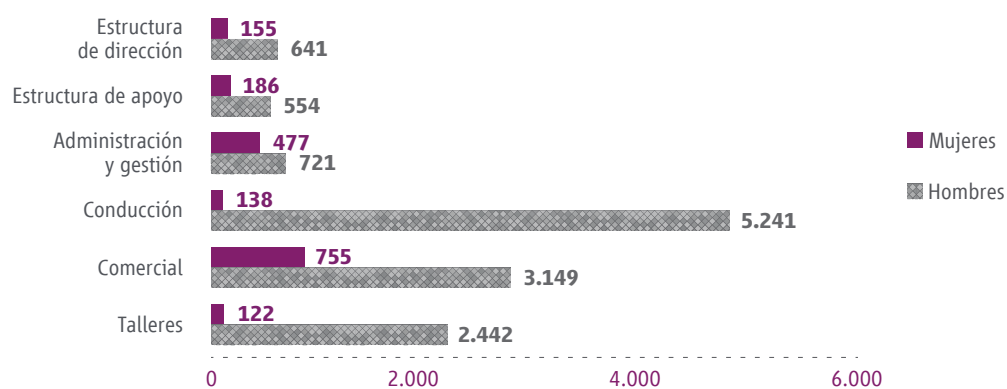
Distribución de la Plantilla por Edades y Sexo



Distribución de la Estructura de Dirección por edad y sexo



Distribución de la Plantilla por Categoría Profesional



Distribución de la plantilla por Área de Actividad

	2017	2016
Presidencia	26	19
Secretaría General y Consejo de Administración	38	32
D. G. de Operaciones	62	203
D.G. Económico Financiera	139	132
D.G. de Desarrollo y Estrategia	167	-
D. G. de Seguridad, Organización y RRHH	245	232
D. de Comunicación Marca y Publicidad	48	49
D. Auditoría Interna	(*)	8
D. G. de Renfe Mercancías	1.077	1.312
D. G. de Renfe Fabricación y Mantenimiento	3.229	3.323
D. G. de Renfe Viajeros	9.545	8.639
D. G. de Renfe Alquiler de Material Ferroviario	5	6
Total	14.581	13.955

(*) La Dirección de Auditoría Interna ha pasado a depender de la Secretaría General y del Consejo de Administración.

Igualdad de oportunidades

Las partes firmantes del I Convenio Colectivo del Grupo Renfe se comprometen a seguir garantizando el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en la compañía, para lo cual se constituye una Comisión de Igualdad de Oportunidades compuesta por cinco representantes de cada una de las partes, estando conformada la parte social por representantes de los

sindicatos firmantes del I Convenio Colectivo del Grupo Renfe. Esta Comisión se reúne con carácter ordinario cada tres meses y con carácter extraordinario cuando así se decide entre las partes integrantes, para hacer efectivo el derecho a la conciliación y corresponsabilidad de la vida personal, familiar y laboral, establecidos en la legislación vigente.

Beneficio Sociales para los trabajadores

Flexibilidad horaria	Seguro colectivo de vida y accidente	Ayudas gratificables
Reducción en el precio de los billetes de tren	Anticipos sin intereses	Prestación por defunción
Campañas de salud y medicina preventiva	Ayudas por hijos con discapacidad cognitiva	Complementos a las prestaciones de la seguridad social por enfermedad común como las derivadas de accidente de trabajo

Seguridad y salud laboral

Entre los hitos ocurridos en 2017 en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), hay que destacar la modificación y actualización de los Procedimientos Operativos de Prevención (POP) 12 y 16. En cuanto a su objeto, el POP 12 desarrolla las obligaciones en materia de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), además de promover y cooperar en la eliminación o disminución de los riesgos laborales que puedan existir en las obras o servicios que realicen las empresas contratistas y subcontratistas del Grupo Renfe. Por su parte, el POP 16 tiene como objeto dar cumplimiento a la normativa en materia de CAE, según dispone el artículo 24.2 de la Ley

31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales de informar a los trabajadores de las empresas que ejecuten su actividad en centros de trabajo del Grupo Renfe de los riesgos existentes en los mismos y a los que puedan estar expuestos durante el desempeño de su actividad.

Ambos POP configuran la columna vertebral de la CAE en el Grupo Renfe que, tanto por su organización empresarial como por el importante volumen de obras y servicios que se contratan con empresas externas, es uno de los pilares fundamentales a la hora de asegurar el cumplimiento

de las normas en materia de prevención de riesgos laborales y, así, poder garantizar la seguridad y salud de los trabajadores del Grupo Renfe y de sus empresas contratistas y subcontratistas. Además, con los cambios realizados, se quiere responder al marco legal existente y adaptarse a las necesidades actuales de la Entidad Pública Empresarial y las Sociedades que constituyen el mencionado Grupo Renfe.

En cuanto a la formación, que es un elemento fundamental para prevenir los accidentes de trabajo, su alcance implica a todos los niveles jerárquicos de la empresa y se imparte con una metodología eminentemente práctica, de

acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Operativo de Prevención, POP 06, de Formación.

El área de Prevención de Riesgos del Grupo Renfe, diseña y programa la formación específica necesaria a fin de cubrir las necesidades en materia de prevención de riesgos laborales de las distintas Sociedades, junto con el apoyo y asesoramiento del área de Formación, en función de las políticas definidas y los riesgos detectados.

A continuación, se muestran los datos de formación dentro del catálogo formativo de Salud y Prevención durante 2017, con el número de participantes y horas totales:

	2017		2016	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Formación Continua	2.227	12.307	2.723	15.831
Formación Inicial	721	4.961	319	1.726
Formación Coyuntural	83	575	-	-
Formación E- Learning	256	1.536	-	-
Total	3.287	19.379	3.042	17.557

Además de los datos en materia de Salud y Prevención expuestos, hay que añadir la impartición de 3.084 horas en materia de prevención y primeros auxilios, en módulos integrados en cursos generales dentro del catálogo de formación.

Durante el año 2017, tanto los técnicos de prevención del Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Renfe, como el servicio médico, han desarrollado una importante

labor de formación en PRL, impartiendo módulos y cursos de formación continua dirigidos a personal interno de la empresa, cursos de formación inicial o de acogida a personal de nuevo ingreso, cursos de PRL a personal externo de las diferentes empresas que solicitan la habilitación que les acredite y homologue para la realización de los trabajos dentro del Grupo Renfe o para aspirantes al título de conducción de vehículos ferroviarios u operaciones de tren, así como a becarios de conducción.

Campanías preventivas de salud		
	2017	2016
Cáncer colorrectal	359	298
Salud ocular	568	330
Salud ginecológica	238	105
Salud ósea	55	62
Riesgo cardiovascular	379	362
Prevención cáncer próstata	585	611
Total	2.184	1.768

Tasa de absentismo y días perdidos		
	2017	2016
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,52	0,54
Jornadas perdidas por accidente laboral	24.130	24.806

Víctimas mortales y Enfermedades profesionales				
	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	1	0	0	0
Enfermedades profesionales declaradas	10	1	8	2



07

Innovacion en Renfe

I+D+i en Renfe

En abril de 2017, se aprobó por el Comité de Dirección de Renfe, el nuevo modelo de innovación que contempla una combinación del conocimiento interno con el conocimiento externo, para sacar adelante los proyectos de innovación bajo un enfoque de inteligencia colectiva. Una parte importante del modelo lo constituye una apuesta por la innovación abierta, para aportar más velocidad y eficacia a la implantación del modelo, especialmente en el ámbito digital, sobre el que se prevé que gire una gran parte de los retos de innovación. El nuevo modelo de innovación incluye la definición de la gobernanza de la innovación en Renfe, que cuenta ahora con presupuesto asignado a la implementación de su Plan de Innovación.

El Plan de Innovación parte de los retos para los próximos años identificados en las cinco sociedades que forman Renfe. Para resolver esos retos, la compañía se está incorporando al ecosistema de innovación, conectando los retos y necesidades identificados con fuentes de innovación y tecnología internas y externas. En su modelo de relación con el ecosistema de innovación, Renfe está en contacto con profesionales, centros de investigación, universidades, startups y emprendedores. Asimismo, Renfe se relaciona con otras entidades públicas y privadas del ecosistema de la innovación con las que puede colaborar, entre otras actividades, en convocatorias europeas para proyectos de innovación.

En este sentido, Renfe ha participado por tercer año consecutivo en South Summit, la plataforma líder de innovación y desarrollo de negocio que conecta a las startups más disruptivas con inversores y corporaciones de todo el mundo.

Desde el punto de vista de la gobernanza del modelo de innovación, se contempla la participación activa de todos los empleados con el apoyo explícito de la alta dirección. Se considera que la clave del éxito del modelo de innovación radica en las personas que componen el Grupo Renfe, y es por ello que este nuevo modelo se apoya en la comunicación y en la formación, como los dos pilares básicos para la transformación interna y para la gestión del cambio cultural.

Por otra parte, Renfe arrancó la licitación del "Servicio Integral de Innovación: Incubación y aceleración de startups y proyectos del Grupo Renfe", que tendrá una duración de 2 años, prorrogables por un año adicional.

Además, Renfe ha utilizado instrumentos como los programas europeos Connecting Europe Facility (CEF) para la financiación de proyectos de innovación. En

concreto Renfe ha obtenido fondos CEF por valor de 11,25 millones de euros para la modernización e implantación de equipos embarcados ERTMS y de 2,32 millones para un estudio sobre una solución de tracción con gas natural licuado en la operación ferroviaria.

En cuanto a las sociedades del grupo, cabe destacar las actuaciones en I+D+i de Renfe Viajeros, sociedad que apuesta por la innovación con el propósito de contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos: la rentabilidad económica y la calidad percibida.

Las principales actuaciones llevadas a cabo en 2017 han sido:

- El proyecto "WiFi y +" se desarrolla con el objetivo de configurar un servicio dirigido a los clientes de AVE, a los cuales se les pueda ofrecer una experiencia de viaje innovadora y satisfactoria mediante una oferta de conectividad y entretenimiento bajo demanda durante el tiempo de viaje, con contenidos digitales personalizados y servicios al viajero a la carta. Igualmente se plantea un servicio diferencial en estaciones de Cercanías poniendo en valor el tiempo de espera en las mismas.
- PlayRenfe, el nuevo servicio que nace del proyecto "WiFi y +". Es un nuevo canal de comunicación y relación con nuestros clientes que utiliza como medio las nuevas tecnologías y la madurez de las comunicaciones móviles.
 - Existen dos servicios diferenciados, en función del tipo de cliente y poniendo en valor el tiempo de viaje/espera: PlayRenfe AVE y PlayRenfe Cercanías.
 - PlayRenfe AVE está en funcionamiento en el corredor Madrid-Sevilla, con la incorporación progresiva de trenes sobre los que han finalizado los trabajos de instalación del hardware y Software necesario para garantizar la conectividad interior. Además, desde el 18 de diciembre de 2017, se ha comenzado a prestar el servicio PlayRenfe en el corredor Madrid-Valencia.
 - El servicio PlayRenfe Cercanías se presta en 20 estaciones de 12 ciudades de los Núcleos de Cercanías.
- Implantación del control de autenticación para clientes de WIFI en los trenes y en Estaciones de Cercanías.
- Implantación de la tarjeta sin contacto Renfe&Tú en el núcleo de Madrid como soporte para los títulos de

transporte del núcleo Madrid. Se implantará de forma progresiva en el resto de los Núcleos de Cercanías

- Implantación de título combinado Aeropuerto T4, que permite a los viajeros que llegan a Madrid acceder con un único título de transporte a la estación de aeropuerto T4. Esto implica la integración de lectores de código de barras en las barreras de control de accesos de Madrid-Puerta de Atocha y estación de Aeropuerto T4, y su control centralizado mediante SIVER.
- Implantación del sistema de cartelería dinámica digital, tanto en el ámbito de las estaciones de Servicio Público (Cercanías y Rodalíes) como de los espacios vinculados a los servicios comerciales de Alta Velocidad-Larga Distancia (Centros de Servicios, Salas Club, Puntos de Última Hora...) en las estaciones multioperador, con el objetivo de establecer un canal de comunicación ágil, dinámico, eficiente y adaptable a las distintas fases de la experiencia de cliente en las estaciones.
- Implantación del pago de billetes a través del móvil en las máquinas de autoventa de Cercanías.
- Actualización en los canales digitales de mejoras de accesibilidad.
- Implantación de nuevo canal de venta en ruta (SETREN) para interventores de trenes de servicios comerciales.
- Implantación de software único en las máquinas autoventa de Media Distancia, con el objetivo de que sean polivalentes y puedan vender billetes tanto de Media Distancia como de Cercanías.
- Implantación de la compra con puntos y redención de los puntos +Renfe en los canales de Cercanías.
- Implantación de un sistema para el alta de usuarios en Renfe Ticket para poder comprar billetes en cualquiera de los canales online de Renfe.
- Mejora de la accesibilidad del sistema. Se han implementado, entre otras actuaciones, la venta de viajero plaza H en asiento regular y acompañante y la información de accesibilidad de los Núcleos de Cercanías en la app de Renfe Cercanías y en la Web.
- Diversas actuaciones orientadas a la mejora de experiencia del usuario, entre otros servicios, dentro de la compra express, las indemnizaciones, la información al usuario, la información puntualidad de trenes y de la evolución de la plataforma de ckecking.
- Integración de los sistemas de ticketing en el Centro de Control Único.
- Nuevo servicio al cliente para permitirle formalizar sus abonos a través de agencias de viajes virtuales.

- Asimismo, Renfe Fabricación y Mantenimiento está desarrollando un proyecto de locomotora que permita a Adif, realizar las funciones de exploradora. Las funciones serían las siguientes:
- Exploración de la vía, entendiendo como la detección del estado físico de la línea tanto de la vía como de la catenaria y de sus sistemas de señalización.
- Remolque de trenes por avería o falta de alimentación eléctrica.
- Función de limpieza de vía.

Además, se está desarrollando un proyecto de vagón quitanieves que permita liberar locomotoras de esta operación. Permitiendo disponer de vagones preparados con los quitanieves instalados, pudiendo ser empujados por cualquier locomotora disponible, sin tener que tener cautivas locomotoras para esta operación.

En el caso de Renfe Mercancías participa en cuatro actividades del Proyecto HIVE, enmarcado en las ayudas europeas del CEF en la iniciativa CORE LNGas hive, formando parte de un consorcio entre 42 socios de España:

- Estudios de demanda y desarrollo de cadena de suministro para el corredor Mediterráneo, Atlántico y área periférica de Gibraltar para el abastecimiento/aprovisionamiento de GNL como combustible para el transporte marítimo.
- Prueba piloto multimodal mar-ferrocarril-carretera para transporte de GNL. Se trata de hacer una prueba para llevar un isocontenedor en los 3 modos (mar, carretera y ferrocarril).

Asimismo, la Agencia de Certificación en Innovación Española, S.L. (ACIE), emitió un informe favorable reconociendo como proyectos de innovación tecnológica en 2016 las siguientes actuaciones del Grupo Renfe:

- Proyecto Evolución de la plataforma de venta de Renfe Viajeros.
- Proyecto 'Solución Tecnológicamente avanzada para material rodante en transporte ferroviario', desarrollado de forma conjunta por las sociedades Renfe Fabricación y Mantenimiento y Renfe Mercancías.

Por último, reseñar que el Ministerio de Fomento ha lanzado el Plan de Innovación para el Transporte y las Infraestructuras que se concreta en 70 iniciativas, de las que Renfe participa activamente en 44 y lidera 16. El importe estimado del plan es de 84,7 millones de euros.



Digitalización

La digitalización impacta y transforma la experiencia cliente. En Renfe estamos trabajando en configurar un nuevo modelo de relación con el cliente, tanto con operadores logísticos en mercancías como con viajeros. Estas nuevas capacidades de análisis de datos que el big data proporciona para entender mejor a los clientes, el llamado Customer Journey Map, unido a la integración de tecnología para facilitar o mejorar el proceso de compra, permitirá mejora de servicio progresivas.

El usuario demanda un servicio ferroviario fácil, personal y justo, y la digitalización contribuye sin duda a cumplir esos objetivos. Nosotros continuamos avanzando en la conectividad de trenes y estaciones, en el desarrollo de nuestro servicio de contenidos y conectividad (Play Renfe) y en ofrecer soluciones de movilidad intermodales. En un futuro, los nuevos diseños de trenes y de la infraestructura proporcionarán fácil acceso y fácil intercambio entre modos. Nuevos sistemas que guían a los clientes con seguridad y eficiencia a través del tren, las estaciones y la infraestructura de la ciudad, utilizando planificadores de ruta dinámicos, acceso sin barreras, con tecnologías inalámbricas, biometría, detección de billetes, y sistemas de información con multisensores.

Asimismo, la seguridad es uno de los valores inherentes al transporte ferroviario. Somos el modo de transporte con menor siniestralidad. Hoy en día se habla mucho del vehículo conectado y autónomo, algo que en transporte ferroviario de viajeros es una realidad, desde un punto de vista de tecnología, hace ya años. Una seguridad redundante y que está reforzada por la presencia del maquinista. Disponemos del mayor número de kilómetros de vía con el sistema de comunicación entre la infraestructura y el tren más seguro del mundo, como es el ERTMS (European Rail Traffic Management System). El nivel 2 de ERTMS permite una frecuencia de paso de un tren cada 2 minutos y medio a 350 km/h gracias a la información continua y a los cantones virtuales. La digitalización progresiva reducirá aún más el riesgo de siniestralidad monitorizando, y automatizando la operación ferroviaria.

La digitalización también está suponiendo y supondrá una transformación de los procesos operativos. En el sector de los transportes supondrá una mejora de la eficiencia mediante la redefinición de los procesos orientada al incremento de la productividad. Existen grandes oportunidades en el uso de la tecnología para la toma de decisiones operativas: para optimizar gráficos de material y asignación de personal, en la digitalización de talleres mejorando su eficiencia y productividad, de forma que aumente la disponibilidad y productividad del material, recabando datos de funcionamiento de los trenes en tiempo real que permita realizar mantenimiento predictivo, minimizando las interrupciones de servicio. La digitalización, como automatización de procesos, permite liberar recursos para tareas y funciones de mayor valor.

El tren del futuro quedará configurado por un conjunto de proyectos donde la digitalización juega un papel central. A modo de repaso, las grandes líneas de mejora son:

- **Movilidad como Servicio (MaaS).** Servicios excelentes centrados en el cliente a lo largo de toda la cadena de la movilidad. Intermodalidad fácil y sencilla. Información disponible durante todo el viaje. Todos los clientes conectados.
- **Operación automatizada de trenes (ATO).** Incremento de capacidad gracias a control autónomo y remoto. El mantenimiento optimizado mantiene la vía abierta, evitando interrupciones del servicio. Los trenes inteligentes recogen datos de sí mismos, de los viajeros, la carga y el entorno y saben dónde y cuándo tienen que estar para ajustar los viajes a la demanda.
- **Logística a demanda.** Los servicios logísticos de mercancías se ajustan a la demanda, con carga transportada de manera fiable en vagones diseñados para varias cargas. Mayor información de planificación, seguimiento y envío permiten ofrecer mayor flexibilidad y precios atractivos. Ferrocarril totalmente integrado con otros modos.



08

Gestión del impacto ambiental: hacia CERO Emisiones

Estrategia Ambiental. Descarbonización

El ferrocarril es el modo de transporte de viajeros y de mercancías que presenta un menor impacto ambiental en su conjunto. Es el modo que menos energía consume por unidad transportada, que presenta unos menores niveles de emisiones de CO₂, que menos contribuye a la contaminación local en las áreas urbanas y que genera un menor impacto acústico. Además, la ocupación del terreno realizada por las infraestructuras ferroviarias es en términos relativos significativamente menor que el espacio equivalente ocupado por las carreteras.

Las reducidas emisiones de gases de efecto invernadero por unidad transportada son una de las principales ventajas competitivas de Renfe. El ferrocarril, por razones tecnológicas, si es explotado eficientemente, es un eslabón imprescindible en cualquier sistema de transporte sostenible de viajeros o mercancías; urbano, metropolitano o interurbano; nacional o internacional, preferentemente multimodal.

Adicionalmente a estas circunstancias propias del tren, Renfe practica una política activa de disminución del reducido impacto ambiental que genera su actividad, especialmente en el uso de la energía. Se trata de una actuación integrada que Renfe llama Sostenibilidad Energética, que incide sobre el proceso de compra de la energía (energía con fuerte carga de fuentes renovables), la innovación tecnológica (freno regenerativo, subestaciones reversibles, simuladores de conducción), la formación y la generación de compromiso de los grupos clave con los objetivos de carbono (aprendizaje y mejora de la conducción eficiente) y finalmente, la integración de sus grupos de interés internos y externos.

Los servicios de Renfe tienen unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada-km. transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, medios de transporte dependientes del petróleo.

En 2017, por cada unidad de transporte, se redujo la huella de carbono de Renfe en un 47% respecto a la existente en 1990, año base del Protocolo de Kioto. La "mochila" de carbono por unidad transportada por Renfe (24,55 gramos de CO₂) es cinco veces menor que el límite de emisiones correspondientes a los denominados automóviles "verdes", exentos del impuesto de matriculación (120 gr. CO₂ /km). Y será igual a CERO si la energía eléctrica utilizada procede al 100% de fuentes renovables, lo que es perfectamente factible en el mercado eléctrico peninsular.

Todas estas ventajas ambientales, además de otras sociales y económicas tales como una menor

accidentalidad, mínima contaminación atmosférica provocada en zona urbana y una contribución decisiva a la reducción de la congestión urbana, hacen que el tren sea el modo de transporte que menos costes externos genera a la sociedad.

Renfe aún tiene margen de mejora. En este sentido, se desarrolla un acuerdo de colaboración con Adif, para que el suministro de energía eléctrica proceda exclusivamente de las mencionadas fuentes renovables, en un futuro inmediato.

Aun así, Renfe todavía cuenta en el 11% de su tráfico con tracción diésel. Ello genera casi un 30% de sus emisiones actuales de efecto invernadero, procedentes del 23% del consumo energético total, así que aunque se compre la energía eléctrica completamente "verde", la empresa seguiría teniendo emisiones directas relevantes.

Es por ello que, en su estrategia, en los planes de innovación, de lucha contra el Cambio Climático, y en el plan de Material, se contemplen acciones tendentes a reducir el diésel, tales como la hibridación de vehículos o la sustitución del diésel por Gas natural o Hidrógeno.

También hay que tener en cuenta los planes de electrificación de líneas ya existentes por el Ministerio de Fomento, que pueden conseguir limitar al 50% la necesidad de la tracción diésel actual.

Es por ello que las CERO emisiones de gases de efecto invernadero, la descarbonización completa, es el principal objetivo estratégico ambiental de Renfe.

Somos conscientes de que un sistema de transporte más sostenible es esencial para limitar el calentamiento global por debajo de los 1,5- 2 grados y de que, a pesar de ser el modo más eficiente en términos de emisiones, el ferrocarril es un modo de transporte a gran escala que debe mejorar su eficiencia y su cuota modal.

El cuidado del planeta es responsabilidad de todos: empresas, gobiernos, instituciones, clientes. Renfe lleva años trabajando para reducir sus emisiones al mínimo posible en su operativa diaria, buscando atraer cada vez más clientes con un esfuerzo de gestión y modernización que siga aumentando el atractivo del tren, permitiéndoles reducir su huella de carbono en sus desplazamientos.

Estas perspectivas configuran a Renfe como actor clave en la mitigación del cambio climático dentro del sector del transporte en España, y en un eslabón imprescindible en cualquier cadena logística, de movilidad como servicio (MaaS), o producto turístico que pretenda ser sostenible.

Política ambiental de Renfe

Como se ha comentado, el objetivo de Renfe respecto al 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.

El Compromiso Ambiental de Renfe plasma las obligaciones y compromisos que adquiere con el medio ambiente y su entorno social, con 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.

En este sentido se prevé la actualización y adaptación de la Política Ambiental del Grupo Renfe en el próximo año.



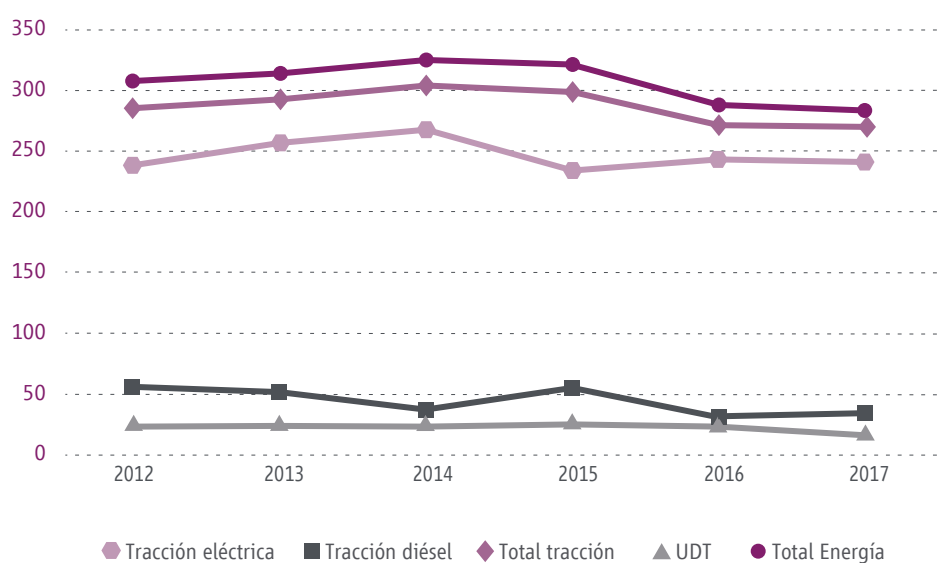
Principales impactos

Consumo energético: energía eléctrica y diésel.

En 2017, se han destinado más de 280 millones de euros a la adquisición de energía eléctrica y de combustible diésel, tanto en tracción como en usos distintos de tracción, consolidando la reducción del gasto energético, a pesar del crecimiento sostenido de los tráficos.

Cabe reseñar que el Grupo Renfe es el primer consumidor eléctrico final del sector servicios en España y el segundo consumidor eléctrico del país.

Evolución de los Gastos en Energía (millones de euros)



Consumos energéticos realizados

	2017	2016	% 2017/2016
Millones de litros diésel	75,52	72,66	+3,9%
GWh diésel	745,8	717,5	+3,9%
GWh tracción eléctrica	2.356,2	2.337,2	+0,8%
GWh total	3.101,9	3.054,7	+1,5%
Millones de Unidades Transportadas UT	32.670,3	31.852,0	+2,6%
Intensidad Energética de Tracción Wh/UT	94,9	95,9	- 1,0%

En 2017, el crecimiento de los consumos fue inferior al incremento de los tráficos, incidiendo en la mejora eficiencia energética del Grupo Renfe, que estabiliza y mejora su intensidad energética por debajo de 100 Wh/UT (94,9 Wh/UT).

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.

El año 2017, un mix peninsular menos sostenible provocó que la “mochila” de carbono de cada KWh producido en este año fuera de 258 gramos de CO₂/KWh, un 20,56% superior a las producidas en 2016. Ello ha penalizado las emisiones que indirectamente genera Renfe.

Además de la energía eléctrica, Renfe utiliza directamente gasóleo de bajo contenido en azufre, con unos ratios de carbono estables.

Consumo energético para usos distintos de tracción

Los usos distintos de tracción (UDT), mayoritariamente eléctricos, representan un 4,6 % del total, y son principalmente los consumos energéticos generados en estaciones, talleres, y oficinas.

Emisiones contaminantes derivadas de los consumos energéticos

Emisiones de gases de efecto invernadero

Las reducidas emisiones de gases de efecto invernadero por unidad transportada son una de las principales ventajas competitivas del ferrocarril.

En este sentido los servicios de Renfe presentaron durante 2017 unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, con factores entre 5 y 7 veces menores en relación a los automóviles o con la aviación.

Las siguientes cifras muestran cómo en 2017 se redujo la Huella de Carbono de cada Unidad Transportada en un 47 % respecto a la existente en 1990 (46,56 gr CO₂/UT –año base del Protocolo de Kioto–

Emisiones de gases de efecto invernadero

	2017	2016
Tn CO ₂ debidos a electricidad (emisiones indirectas) (en miles)	607,90	500,16
Tn CO ₂ debidos a diésel (emisiones directas) (en miles)	194,31	186,95
Total Kg CO ₂ (en miles)	802,21	687,11
gr CO ₂ /UT	24,55	21,57
Reducción sobre base 100 en 1990	47,26%	53,67%

Fuente: Red Eléctrica de España “Series Estadísticas Nacionales” para emisiones por KWh del Sistema eléctrico peninsular e IDAE para emisiones por litro diésel.

Emisiones CO₂ eq

	2017	2016
Total Tn CO ₂ (en miles)	802,21	687,11
Emisiones Tn CO ₂ eq. (en miles)	808,45	692,46

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.

	2017	2016	% 2017/2016
Consumo de agua m ³	923.881	952.455	-3,0%

Los gastos ascendieron en 2017 a 1,585 millones de euros, con una disminución del 3,5% respecto a 2016.

Aguas residuales

Las aguas de vertido generadas en las instalaciones de Renfe se vierten, fundamentalmente, a las redes generales de saneamiento. 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, en el caso de las instalaciones industriales, con un elevado grado de reutilización.

Renfe ha destinado en 2017 un importe de 105.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

Procesos de ahorro de agua

Como medidas de ahorro destacan el uso de reductoras en tomas de agua y el reciclaje del agua de lavado en los túneles de lavado, la instalación de sistemas de ahorro y la sensibilización al personal para que racionalice los consumos de agua.

Destaca, asimismo la optimización de limpiezas de los vehículos y el lavado manual en algunos trenes, el mantenimiento de instalaciones con grifería con pulsadores automáticos y temporizadores, así como la instalación de 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, aunque esta partida se va reduciendo por la generalización de la compra online.

Kg	2017	2016	% 2017/2016
Aceites/grasas	452.534	302.202	49,7
Pinturas	96.362	125.304	-23,1
Papel y cartón	72.002	82.004	-12,2
Arena	42.303	41.322	2,4

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.

Durante el año 2017 se han generado 838,1 toneladas de residuos peligrosos.

Como iniciativas de minimización destacan la participación en programas de sistemas de gestión de residuos, las jornadas de formación y sensibilización, la participación en programas con Canon y HP para el reciclado de cartuchos de tóner y consumibles de impresión e inyección de tinta.

Destaca la instalación de contenedores de reciclado de papel, la disponibilidad de compactadores de papel y cartón y la recogida selectiva de residuos en diferentes contenedores (papel, tóner, pilas, etc.).

Finalmente continúa 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 impulsó un Plan de Actuación en materia de suelos contaminados, 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 mantienen en vigencia un convenio de colaboración en materia de descontaminación de suelos, con el objeto de actuar en 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, en 2004.

Fruto del Plan de Actuación y del Convenio de Colaboración con Adif, Renfe ha realizado múltiples actuaciones relacionadas con la prevención de la contaminación. Entre las actuaciones concretas, desarrolladas en nuestras instalaciones, figura la realización de estudios de caracterización, labores de control y seguimiento de indicadores y realización de trabajos de descontaminación. El gasto por estos conceptos ascendió a 227.000 euros en 2017.

Estas actuaciones se han realizado de manera voluntaria y coordinada con las autoridades ambientales, aplicando el principio de prevención y usando las mejores técnicas disponibles, con la colaboración de la empresa pública EMGRISA.

2017 se ha seguido caracterizando por una importante actividad en este ámbito, especialmente en activos inmuebles recibidos de la extinta FEVE.

Impacto en la biodiversidad

Las principales interacciones de Renfe con la biodiversidad se pudieran 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. Ver tabla de espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe (Anexos)

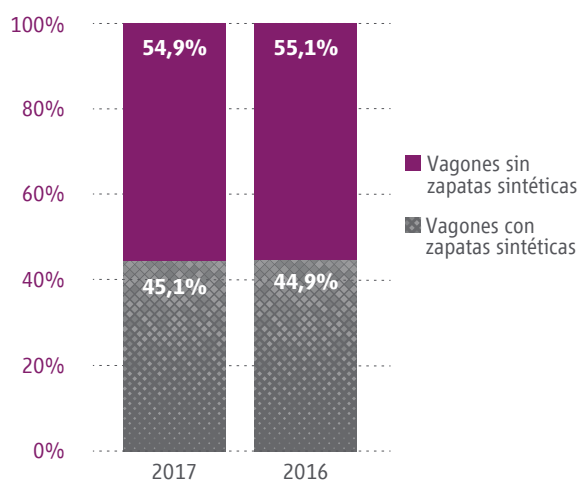


Reducción del impacto acústico

Renfe está haciendo un importante esfuerzo para la reducción de emisión de ruido y la prevención de incendios, especialmente en el transporte de mercancías. Ello se hace fundamentalmente limitando el ruido en la fase de emisión, mediante el uso de zapatas de freno sintéticas en sus vagones.

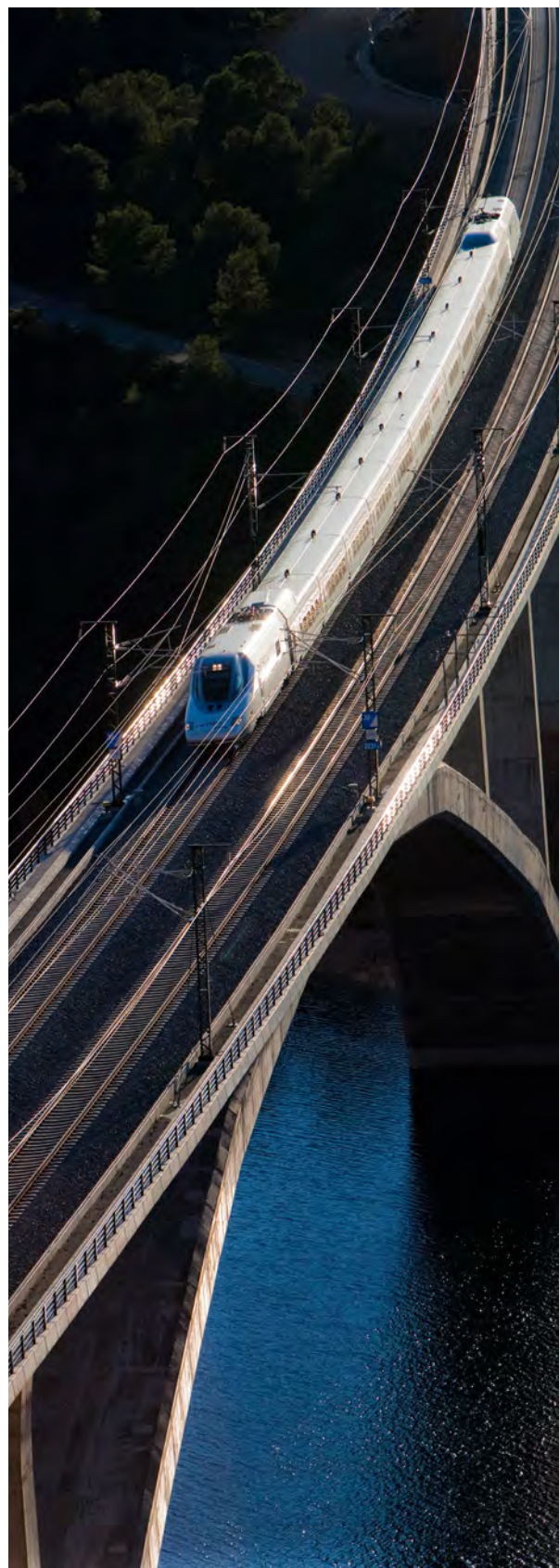
Con el 45,1 % actual de zapatas sintéticas en vagones de mercancías, Renfe es una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más 'silencioso'. A medio plazo, más de la mitad del parque de Renfe Mercancías, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido hasta 10 decibelios (esta reducción supone más de la mitad de la percepción del ruido ambiental en ese rango de frecuencias). Estas zapatas, adicionalmente, también reducen el riesgo de incendios.

% Vagones con Zapatas Sintéticas



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

Es preciso destacar que este 45,1% del total de los vagones, es el que realiza la mayoría de los tráficos, sumando más del 70% de tráficos "silenciosos" de Renfe Mercancías, respecto del total.



Gastos e inversiones

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

Gastos de naturaleza ambiental

Según los datos del cierre del ejercicio 2017, se ha incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 585.000 euros, con un importante peso de los residuos, y un aumento relevante del peso de las aguas residuales.

Estos gastos se desglosan en los siguientes conceptos:

Gastos de naturaleza ambiental

	2017	2016
Prevención de contaminación de suelos y aguas	41.000	62.000
Gestión y tratamiento de residuos varios	196.000	211.000
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	231.000	217.000
Gestión y tratamiento de aguas residuales	105.000	29.000
Otros	12.000	9.000
Total	585.000	527.000

Inversiones ambientales

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental se han destinado unos dos millones y medio de euros (2.438.966 euros), una cifra similar a 2016.

1,8 millones euros han sido dedicados a la continuidad de los Programas de Mejora de la Gestión Energética en diversas series de trenes.

El resto se ha destinado fundamentalmente a los talleres de Renfe Fabricación y Mantenimiento, en actuaciones relacionadas con adecuación de almacenes de residuos peligrosos, eliminación de focos de contaminación de suelos, adecuación de la climatización, mejora de la gestión energética, sustitución por alumbrado LED, etc.

Multas Ambientales

Durante el ejercicio 2017, Renfe no tiene constancia de sanciones firmes por motivos ambientales.



Adaptación al Cambio Climático. Plan de Prevención de Incendios

Como todos los años desde su creación, Renfe elaboró y desarrolló en 2017 un Plan de Prevención de Incendios Forestales.

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.

Las acciones, además de tener en cuenta las normas en vigor publicadas, se 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.

Las actuaciones realizadas para la prevención de incendios en el margen de la vía en el año 2017 se encuentran reflejadas en:

- Plan de Prevención de Incendios en el Margen de la Vía 2017 de Renfe Mercancías.
- Plan de Prevención de Incendios en el Margen de la Vía 2017 de Renfe Viajeros.

A modo de resumen, se reflejan a continuación algunas de las actuaciones más importantes:

Acciones preventivas encaminadas a evitar posibles fuentes de ignición:

- Control de los sistemas de frenos.
- Factor humano, vigilancia especial en la ejecución de las pruebas de frenado y en el uso de los sistemas de freno.
- Control de sistemas de escape y apagachispas.
- Vigilancia de cargas de fuego en los márgenes de la vía y elaboración del mapa de riesgo de incendio con los datos obtenidos.
- Verificación del estado de los pantógrafos (línea de contacto eléctrico).
- Vigilancia de trenes (inspección de trenes y cargamentos a la salida).
- Progresiva implantación de zapatas sintéticas en vagones de mercancías.

- Realizar el mantenimiento reglamentario de trenes incrementando la atención en las fechas de la campaña.
- Planes de transporte especiales sobre trenes que transporten mercancías inflamables.
- Vigilancia en estaciones.

Acciones complementarias:

- Campaña para la sensibilización dirigida a los trabajadores del Grupo Renfe consistente en la edición de un díptico y un cartel que se distribuyeron por todas las dependencias.
- Reuniones de coordinación con Adif y determinadas Comunidades Autónomas, así como servicios de ayuda externa de diferentes localidades.
- Comités de gestión de autoprotección (unificar criterios, análisis de la implantación del plan, análisis de incidencias singulares, medidas correctoras, seguimiento del Plan).
- Seguimiento de los resultados obtenidos a través de las estadísticas para verificar el grado de eficacia de los planes de prevención de incendios en el margen de la vía y de su implantación.

Todas estas actuaciones se enmarcan en los esfuerzos que se están realizando en relación al Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático, responsable de una mayor frecuencia e incidencia de las olas de calor.

Incendios en las vías y sus proximidades

- Durante 2017, del total de 688 incendios registrados, tan sólo el 2,90% (20) fueron posible asignación a la explotación ferroviaria. La mayoría fueron ocasionados por los mecanismos de freno y por ejes problemas con el freno de mano. Los 20 fueron causados por trenes de mercancías.
- Con independencia de que 2017 fuera un año especialmente seco y por ello muy desfavorable, ello significa un incremento relevante frente a 2016 (14), lo que exige una reformulación de la planificación y en la actuación contra los incendios en vías y en sus proximidades.

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, y de los entornos habitados por humanos, en tanto que evita otros tipos de transporte con mayor riesgo de accidentes y, por lo tanto, con mayor impacto potencial en la biodiversidad y en la salud humana.

Renfe ha transportado más de 1,5 millones de toneladas de mercancías peligrosas en 2017,

representando un importante incremento del 17,35% respecto a 2016, lo que equivale a eliminar de la carretera unos 50.000 camiones pesados al año.

La mayoría transportada corresponde a hidrocarburos gaseosos en mezcla licuada, etanol, amoníaco, 4-Tiapentanal, hidróxido sódico y ácido sulfúrico.

Toneladas	2017	2016	% 2017/2016
Hidrocarburos gaseosos licuados	259.737	227.540	14,15
Etanol	251.811	186.402	35,09
Ácido Sulfúrico	88.583	94.890	-6,65
4-Tiapentanal	105.953	104.119	1,76
Hidróxido Sódico	92.996	74.279	25,20
Amoníaco Anhidro	155.089	133.267	16,37
Otras Materias Líquidas Peligrosas	79.572	70.328	13,29
Butadienos	42.653	51.941	-17,88
Estireno Monómero Estabilizado	39.488	33.179	19,02
Resto de Mercancías peligrosas	430.198	341.545	25,96
Total	1.546.080	1.317.490	17,35

Costes externos

Renfe ha evaluado para 2017 los ahorros monetarios generados por sus servicios en concepto de costes externos, resultando una cifra récord de 1.751 millones de euros por este concepto.

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 de transporte competidores.

Metodología empleada

Como venimos indicando desde el Informe Anual 2011, en aquel año, las consultoras CEDelft, Infrac y Fraunhofer ISI publicaron un estudio que adapta la metodología existente a los criterios del estudio comunitario "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 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, por la no 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 no pagan por ellos, y que son pagados por 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.

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 comparando con otros modos competidores.

Finalmente, cabe señalar que la magnitud de los costes externos del Transporte es muy relevante: del orden del 6% del PIB en España, si consideramos como costes externos a los costes de congestión.

Magnitud de los Costes Externos del Transporte

Europa	España
Costes externos > 500.000 Millones de euros (≈ 4% del PIB europeo)	Costes externos > 42.000 Millones de euros (>4% del PIB español)
Costes externos + congestión > 700.000 Millones de euros (≈ 5-6% del PIB europeo)	Costes externos + congestión > 66.000 Millones de euros (≈ 6% del PIB español)

Aplicación de la metodología en Renfe

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

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

- Servicios de Cercanías (Metropolitanos):
 - 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/diésel o la aplicación de los costes de congestión en servicios donde realmente tiene un gran impacto, como pueden ser en el ámbito urbano y 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:

Principales resultados

Millones euros	2017	2016
Costes externos producidos por Renfe	479	466
Costes externos que hubieran generado los modos de transporte sustitutivos (sin Renfe)	2.230	2.150
Ahorro de los trenes de viajeros y mercancías	1.751	1.684

Como se puede comprobar en el cuadro anterior, los costes externos generados por Renfe son, como media y en términos relativos, 5 veces menores que los generados por sus competidores directos.

Distribución del ahorro por tipo de servicio

Millones euros	2017	%	2016	%
Mercancías	304	17	279	16
Viajeros				
Alta Velocidad - Larga Distancia	750	43	730	44
Cercanías	541	31	521	31
Media Distancia	156	9	155	9
Total Viajeros	1.447	83	1.406	84
Total	1.751	100	1.684	100

Distribución del ahorro por coste externo

Millones euros	2017	%	2016	%
Accidentes	648	37	657	39
Cambio climático	858	49	791	47
Congestión urbana ⁽¹⁾	193	11	169	10
Resto de componentes ⁽²⁾	52	3	67	4
Total	1.751	100	1.684	100

(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 "sin 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: 367 millones de circulaciones

Camiones: 4,2 millones de circulaciones

Aviones: 112.300 circulaciones

Información elaborada a partir 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 2017 fueron de:

Ahorro de emisiones CO₂: 1,8 Millones Tn CO₂

Ahorro de energía: 1,1 Millón de 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 quince millones de habitantes, similar a las existentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Valencia.

Concienciación social

Renfe ha llevado a cabo durante 2017 diversas acciones de formación y divulgación ambiental para empleados.

Formación Ambiental

- **Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente:** De carácter transversal y de dos horas de duración, esta acción formativa dota de los conocimientos teóricos y prácticos para conocer los sistemas de calidad, así como la política y normativa medioambiental.
- **Sensibilización con el Medio Ambiente:** Esta acción formativa, de seis horas de duración y dirigida a todas las categorías profesionales, desarrolla el conocimiento de la política medioambiental, su aplicación y la necesidad de colaboración en la protección al medio ambiente, fomentando conductas respetuosas con el medio.
- **Conducción Eficiente:** Módulo ambiental de una hora de duración, incluido en los cursos de Reciclaje para el Mantenimiento de Título de Conducción, con Simulador, y dirigido específicamente al colectivo de maquinistas, considerado como una pieza clave de la cadena de eficiencia energética de Renfe.
- **Gestión Ambiental en Talleres.** De carácter específico, esta acción formativa dota de los conocimientos teóricos y prácticos para manejar los sistemas de gestión ambiental en el ámbito industrial.
- **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 cuenta desde 2005 con un grupo de trabajo estable. Es un órgano paritario de información y deliberación de empresa y representación legal de los trabajadores, sobre la gestión ambiental y su relación con la prevención de riesgos laborales. Este grupo es asesor del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo. Durante este año ha contribuido especialmente a identificar y solventar la problemática específica de los vertidos procedentes de la eliminación de pintadas en trenes.

Promoviendo la movilidad sostenible con nuestros clientes

El Tren y la Bicicleta

En la idea de favorecer soluciones integradas de movilidad sostenible en las ciudades, 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.

Por ello, progresivamente, y para promover la intermodalidad tren-bici, las estaciones de la red de Cercanías están acondicionadas con zona de aparcamiento para bicicletas.

Actividades ambientales con clientes

El tren circula por parajes de gran interés y valor ambiental, y posibilita un acceso sostenible a estas zonas, poniéndolas en valor. Existe una amplia oferta en este sentido. Por señalar algunos ejemplos:

- **Trenes playeros:** especialmente en el norte de la meseta, y con destino a las playas del Cantábrico, el tren permite una aproximación respetuosa a los recursos naturales de la costa.
- **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, como el senderismo, el esquí de fondo, la formación ambiental o la recuperación de la fauna salvaje.
- **Trenes turísticos de ancho métrico.** La amplia oferta de trenes turísticos de ancho métrico permite la movilidad en algunos de los rincones más bellos de España, serpenteando por las líneas de la costa, en el interior o en el piedemonte de la Cordillera Cantábrica.
- **La promoción de las Guías Escolares de Cercanías** ofrece diversas propuestas ambientales para todas las edades.



09

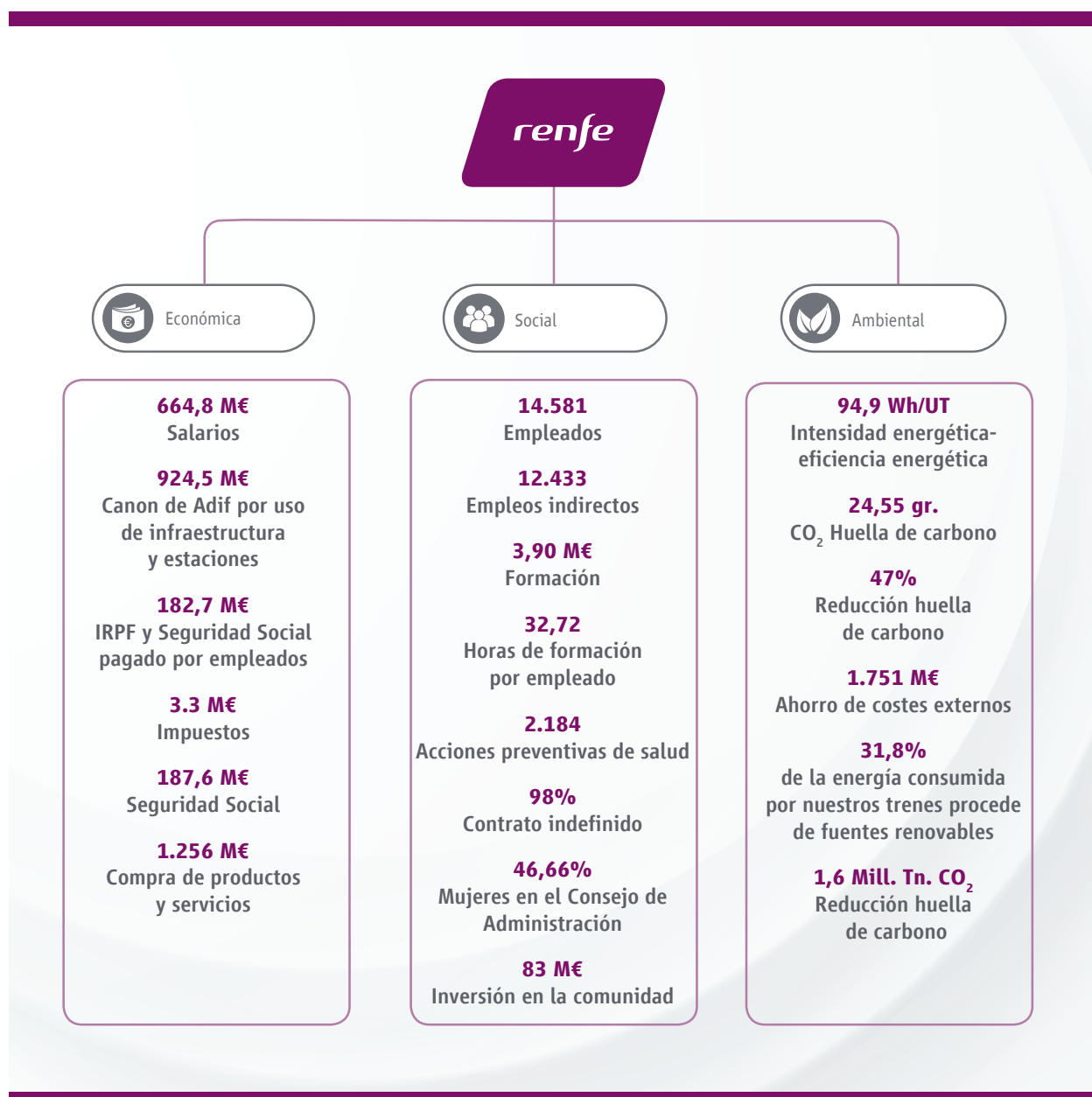
Contribución al progreso social

Contribución de Renfe al desarrollo sostenible de España

Renfe contribuye de forma directa a la economía nacional a través de la riqueza que generamos, los impuestos que pagamos, las compras que realizamos a nuestros proveedores..., y de forma indirecta mediante la contratación de servicios de seguridad, limpieza, servicios a bordo..., las contribuciones a la sociedad, las inversiones ambientales, entre otras.

La contribución de Renfe al desarrollo sostenible del país en 2017 asciende en términos económicos a 2.795 millones de euros; generamos 14.581 empleos

de forma directa y 12.433 empleos de forma indirecta mediante la contratación de servicios y realizamos contribuciones sociales por valor de 83 millones de euros. En los últimos años hemos reducido nuestra huella de carbono un 47% hasta dejarla en 24,55 gr. CO₂ por unidad transportada; nuestra Intensidad energética (eficiencia energética - Wh por Unidad de Transporte) es de 94,9 Wh/UT; el 31,8 % de nuestros trenes utiliza energías renovables y tenemos un impacto mínimo en la biodiversidad de 0,26 km² de superficie ocupada.



Accesibilidad en Renfe

Plan Integral de accesibilidad

Como empresa pública de transporte de viajeros, en Renfe no nos olvidamos de la enorme influencia que tiene la movilidad en el ámbito social y en la vida de las personas en general. Por ello, nuestro principal propósito es proporcionar un sistema de transporte inclusivo que favorezca y mejore las condiciones de vida de los ciudadanos.

En Renfe entendemos la accesibilidad como el compromiso que la compañía adquiere directamente con la sociedad para mejorar las prestaciones y aumentar la calidad de sus servicios de transporte.

Conseguir un ferrocarril accesible que nos permita ejercer el derecho a la movilidad, eliminando las barreras excluyentes y garantizando con ello la autonomía personal, no es tarea fácil, somos conscientes de ello, pero estamos decididos a conseguirlo.

Contar con la colaboración y apoyo de las entidades más representativas del mundo de la discapacidad, que son las que mejor conocen las necesidades de las personas con discapacidad y movilidad reducida, nos proporciona seguridad y reafirmación en la consecución de nuestros objetivos en materia de accesibilidad.

Con el objetivo de alcanzar la accesibilidad para todos, Renfe ha tomado como referencia el principio de accesibilidad universal, para lo que es necesario eliminar todo tipo de barreras y crear entornos accesibles, así como la puesta en marcha de un sistema de gestión que garantice la prestación de los servicios. Las personas con discapacidad se enfrentan en mayor medida a situaciones de inaccesibilidad ya que, a sus condiciones físicas, sensoriales o intelectuales individuales, se añaden las barreras, sean éstas físicas, ambientales o interactivas. En los últimos años la eliminación de barreras en el transporte conduce a la creación de entornos accesibles, o lo que es lo mismo, un transporte universal, para todos, caracterizado por una accesibilidad integral. El enfoque ha de ser global y transversal, es decir, se debe analizar la accesibilidad como una cadena (cadena de viaje), contemplando el conjunto de secuencias que desarrolla una persona en sus actividades (vida cotidiana, trabajo, ocio, etc.) y sus interconexiones.

En los últimos años la eliminación de barreras en el transporte conduce a la creación de entornos accesibles,

o lo que es lo mismo, un transporte universal, para todos, caracterizado por una accesibilidad integral. El enfoque ha de ser global y transversal, es decir, se debe analizar la accesibilidad como una cadena (cadena de viaje), contemplando el conjunto de secuencias que desarrolla una persona en sus actividades (vida cotidiana, trabajo, ocio, etc.) y sus interconexiones.

Dentro de las acciones que Renfe ha llevado a cabo con el objetivo de hacer su flota de trenes accesible a todos los viajeros con limitaciones de movilidad, Renfe adjudicó la adaptación de 15 coches de la serie VI de Talgo para que pudieran realizar servicio en las distintas líneas de la red ferroviaria, comenzando el 21 de Julio de 2017 la circulación de estos coches en la relación Madrid-Almería.

Objetivos del Plan

El Plan de Accesibilidad Integral 2018-2027 tiene como objetivos fundamentales:

- Dotar de accesibilidad universal a toda la cadena de viaje de nuestros clientes del ferrocarril, para que éstos puedan llegar sin obstáculo desde el acceso a la estación de origen hasta el interior de nuestros trenes, y desde éstos, una vez finalizado el viaje, hasta que abandonen la estación de destino, facilitando igualmente la intermodalidad.
- Conseguir la excelencia en la prestación de los servicios ferroviarios desde la visión del cliente, cumpliendo con los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos.
- Universalizar la accesibilidad a los servicios, en colaboración con las entidades, instituciones y agentes sociales expertos.
- Mejorar las prestaciones de los servicios a las personas con discapacidad, con movilidad reducida y dificultades en la comunicación.
- Conseguir un ferrocarril accesible e inclusivo que proporcione autonomía a las personas con discapacidad o movilidad reducida dando cumplimiento a la legislación vigente.
- Proporcionar un ferrocarril de calidad del que la Sociedad se sienta orgullosa y representada, realizado con el esfuerzo de todos.

Renfe - Atendo

Atendo es el servicio gratuito de atención y asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que Renfe pone a disposición de sus clientes. Se trata de un servicio especializado que facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la asistencia en la subida y bajada de los trenes. Renfe Atendo es el principal proyecto de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe.

Renfe continúa mejorando el servicio Atendo, que cumple en 2017 su décimo aniversario, superando los 4,64 millones de asistencias a personas con discapacidad en todo este tiempo, y valorado por los clientes con una nota entre el 8 y el 9 sobre 10.

En la actualidad, el servicio Renfe Atendo asegura la accesibilidad al 90% de los viajeros de Larga Distancia y Media Distancia, tanto de Alta Velocidad como Convencional.

Además, Renfe ya ha facilitado la accesibilidad en el 100% de los trenes AVE y Avant, el 68% de los trenes de larga distancia y más del 50% de los trenes de cercanías y media distancia.

Renfe tiene prevista la incorporación de 30 nuevos trenes de alta velocidad que cumplirán con la normativa de accesibilidad y además serán autoaccesibles, es decir, con el piso del tren a la altura del andén. También se está trabajando en la adaptación de trenes de la serie 447 de Cercanías, con la incorporación de un coche intermedio con zona de piso bajo y aseo universal, así como otras actuaciones para dotar de accesibilidad a trenes de media distancia.

De las 490 estaciones de Cercanías que gestiona Renfe se ha mejorado la accesibilidad en las de mayor demanda, las que cuentan con una demanda superior a 750 viajeros al día. En la actualidad, el 60% de esas 490 estaciones de Cercanías, que son utilizadas por el 76% de los viajeros de Cercanías, disponen de itinerario accesible.

El servicio Renfe Atendo se presta en 135 estaciones accesibles en España, de las cuales 67 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 68 estaciones lo realizan de manera puntual con 12 horas mínimas respecto a la hora de viaje.

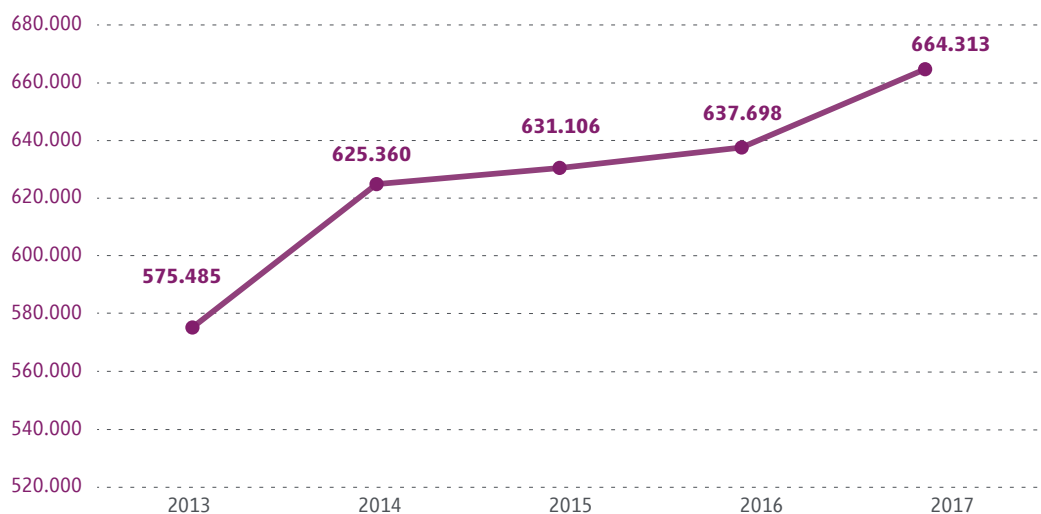
Los principales logros del servicio Atendo, a lo largo de 2017, han sido los siguientes:

- El número de asistencias realizadas en 2017 ha crecido un 4,17% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 664.313 asistencias.
- El nivel de calidad del servicio Renfe Atendo ha sido en 2017 de 8,37 sobre 10.

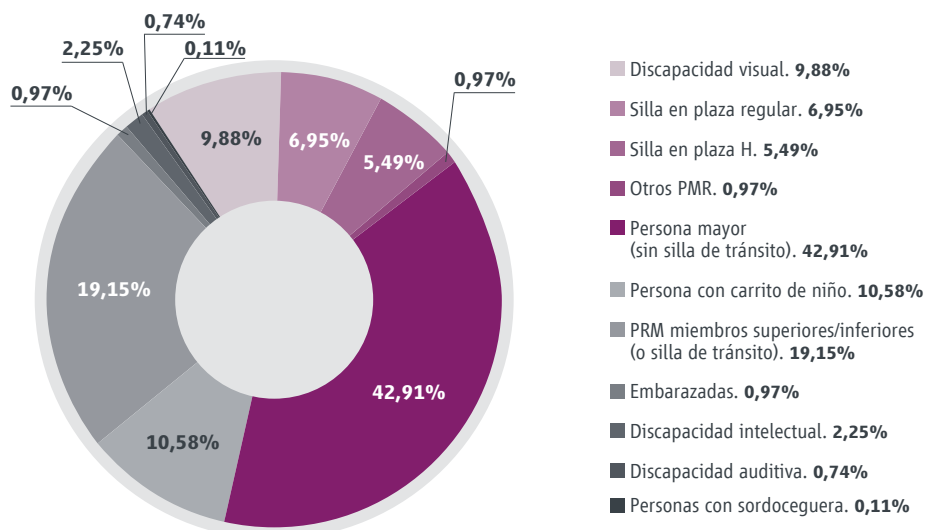
Respecto a las reclamaciones y quejas presentadas, la media anual por cada mil asistencias ha sido de 2,00, una cifra similar a la del pasado año.

El Servicio Renfe Atendo dispone de la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR.

Nº de Asistencias del Servicio Atendo



Distribución de las Asistencias por Tipo de Discapacidad



Incorporación del servicio SVisual al Servicio Atendo

Este servicio está dirigido a las personas con discapacidad auditiva y se trata de un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos.

El sistema permite la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real y es capaz de integrar simultáneamente audio y vídeo. El personal del servicio Renfe Atendo dispone de una tableta para ofrecer este nuevo servicio que se ha incorporado en 10 estaciones con servicio Permanente: Madrid-Puerta de Atocha, Madrid-Chamartín, Barcelona Sants, Zaragoza, Córdoba, Málaga María Zambrano, Alicante, Valencia Joaquín Sorolla, Sevilla Santa Justa y Vigo Urzaiz.

App Renfe Atendo

Desarrollada en colaboración con Ilunion, supone un nuevo medio sencillo y cómodo para solicitar la asistencia y acceder a toda la información asociada al servicio desde terminales móviles. Permite solicitar el servicio y consultar la Guía del servicio Renfe Atendo, elaborada con criterios de lectura fácil en PDF accesible.

Acuerdos de colaboración con la accesibilidad

- Convenio de colaboración entre CERMI y Renfe, en vigor desde 2008. En este convenio se define el marco de colaboración entre las dos entidades

con el objetivo de poner en práctica programas y acciones que favorezcan y mejoren las condiciones de vida de las personas con discapacidad en los campos de la accesibilidad universal, el diseño para todos y la integración laboral, dentro del ámbito de actuación de Renfe.

- Acuerdo de colaboración entre Plena Inclusión Madrid y Renfe Viajeros, en vigor desde 2013. En el marco de este acuerdo se organizan dos "Jornadas de Familiarización con Cercanías" al mes, para favorecer el conocimiento del transporte ferroviario de Cercanías de las personas con trastorno del espectro autista y personas con discapacidad intelectual o del desarrollo. El objetivo es dar a conocer el tren a personas jóvenes o adultos que precisan acceder a Cercanías para realizar sus actividades cotidianas. Con esta iniciativa se pretende contribuir a eliminar las limitaciones que actualmente existen para estos colectivos, acercándoles al tren y su funcionamiento.
- Acuerdo de colaboración entre Plena Inclusión Madrid, la Fundación de los Ferrocarriles Españoles y Renfe Viajeros. Este acuerdo de colaboración, dio lugar a las "Jornadas de divulgación del tren", consistentes en una visita guiada por el Museo del Ferrocarril de Delicias. Con esta iniciativa se pretende seguir contribuyendo a eliminar las limitaciones que actualmente existen para las personas con discapacidad intelectual o de desarrollo, acercándoles a la historia del tren.

En el ámbito del acuerdo de colaboración se ha realizado un folleto informativo del Museo del Ferrocarril en Lectura Fácil que está disponible para todos los visitantes.

Las visitas son guiadas por voluntarios culturales del Museo, pertenecientes al programa de la Confederación Española de Aulas de la Tercera Edad, 'Voluntarios Culturales Mayores para enseñar los Museos de España', a los que previamente formaron profesionales de la Gerencia de Atención al Cliente de Renfe Viajeros y personas con discapacidad intelectual de la Fundación Ademo.

- Con objeto de analizar las características de las máquinas autoventa y dar soluciones viables a los aspectos que presentan dificultad para las personas con discapacidad o movilidad reducida, Renfe ha creado un grupo multidisciplinar de trabajo en el que colaboran asociaciones de personas con discapacidad como ONCE, FIAPAS y CERMI. En dicho grupo se han elaborado documentos técnicos y propuestas para la adquisición de nuevos productos y se han detectado algunas características que deberían solucionarse, tanto en el hardware como en el software.
- Se ha incorporado en renfe.com un microsite específico para personas con dificultades de comprensión lectora, para lo cual se ha hecho una selección de contenidos básicos para el viaje y una selección de propuestas de viaje en lectura fácil y apps accesibles.

- Renfe ha incluido en el "Rincón del lector" de las salas club de las tres grandes terminales ferroviarias, Madrid-Puerta de Atocha, Madrid-Chamartín y Barcelona Sants, libros de literatura en lectura fácil tanto de autores reconocidos como de nuevos autores, con o sin discapacidad.

La lectura fácil es la adaptación de un texto que permite una lectura y comprensión sencillas, para que todas las personas, independientemente de su capacidad lectora o de comprensión, puedan comprenderlo fácilmente. El formato accesible de lectura fácil permite la comprensión no solo a personas con discapacidad sino a personas mayores, turistas, etc.

Tarjeta Dorada

Durante el año 2017 se han vendido billetes por valor de 150 millones de euros con Tarjeta Dorada, de las cuales el 45% corresponde a actuaciones realizadas en los sistemas de venta en las estaciones, el 20% en Agencias de Viaje, el 30% a operaciones realizadas en Internet y el 5% a venta telefónica.

El número de Tarjetas Doradas Renfe para personas mayores o personas con discapacidad ascendió en 2017 a 1,9 millones de tarjetas y el número de tarjetas emitidas a acompañantes de personas con discapacidad fue de 41.047 tarjetas.

La aportación de Renfe en forma de descuentos mediante Tarjeta Dorada ascendió a 33,4 millones de euros en 2017.

Acción social

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 en Madrid.

Colaboración con la Organización Nacional de Trasplantes

Renfe colabora con la Organización Nacional de Trasplantes en el transporte de órganos dentro del territorio nacional, entre localidades conectadas con tren, preferentemente de Alta Velocidad-Larga Distancia que circulan por líneas de alta velocidad. Cada vez que

haya un trasplante cruzado, Renfe movilizará diferentes departamentos: Call Center, Centro de Gestión de las Operaciones, Servicio Atendo, Centros de Servicio, etc. para asegurarse de que la operativa se realiza conforme al procedimiento establecido. Asimismo, facilita billetes para el sanitario que acompaña el órgano a trasplantar.

Xtumirada - Down España

Xtumirada, es una campaña de sensibilización y concienciación social sobre la inclusión de las personas con síndrome de Down realizada por Down España. El reto principal de la campaña es cambiar la manera de mirar de la sociedad y conseguir que miles de personas cambien su mirada a través de las distintas acciones que se aglutinan en el proyecto.

Más de 150 personas conocidas han cambiado su manera de mirar, al intercambiar su mirada con una persona con síndrome de Down, animando a toda la sociedad a que se sumen y cambien su mirada.

Esta campaña de concienciación social es una iniciativa de Cuco Cuervo y Fundación Gmp, en la que ha colaborado un grupo de Empresas Públicas como Adif, Aena, Correos, Ineco, ICO, Loterías y Apuestas del Estado, Metro Madrid y Renfe, así como Fundación ONCE y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, entre otras empresas e instituciones.

Renfe ha colaborado con esta campaña mediante diversas acciones de difusión de la misma entre sus empleados y clientes a lo largo del año.

Down España ha concedido a Renfe el Premio Trébol a la Solidaridad por su colaboración en este proyecto.

Colaboramos con la Fundación Reina Sofía y Federación Española de Parkinson

Durante 2017 Renfe ha colaborado con la Fundación Reina Sofía y Federación Española de Parkinson mediante la difusión de sus campañas de comunicación y sensibilización sobre el Parkinson en los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia.

Asimismo, en conmemoración del Día Mundial del Parkinson y bajo el lema "Empeñados por el Parkinson" (#EmpeñadosporElParkinson) Renfe ha colaborado con este proyecto de la Federación Española de Parkinson, que tiene como objetivo impulsar la investigación de esta enfermedad neurodegenerativa que afecta a cerca de 300.000 personas en España. Durante el mes de abril se ha emitido en los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia de Renfe un audiovisual animando a colaborar en este proyecto de investigación del Parkinson.

Fundación Padre Garralda

La Fundación Padre Garralda – Horizontes Abiertos se dedica a la integración social de las personas más necesitadas de la sociedad a través del desarrollo de diferentes proyectos para facilitar su acceso a una vida normalizada. Renfe ha colaborado en el traslado de un grupo de internas del Centro Penitenciario de Mujeres de Madrid con sus hijos hasta un albergue de la Junta de Andalucía en Algeciras, donde pudieron disfrutar de unas vacaciones normalizadas, ir a la playa y disfrutar de unos días de juegos y convivencia al aire libre.

Renfe con la Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA)

Renfe colabora con la Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica (FUNDELA) mediante el transporte en tren de los enfermos de ELA, y un acompañante, en sus desplazamientos para realizar labores de investigación y tratamientos experimentales en hospitales de referencia.

Este acuerdo facilitará que los enfermos de ELA puedan adquirir billetes de Renfe, de ida y vuelta, con un 90% de descuento para desplazarse en trenes AVE y de Larga Distancia que dispongan de plaza H (específica para viajar en silla de ruedas) hasta Madrid o Barcelona, donde están los hospitales de referencia.

Asimismo, Renfe y Fundela se comprometieron a estudiar la posibilidad de incluir otros destinos en caso de que en ellos se abran nuevas unidades de ELA o centros en los que se realicen ensayos clínicos o proyectos de investigación relativos a esta enfermedad.

Cientes Solidarios

Los clientes de Renfe han colaborado con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer y Nuevo Futuro mediante la donación voluntaria de sus puntos de la tarjeta +Renfe. Gracias a su solidaridad, en 2017 se han donado 13.280,62 euros.

Donaciones de los clientes de la Tarjeta + Renfe a ONG's

Importe en euros	2017	2016
Aldeas infantiles	5.181	3.549
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	7.353	4.185
Nuevo Futuro	747	328
Total	13.281	8.062

Comprometidos contra la violencia de género

Renfe está adherida a la Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género. La Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género. Esta Red tiene como objetivo sensibilizar a la sociedad frente a la violencia de género, así como promover la inserción de las víctimas.

Con su adhesión, Renfe se ha comprometido a comunicar a empleados y clientes las campañas contra violencia de género que se hagan desde el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Renfe quiere mostrar su compromiso con esta causa y con el logro de una sociedad en igualdad entre hombres y mujeres, respetuosa con los derechos fundamentales y libres de cualquier tipo de violencia ejercida contra la mujer.

La Gran Recogida de Alimentos

Renfe colaboró un año más con la Federación Española de Bancos de Alimentos en su proyecto "La gran recogida de alimentos", que tuvo lugar en toda España.

Los Bancos de Alimentos repartidos por toda la geografía española animaron a la participación de todos y a superar las cifras de año anterior, ayudando a más de 1.500.000 de personas necesitadas en España. En 2017, han participado cerca de 130.000 voluntarios y se han conseguido recaudar 21 millones de kilos de comida en 11.000 puntos de recogida.

Durante el mes de noviembre se emitió un audiovisual en todos los trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia para animar a la participación colaborando en sus dos modalidades: mediante la donación de alimentos en los supermercados que colaboraron en esta campaña y haciéndose voluntarios ayudando en la recogida de alimentos.

Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Renfe es patrono de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE), entidad cultural que tiene por objeto promover el conocimiento y la utilización del 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 2017, destacan:

Concurso y exposición fotográfica "Caminos de Hierro"

El concurso fotográfico 'Caminos de Hierro' fue creado en el año 1986 por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles 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, este certamen ha alcanzado la participación de más de 33.000 fotografías, con más de 75.000 fotografías, provenientes no sólo de España y otros países europeos, sino también de África, América y Asia. El certamen apoya las nuevas tendencias fotográficas y apuesta por la participación de fotógrafos jóvenes, a través del Premio Autor Joven, creado en 1995.

Durante 2017, la exposición con las obras premiadas y seleccionadas en la 28ª han recorrido los vestíbulos de doce estaciones de ferrocarril.

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 1977 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.

Bajo el título de "Lecturas para un viaje en tren" una selección de cuentos y poesías galardonados están disponibles para titulares de la tarjeta +renfe en formato electrónico para su descarga en la zona privada. Cada uno de los libros contiene cuatro cuentos y dos poesías, y alterna obras premiadas y seleccionadas de distintas ediciones.

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 ciclo turistas y caminantes, accesibles para personas con discapacidad o movilidad reducida. Actualmente existen más de 2.400 km de Vías Verdes.

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

Trenes históricos

La Fundación también tiene entre sus objetivos la custodia y operación del material móvil histórico, con el que organiza anualmente el Tren de la Fresa y el de la Navidad, además de circulaciones chárteres, rodajes y eventos...

En 2017 el Tren de la Fresa circuló los fines de semana de abril, mayo, junio septiembre y octubre, y el de la Navidad la última y primera semana del año.

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.
- Formación de nivel técnico especializado, dirigida a profesionales del sector y al intercambio de conocimiento y experiencias entre empresas.
- Edición de la revista Vía Libre, especializada en el mundo de la empresa relacionada con el ferrocarril, del Anuario del ferrocarril y de otras publicaciones especializadas en el sector ferroviario.
- Actividades organizadas en el marco del Museo del Ferrocarril Madrid-Delicias y Archivo Histórico Ferroviario y el Museo del Ferrocarril de Cataluña-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.

Aportación a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Importe en miles euros	2017	2016
Contribución global	1.516	1.536

Proyectos culturales y educativos de Renfe

Concurso fotográfico "Acercando el objetivo"

Cercanías de Madrid realizó la novena edición del Concurso Fotográfico 'Acercando el objetivo' con el que incentiva esta disciplina artística en distintos formatos: reportajes, publicidad, retrato creativo, entre otros. Este año ha contado por primera vez con un apartado especial de 'selfie'.

Con este concurso, Renfe Viajeros quiere estar más cerca de sus clientes, fomentando tanto el transporte público sostenible y limpio que representa el tren como la cultura, a través del arte de la fotografía. En esta IX edición se han presentado un total de 1.297 trabajos fotográficos.

X Certamen de Relatos Breves

"Un tren, un viaje, una historia, etc."

Dentro del marco de la estrategia de Responsabilidad Social de Renfe, este Certamen pretende fomentar y promover la lectura, entre los viajeros del tren de Cercanías, ofreciendo así una imagen distinta del tren, más allá de los objetivos de empresa ligada al transporte, sino, además como empresa comprometida por la mejora del entorno y el interés por la cultura.

Queremos de esta manera involucrar a nuestros viajeros y a todos los ciudadanos, a participar 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 microrrelatos, género literario actualmente en alza.

Catálogo de actividades escolares

Los Núcleos de Cercanías de Asturias, Madrid, Murcia/ Alicante y Valencia ofrecen un amplio catálogo de actividades escolares agrupadas por temáticas o por municipios con tarifas especiales para grupos escolares.

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. También se pretende fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes como un medio de transporte eficaz y respetuoso con el medio ambiente.

Este año el Núcleo de Cercanías de Madrid incluye en su Catálogo Escolar 2017-18 tres nuevas actividades en Collado Mediano, Aranjuez y Guadarrama. El programa, que lleva 20 años en funcionamiento, incluye actividades en la naturaleza, visitas a museos, rutas históricas y culturales con el objetivo de descubrir a los más jóvenes el ferrocarril como medio de transporte sostenible y de apoyo a la cultura.

‘El tren romano de Miaccum. Collado Mediano legado de Roma’ es una de las novedades de esta temporada. Esta actividad se desarrolla en el yacimiento arqueológico romano de esta localidad madrileña, en el que los estudiantes podrán realizar prácticas en el terreno y llevar a cabo su propia excavación.

Además, dentro de los ‘Trenes del Conocimiento’, entre los que se incluyen los ya conocidos programas ‘Conoce Cercanías’, ‘Descubre Alcalá de Henares’ y ‘Descubre El Escorial’, destaca ‘Aranjuez en ruta’, una actividad ya conocida a la que ahora se le ha cambiado el formato por completo. Todas las rutas incluyen una visita en chiquitrén por su casco histórico, además de la opción elegida: visita del Palacio Real, juegos por la ciudad o ‘gymkhana’+actividad en piraguas.

A los trenes ‘Entorno Natural’, Tren de la Naturaleza y visita a las instalaciones de GREFA, este año se incorpora la actividad ‘Guadarrama Exprés’, un programa que tiene como eje vertebrador el Tren Eléctrico del Guadarrama, que cuenta con diversas opciones: ‘Los cómicos de la lengua’, una visita teatralizada en la localidad de Cercedilla; el ‘Tren de la brújula’, en el que se propone a través del juego aprender orientación; el ‘Tren de Giner’, una visita panorámica del Parque Nacional y Camino del Calvario (con la alternativa del Camino Smith); y ‘La montaña de Sörensen’, para descubrir el Puerto y la Laguna de Peñalara.

El Catálogo Escolar de Renfe Cercanías Madrid se completa con otras actividades como los trenes ‘Cultura’, que incluyen tren + visitas, con rutas por algunos de los principales museos de la ciudad, ‘Trenes Diversión’ (Parque Warner), o los chárter para viajes en grupo.

Rodalies de Catalunya

En el ámbito de Rodalies de Catalunya se desarrollan diversas colaboraciones con el objetivo de fomentar el uso del tren:

- Programa ARGO!NAUTES: Acuerdo con la Agencia Catalana del Patrimoni Cultural (Renfe-FGC-TRAM y Moventis) para acercar el patrimonio cultural a todos los niños de Catalunya. Programa de ayudas de salidas escolares a 30 espacios patrimoniales de Catalunya, museos, monumentos y yacimientos.
- SSS-Setmana Sense Soroll (Semana sin ruido): campaña de sensibilización a los ciudadanos sobre la contaminación acústica en las ciudades en colaboración con el Departament de Territori i Sostenibilitat (GenCat). Promoción del uso del transporte público, dado que el tránsito urbano es la principal fuente de ruido.
- Campaña Somriu per la infància, en colaboración con la Federació d'entitats d'atenció i d'educació a la Infància i l'adolescència (FEDAIA), plataforma de entidades que trabajan con niños, jóvenes y familias en situación de riesgo de exclusión social o desamparo. Renfe participa en la acción solidaria, mediante la aportación de 1.500 billetes de ida y vuelta a PortAventura y su difusión a través de las máquinas autoventa.
- Setmana de la Mobilitat Sostenible i Segura: Colaboración de Rodalies de Catalunya en la difusión y actividades de esta acción, a través de plataformas Digitales, banner, noticias de actualidad, twitter, estaciones y trenes.
- Escena 25: en colaboración con el Departament de Cultura-GenCat para favorecer el acceso al teatro, circo, danza y conciertos a los jóvenes de 18 a 25 años
- (WO)MANRESA: colaboración con este proyecto cultural de la ciudad de Manresa, cuya temática es el viaje de un grupo de mujeres con un destino imaginado por ellas, lejos de las obligaciones atribuidas a la mujer. Además, se realizó una exposición en el Museu Comarcal de Manresa y una exposición de posters y reparto de folletos en la estación de Manresa.

- **DAVID BOWIE is:** acuerdo de colaboración con la exposición DAVID BOWIE is en el Museu del Disseny de Barcelona. Con el billete de Rodalies de Catalunya, los visitantes pueden disfrutar de un 20% de descuento en la entrada a la exposición.
- **MATARÓ TREN 2017-13ª Fira Ferroviària:** Más de 50 actividades dirigidas a todos los públicos: conferencias, talleres, cine, tecnología y exposiciones, maquetas de trenes, tren turístico. Bus lanzadera estación Rodalies – TecnoCampus. Descuentos del 30 % en los billetes de Rodalies de Catalunya para los asistentes a la feria.

Turismo cultural

Renfe sigue apostando por estos productos, incorporando cada año novedades a partir de la experiencia de temporadas anteriores, mejorando itinerarios, servicios, atenciones. Junto a los trenes más especiales, Renfe dedica también algunos de sus trenes habitualmente adscritos a servicios regulares, para conformar trenes de jornada, a destinos de especial atractivo turístico, en ocasiones con actores a bordo que dan un toque muy especial a un día de tren, ocio y cultura, es decir: turismo ferroviario.

Los trenes turísticos de lujo

El tren Al Ándalus, el Transcantábrico Clásico y el Transcantábrico Gran Lujo, siguen otro año revalidando su mérito de estar en la élite de los trenes turísticos de lujo de todo el mundo. Parte de su éxito radica en su capacidad para adaptar la oferta a la demanda, ofreciendo una gran variedad de alternativas, duración del viaje y tarifas que posibilitan incluso realizar trayectos a medida.

Las propuestas de viaje en cualquiera de las salidas

e itinerarios de estos trenes turísticos incluyen el alojamiento en el tren, que durante las noches se detiene en alguna estación del recorrido para facilitar el descanso de los viajeros, los desplazamientos que se hacen en autobús y los guías multilingües de acompañamiento para las excursiones, así como una oferta gastronómica de alto nivel, tanto a bordo del tren como en los restaurantes de las ciudades que se visitan.

En este sentido, la demanda de los viajeros ha ido forzando a desplazar cada vez más cenas o comidas al interior del tren, preferentemente a tramos con el convoy circulante, dada la especial satisfacción que este momento genera en los viajeros.

Por otra parte, el billete para viajar en el Al Ándalus en cualquiera de los dos Transcantábricos lleva aparejada la posibilidad de disfrutar de un descuento del 50 por ciento en AVE o Alvia para los traslados de acercamiento hasta el punto de inicio del itinerario turístico y de retorno desde el punto final del viaje.

La experiencia acumulada y la calidad de los servicios prestados han permitido que los trenes turísticos de Renfe se sitúen como referente mundial en el sector de trenes de lujo.

Al Ándalus

El Al Ándalus, que inició su andadura en 1985, se consolida cada año como uno de los trenes con mayor arraigo entre los trenes turísticos de lujo del mundo. El itinerario Andalucía se realiza en primavera y otoño con una duración de siete días. Durante estos días se visitan diversas ciudades andaluzas: Jerez, Cádiz, Ronda, Granada, Baeza, Úbeda, Córdoba y Sevilla.



En junio, este tren emprende un recorrido por Extremadura, con inicio en Sevilla: Zafra, Mérida, Cáceres y el Parque Nacional de Monfragüe son las escalas extremeñas de un viaje que abarcará también Toledo y Aranjuez y termina en Madrid.

El tren se compone de siete coches cama, cuatro coches salón, tres furgones y un coche de servicio para el personal del tren. Quince coches y dos locomotoras, casi medio kilómetro de tren, que lo convierten en la composición de viajeros más larga de la red ibérica

El Transcantábrico

Este tren turístico, creado en 1983, es el más veterano de cuantos circulan en España. En la temporada 2017, Renfe volvió a poner en marcha sus dos composiciones: El Transcantábrico Gran Lujo y el Transcantábrico Clásico. La ruta del Gran Lujo ofrece viajes de ocho días de duración entre San Sebastián y Santiago, mientras que en el Clásico se puede elegir entre el itinerario completo León-Santiago con la misma duración o viajes más cortos, para aquellos viajeros que dispongan de menos tiempo.

Concretamente, los recorridos son: Santiago de Compostela-Santander (o viceversa), de cinco días; y León-Santander, o en sentido inverso, de cuatro días y tres noches

Otros trenes turísticos

El Expreso de La Robla

Este tren fue la última composición que se adecuó con antiguos coches intermedios de automotores para uso turístico. Evocando el pasado minero del antiguo hullero que unía León con el Nervián, viaja entre el encanto y las comodidades de los viajes en un tren turístico clásico.

El Expreso tiene dos itinerarios: el de "La Robla", entre León y Bilbao por el trazado del antiguo tren hullero; y el "Paraíso Verde", denominación que se ha dado al recorrido que el tren realiza por la cornisa cantábrica, entre Bilbao y Oviedo.

Los trayectos son de cuatro días, en septiembre, en el caso del Itinerario de La Robla, y en el mes de agosto en el que el tren realiza por la Cornisa Cantábrica.

El Tren del Peregrino

El "Tren del Peregrino" surgió en la temporada 2015 como una propuesta turística específica para el

peregrinaje por el Camino de Santiago. El tren realiza cuatro salidas, todas ellas en el mes de agosto. Es un viaje de cinco días en un hotel rodante, que incluye alojamiento en una cabina con baño, desayunos, dos cenas y excursiones

La composición es un Tren Hotel Talgo, que ofrece alojamiento y desayuno en una cabina Gran Clase con baño completo, y que acompaña al peregrino hasta el inicio de cada etapa y lo recoge cuando la finaliza. Es un hotel en movimiento que dispone de coche cafetería, dos coches restaurante y otro coche más acondicionado para el ocio o las tertulias.

Las salidas del tren tienen como origen Madrid y destino Santiago de Compostela, y en el trayecto se atraviesan poblaciones como Tuy, Porriño, Mos, Redondela, Arcade, San Amaro, Villagarcía de Arosa, Cambados, O Grove, Caldas de Rei, Valga, Padrón o Teo, pertenecientes todas al conocido como "Camino Portugués" que por primera vez se incorpora al recorrido del Tren del Peregrino.

Los peregrinos que viajen en el tren podrán realizar las etapas a pie o en su bicicleta, que pueden llevar a bordo (se permite una bicicleta por persona hasta un máximo diez por tren). Desde la estación en la que el tren se haya detenido hasta el lugar donde se inicia la etapa, la organización tiene previsto trasladar a los viajeros en autobús, que acompañará el viaje para los desplazamientos que sean necesarios.

Este año, además de las novedades en el itinerario, se pueden recorrer las etapas cuya longitud sumada permita obtener al final del viaje, la Compostela, una especie de certificado que acredita la condición de peregrino jacobeo

Trenes Turísticos de Galicia

Otro año más vuelven a circular los Trenes Turísticos de Galicia en colaboración con la Xunta y el Instituto Orensano de Desarrollo Económico, Inorde.

Este año las novedades en la oferta son la "Ruta Ourense Termal", con la que se incorporan las termas orensanas a las diversas propuestas de viaje; y la "Ruta Descubriendo A Coruña", que permitirá a los viajeros conocer esta bella capital y disfrutar también de un circuito termal.

Estos trenes turísticos recorren las cuatro provincias gallegas en rutas de un día en la que se incluyen desplazamientos en autobús y visitas guiadas. Las excursiones permiten al viajero descubrir tanto el patrimonio cultural como la naturaleza gallega. Las rutas que se proponen en el programa son:

- Ourense Termal: combina turismo por el casco histórico de Orense, las termas de Outariz y tiempo libre en la ciudad.
- Descubriendo A Coruña: descubrimiento de la ciudad caminando por el Paseo Marítimo, el Monte de San Pedro o la Ciudad Vieja para finalmente relajarse en Termaria- Casa del Agua.
- Los Faros: Se mantiene esta ruta creada en 2013 y con gran éxito de visitantes que este año visitarán los de Estaca de Bares e Illa Pancha. En un tren por la ruta de la costa de Ferrol a Ribadeo.
- Pazos y Jardines Históricos: desde Santiago de Compostela y hasta Vigo, visitando el Castillo de Soutomaior o el Pazo de Quiñones de León.
- Vino de la Ribeira Sacra: esta ruta orensana permite conocer la importancia vinícola de esta zona de Galicia, varias bodegas se incluyen en el recorrido hasta la visita al Aula del Ferrocarril en la Estación de Os Peares.
- Vino de las Rías Baixas: combina el disfrute del vino, el encanto turístico de Cambados y un paseo en barco por la Ría de Vigo hasta finalizar el día con una visita a la Isla de San Simón.
- Vino de Monterrei: en el interior de Galicia, entre viñedos y castillos, con una comida en Verín o visita a la Colegiata Xunqueira de Ambía.
- Vino Ribeiro-Rías Baixas: combina la degustación del vino con el encanto del turismo de la zona. Además, este año habrá por primera vez una degustación de licores en la Cooperativa Vitivinícola de O Ribeiro. Se visita finalmente la estación musealizada de Santa Cruz de Arrabaldo: Museo del Automóvil y Museo Etnográfico del Lino.
- Vino Valdeorras-Ribeira Sacra: un catamarán por la Ribeira Sacra es el comienzo de este recorrido que permite ver los viñedos de la zona desde otro punto de vista.
- La Lamprea: el trayecto comienza en Pontevedra para visitar la fortaleza de Salvatierra, pasando por el museo de la Lamprea o la degustación de requesón y miel en As Neves.
- Lugo Romano: Desde Coruña a Lugo, para visitar el casco histórico lucense cuya muralla romana es patrimonio de la humanidad. Este año la novedad es que finalizará la jornada en el Balneario de Lugo, a orillas del Río Miño, con el disfrute de sus Termas Romanas y su piscina termolúdica.

Campos de Castilla

Desde mediados de mayo Renfe Viajeros tiene en circulación el tren "Campos de Castilla" Madrid- Soria- Madrid, por séptimo año consecutivo. El tren realizará dieciséis viajes en fin de semana entre los meses de mayo y noviembre, que incluyen el transporte en tren de Media Distancia, alojamiento y actividades durante el sábado y el domingo.

El viaje de ida se realiza en un tren regular que sale los sábados de Madrid Chamartín. Durante el viaje un actor caracterizado como Antonio Machado acompaña a los viajeros hasta Soria y les acerca a la vida y obra del poeta.

El paquete incluye, entre otras cosas, una degustación de productos típicos sorianos. Los viajeros disfrutan de una visita guiada a la ermita de San Saturio, San Juan de Duero y al centro histórico de la ciudad, incluyendo alguna actividad cultural. También tendrán acceso libre al Museo Casa de los Poetas. Asimismo, los viajeros participan en una visita guiada a la Laguna Negra, monumento natural y escenario del romance machadiano "La tierra de Alvargonzález", y al yacimiento arqueológico de Numancia.

El Tren de Cervantes

Entre los trenes turísticos de pequeño formato un clásico es el "Tren de Cervantes". Un tren que circula en una unidad de Cercanías, desde la estación de Atocha Cercanías hasta la de Alcalá de Henares y conocer la ciudad complutense con una visita guiada.



A bordo del tren viajan junto a los pasajeros un elenco de actores vestidos de la época del Siglo de Oro, que dan vida a Miguel de Cervantes, Don Quijote de La Mancha o Sancho Panza, y representan pasajes cervantinos durante el viaje.

Una vez en Alcalá de Henares, los viajeros pueden pasear por la Calle Mayor o la Plaza de Cervantes. La visita incluye el Museo Casa-Natal de Cervantes, la Universidad Cisneriana o el Corral de Comedias, la Catedral de los Santos Niños y la Capilla del Oidor.

El Tren Medieval

El tren de jornada que une Madrid y Sigüenza, la ciudad del Doncel, donde el destino, el atrezo y las actividades incluidas son completamente medievales. Malabaristas, zancudos, músicos y trovadores viajan a bordo de este tren e invitan a los pasajeros a trasladarse al pasado en un tren que se ha consolidado como una atractiva oferta de ocio para conocer Sigüenza. Arte, historia, teatro, gastronomía y artesanía se dan cita en este evocador viaje, que atrajo el año pasado a más de 4.300 viajeros.

Una comitiva de personajes recibe a los viajeros en la estación de Madrid-Chamartín para dar la bienvenida al Tren Medieval, que realiza parada en Guadalajara. Ya en Sigüenza, el viaje se completa con una visita guiada por los lugares más emblemáticos.

La temporada 2017 del Tren Medieval coincide con la celebración en Sigüenza de la exposición del V Centenario del Cardenal Cisneros, "La Ruta de la Tapa", las "Jornadas de Cocina Seguntina" o las "Jornadas Micológicas", en diferentes fechas.

El Tren de la Fresa

El más veterano de los trenes turísticos españoles, el Tren de la Fresa, afronta este año su trigesimocuarta temporada. Desde finales de abril a finales de junio, y desde finales de septiembre a finales de octubre, la composición de cuatro coches de madera tipo Costa, con casi un siglo de incansable rodadura, más un coche metálico serie 5000 de mediados de los años 40 del pasado siglo, y dos no menos veteranos furgones, se pone en camino todos los fines de semana, sábado y domingo, entre Madrid Príncipe Pío y Aranjuez.

Al frente del tren la locomotora eléctrica 289-015, con medio siglo de viajes a cuestas, lleva a los viajeros a un destino cargado de atractivos en un trayecto que en sí mismo es parte del atractivo de esta oferta. Como en campañas anteriores, se incluye la degustación de las

fresas ofrecidas por azafatas ataviadas a la usanza del s XIX, la época en que este tren inició su singladura.

Como novedad, el tren incorpora este año un grupo de voluntarios, que apoyan la logística del tren, entre ellos algunos ataviados a la usanza de los primeros interventores de la recién creada Renfe allá por 1941. Estos realizan su trabajo de intervención de los títulos de transporte remarcando ese ambiente de tren escénico que es el Tren de la Fresa.

En tierra se han diversificado los productos para los viajeros. Y a la clásica visita al Palacio Real, se han sumado dos nuevas rutas: un crucero fluvial por el río Tajo y un recorrido en tren turístico sobre neumáticos, el "Chiquitrén", que ofrece una exhaustiva ruta por el casco urbano ribereño y el Jardín del Príncipe, una enorme zona de jardines con árboles de excepcional porte que se recorre cómodamente, con guías. Todas las rutas se completan con visitas guiadas a pie por algunos de los jardines de la zona palaciega de Aranjuez.

Patrocinios

Una de las formas de colaborar con diversas entidades es mediante la colaboración del patrocinio publicitario. Esta colaboración permite a Renfe aprovechar los soportes de promoción y comunicación de la entidad, evento o actividad para obtener presencia publicitaria, ya sea como visualización o refuerzo de la notoriedad de marca de Renfe o para la difusión publicitaria de las de actividades comerciales de Renfe.

Así, las acciones de patrocinio son un apoyo también promocional o publicitario para esos eventos y actividades, que encuentran en Renfe un colaborador de gran interés. Renfe puede aportar, como contraprestación al patrocinio unas mejores facilidades en el traslado ferroviario (facilitar los traslados en tren de asistentes a los eventos patrocinados) y por otro lado sus propios canales de difusión y promoción (video a bordo de los trenes, acciones en redes sociales de Renfe, carcería en estaciones de Cercanías, etc.). A través de estas dos facilidades, comercial y de difusión de marca, se alcanzan mejores y mayores sinergias entre Renfe y las actividades patrocinadas, que también se vinculan a una empresa pública comprometida con el mejor servicio a sus clientes.

En cuanto a los sectores o áreas de interés, hay una relación muy abierta de colaboración de patrocinio con diferentes entidades de múltiples sectores, por lo que las propuestas de patrocinio llegan de los más variados campos y sectores.



10

Gobierno corporativo

Naturaleza jurídica y titularidad

La entidad pública empresarial Renfe-Operadora (matriz del Grupo Renfe), es un organismo público de los previstos en el artículo 43.1.b) de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, que se halla adscrita al Ministerio de Fomento.

Tiene personalidad jurídica propia y diferenciada de la del Estado, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, patrimonio y tesorería propios, en los términos establecidos en la disposición adicional tercera de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, y en su Estatuto.

En el ejercicio de sus funciones, Renfe-Operadora actúa con autonomía de gestión, dentro de los límites establecidos en la Ley del Sector Ferroviario, en su Estatuto y en la legislación que le sea de aplicación.

En cuanto a las cuatro sociedades filiales del Grupo, éstas se han constituido bajo la forma jurídica de sociedades anónimas. Se registrarán por sus Estatutos y, en lo no previsto en ellos, por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, por el Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio y por cualesquiera otras disposiciones generales o particulares que resulten de aplicación, en especial, por la Ley de Patrimonio de las Administraciones Públicas y la Ley General Presupuestaria.

Objeto social

El objeto de Renfe-Operadora, establecido en el artículo 3 de su Estatuto, es la prestación de servicios de transporte ferroviario, tanto de viajeros como de mercancías, que incluye el mantenimiento de material rodante, y de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario, en los términos establecidos en la Ley del Sector Ferroviario y en las normas que la desarrollen.

Para el cumplimiento de su objeto, la entidad pública empresarial Renfe-Operadora puede realizar toda clase

de actos de administración y disposición previstos en la legislación civil y mercantil.

Asimismo, puede realizar cuantas actividades comerciales o industriales estén relacionadas con su objeto, incluso, mediante la participación en negocios, sociedades o empresas, nacionales o extranjeras, con sujeción, en todo caso, a lo dispuesto en la legislación vigente.

Por su parte, el objeto social de cada una de las cuatro sociedades filiales del Grupo Renfe, establecido en el artículo 2 de sus Estatutos, es el siguiente:



Renfe Viajeros
SME, S.A.

Prestación de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, tanto nacional como internacional, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.



Renfe Mercancías
SME, S.A.

Prestación de los servicios de transporte de mercancías por ferrocarril, entre otros la ejecución de transporte de gránulos sólidos, realización de servicios generales de transporte de siderúrgicos y similares, servicios generales de transporte de todo tipo de contenidos por ferrocarril o por otros medios, transporte de vehículos y componentes de automoción, y de operador logístico ferroviario, capaz de gestionar o participar en cualquier cadena logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.



Renfe Fabricación
y Mantenimiento
SME, S.A.

Prestación de los servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante, la reparación de componentes ferroviarios, servicios de consultoría de ingeniería y gestión de instalaciones, de diseño y entrega de talleres, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

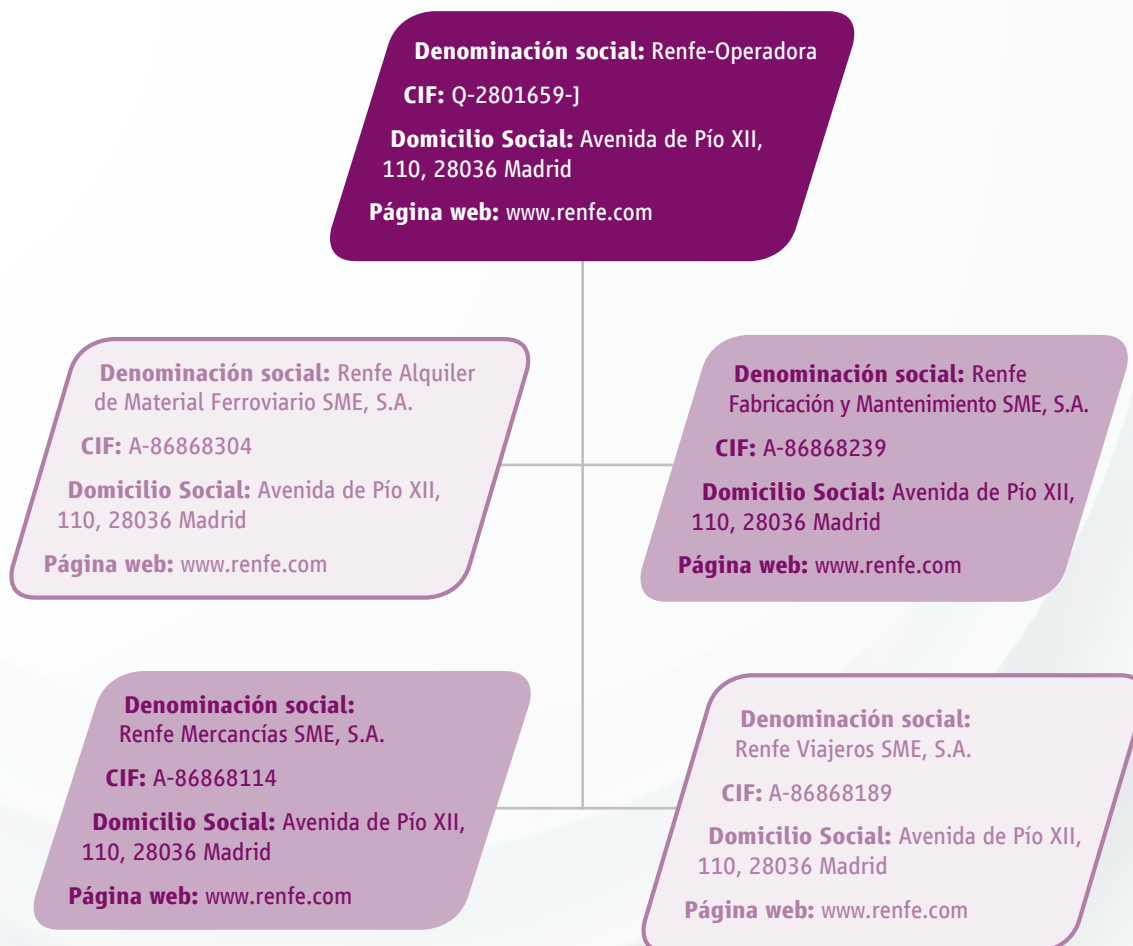


Renfe Alquiler de
Material Ferroviario
SME, S.A.

Prestación de los servicios ferroviarios de venta, alquiler y/o cualquiera otra forma de puesta a disposición del material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación del material rodante de terceros, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

Las actividades integrantes del objeto social podrán ser desarrolladas por la sociedad de forma directa o indirectamente, mediante la titularidad de acciones o de participaciones en sociedades con objeto idéntico o análogo. Asimismo, podrán desarrollar su actividad tanto en España como en el extranjero.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL GRUPO RENFE



El Real Decreto-Ley 22/2012, de 20 de julio, introdujo una serie de modificaciones en la regulación del transporte ferroviario, entre las que destacó la reestructuración de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora en cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital social pertenecería íntegramente a la entidad pública, quien mantendría su naturaleza jurídica. Las cuatro nuevas sociedades se corresponden con las antiguas áreas de negocio (Fabricación y Mantenimiento, Mercancías y Viajeros), más una cuarta dedicada, entre otras cuestiones, a la puesta a disposición, por cualquier título, del material rodante del que es titular, así como a otras actividades vinculadas a los activos de material ferroviario.

La naturaleza y fines de la entidad pública empresarial y de las cuatro sociedades mercantiles estatales (o

sociedades filiales del Grupo) que conforman el Grupo Renfe están definidos en:

- Los artículos 1 y 3 del Estatuto de Renfe-Operadora, que fue aprobado por Real Decreto 2396/2004, de 30 de diciembre (BOE nº 315, de 31 de diciembre de 2004).
- El artículo 2 de los Estatutos de cada una de las 4 sociedades filiales del Grupo, que fueron inscritos, como parte de sus Escrituras de Constitución, en el Registro Mercantil de Madrid, el 24 de febrero de 2014 (Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., y Renfe Viajeros SME, S.A.) y el 20 de mayo de 2014 (Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.).

Órganos de Gobierno de Renfe-Operadora

La Organización y funcionamiento de Renfe-Operadora están recogidos en el Capítulo II de su Estatuto ("De la organización y funcionamiento de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora", artículos 7 a 19).

Los órganos de Gobierno de la entidad son:

1. El Consejo de Administración.
2. El Presidente.

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 Función Pública.

De los 15 vocales que forman parte del Consejo de Administración de Renfe, 7 son mujeres (46,66%) y 8 hombres.

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-Operadora, 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 asisten a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autoriza 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 11 consejeros.

Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2017

Presidente:

D. Juan Alfaro Grande

Vocales:

D. Benito Bermejo Palacios

D. Miguel Ángel Cilleros Sánchez

D^a. Patricia Crespo González

D. Juan Jesús García Fraile

D. Rafael García Martínez

D^a. Pilar Garrido Sánchez

D^a. Irene Garrido Valenzuela

D. Gerardo Luis Gavilanes Ginerés

D. Jaime Haddad Sánchez de Cueto

D. Juan Antonio López Aragón

D^a. Elena Martín Córdova

D^a. Rosana Navarro Heras

D^a. M^a. José Rallo del Olmo

D^a. M^a. Jesús Romero de Ávila Torrijos

D. Pascual Villate Ugarte

Secretario del Consejo:

D. José Luis Marroquín Mochales

Delegado Especial del Ministerio de Hacienda y Función Pública:

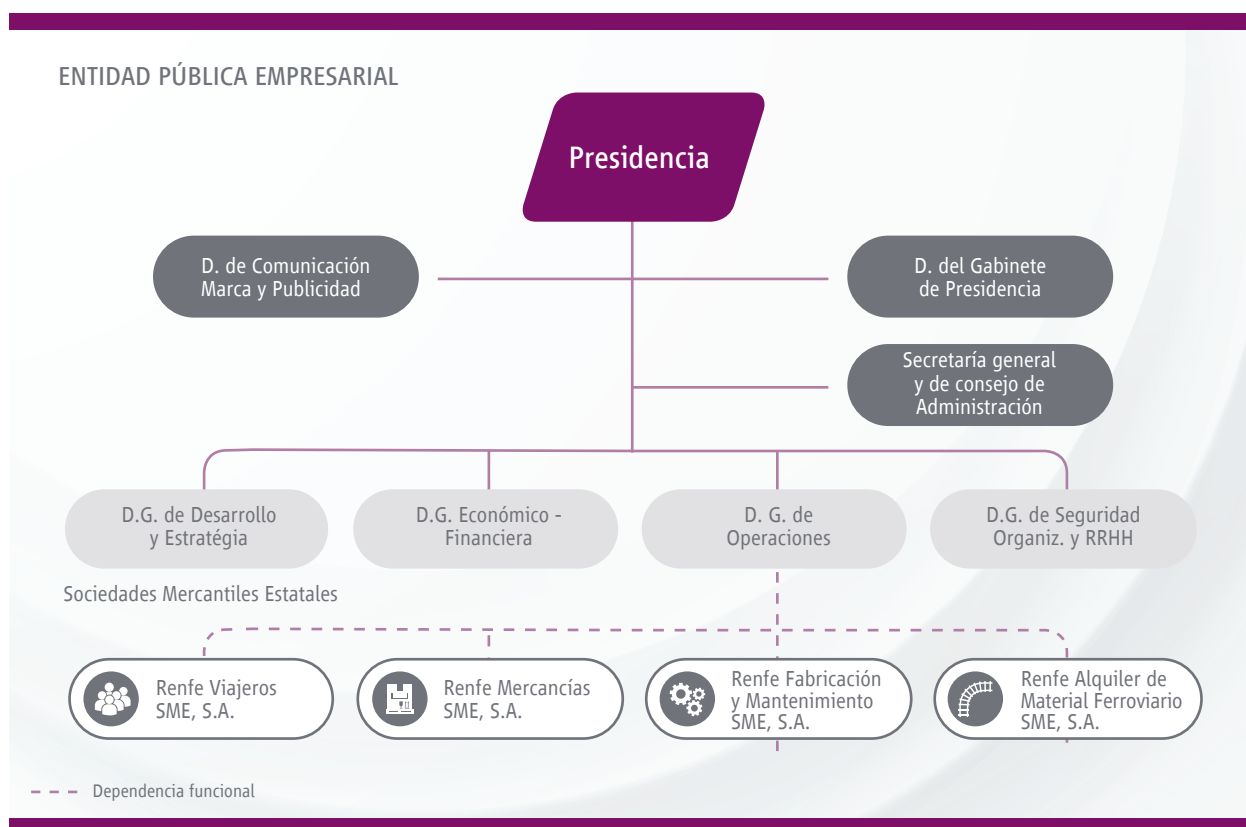
D. Alberto Nadal Belda

Órgano de Gestión Interna. Comité de Dirección

Las funciones, estructura y composición del Comité de Dirección quedan definidas por el Presidente de la Entidad, quien posteriormente informa al Consejo de Administración

El Comité de Dirección está formado por el Presidente, por tres Directores Generales, un Secretario General y del Consejo de Administración y tres Directores.

La composición del Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2017, es la siguiente:



Comité de dirección

Nombre y apellidos	Cargo
Juan Alfaro Grande	Presidente
Luis Francisco Minayo de la Cruz	Dirección General de Operaciones
Cecilio Gómez-Comino Barrilero	Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos
Juan Miguel Báscones Ramos	Dirección General Económico-Financiera
Alberto García Álvarez	Dirección General de Desarrollo y Estrategia
José Luis Marroquín Mochales	Secretario General y del Consejo de Administración
Diego Molero Alonso	Dirección del Gabinete de Presidencia
Ignacio Garay Zabala	Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad
Ramón Azuara Sánchez	Director General de Renfe Viajeros
Abelardo Carrillo Jiménez	Director General de Renfe Mercancías
Félix Pintado Palacio	Director General de Renfe Fabricación y Mantenimiento

Gobierno Corporativo

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.

En el marco de la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, el Grupo Renfe dispone —desde 2014— de un apartado en su página web dedicado a la publicación de información relevante para garantizar la transparencia de su actividad, agrupada por las siguientes materias: funciones, estructura organizativa, información económica y financiera, indicadores, etc. En este último apartado se ofrece, adicionalmente, información sobre las relaciones del Grupo Renfe con sus grupos de interés, la calidad en el servicio, la transparencia en las contrataciones y convenios, el derecho de acceso a la información y los temas vinculados al buen gobierno corporativo. (<http://www.renfe.com/empresa/LeyTransparencia/index.html>).

Esta información está a disposición de sus diferentes grupos de interés junto con un enlace al Portal de Transparencia de la Administración General del Estado (AGE), desde donde se accede a información del Grupo Fomento y demás instituciones públicas sujeto de la citada Ley.

Desde el mismo apartado, los ciudadanos interesados en información adicional del Grupo, que es materia de la citada Ley de Transparencia, pueden enviar sus solicitudes a través de cualquiera de los dos canales online disponibles: el Portal de Transparencia de la AGE o el formulario web.

Durante 2017, Renfe recibió 136 solicitudes de información provenientes del formulario web (91 solicitudes) y del Portal de Transparencia de la AGE (45 solicitudes). Todas fueron atendidas en plazo por la Unidad de Transparencia del Grupo Renfe.

Del conjunto de las solicitudes recibidas, 94 —es decir, un 69%— correspondían a contenidos regulados por la Ley de Transparencia y fueron respondidas. En la mayoría de los casos, se concedió el total de la información

solicitada. Los temas de interés predominantes de información estaban vinculados a la actividad de la sociedad Renfe Viajeros, seguida por aspectos más corporativos del Grupo.

Uno de los objetivos de la Unidad de Transparencia de Renfe para 2018 es ampliar y estructurar la información disponible del Grupo en la web corporativa, de modo que facilite su acceso a los distintos grupos de interés, como una medida proactiva para facilitar su seguimiento y evaluación de nuestra gestión.

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. Ver “Índice de contenidos y Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas” en los anexos.

Código Ético

Inspirado en los Diez Principios de Pacto Mundial y en otros acuerdos y normas nacionales e internacionales como las Directrices de la OCDE, la Declaración Internacional del Trabajo (OIT) y la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el Grupo Renfe ha elaborado y comunicado un Código Ético que recoge los principios de actuación que rigen a todos los empleados en materia de derechos humanos, respeto por las personas, relaciones responsables con el entorno, anticorrupción, lealtad a la empresa, integridad, profesionalidad y competencia, confidencialidad o utilización de recursos, entre otros aspectos. Se trata pues del marco de actuación de los empleados en su desempeño laboral diario, en la relación con otros empleados, clientes, proveedores, la Administración y la sociedad en general. Los principios de este Código también son aplicables a los proveedores y otros grupos que interactúan con el Grupo Renfe en la medida que estos valores, principios y normas que en él se recogen puedan serles de aplicación.

El Código Ético del Grupo Renfe se aprobó en el Consejo de Administración de Renfe-Operadora del 29 de

abril de 2014 y cuenta con una Comisión del Código Ético que, entre otras funciones, fomenta la difusión y aplicación del Código, modifica sus contenidos en caso de requerirse y gestiona el canal ético.

Este canal (codigoetico@renfe.es) es un espacio de comunicación que permite a cualquiera de los grupos de interés del Grupo expresar sus dudas, sugerencias o posibles incumplimientos de las normas recogidas en dicho código.

Durante el año se desarrollaron acciones de comunicación con la finalidad de promover el conocimiento y difusión del Código Ético. Asimismo, los 98 empleados incorporados a la compañía participaron en sesiones explicativas sobre el Código Ético dentro de su Programa de Acogida en el Grupo.

En 2017, el apartado del Código Ético en la intranet de Renfe contó con 1.907 consultas y la página web www.renfe.com registró 808 visitas.

Sistema de control

En cuanto a la supervisión externa, las empresas filiales del Grupo Renfe, con consideración de empresas del Grupo a efectos de consolidación contable, están obligadas a la supervisión de sus cuentas anuales por un auditor externo. La revisión de cuentas del ejercicio 2017 ha sido realizada por la empresa KPMG Auditores, S.L. Las empresas principales del Grupo, dependientes directamente de Renfe-Operadora (Renfe Viajeros SME, S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A., Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.), presentan informes sin salvedades en el ejercicio 2017.

Por su parte, la entidad pública empresarial Renfe-Operadora está sometida a la supervisión de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), a través de la Oficina Nacional de Auditoría, tanto para las cuentas individuales como para las cuentas consolidadas.

Hay que reseñar que, por la consideración de entidad pública empresarial, y en el caso del resto de sociedades del Grupo por tratarse de entidades de capital público, existen distintas comunicaciones periódicas a Organismos: Tribunal de Cuentas, Banco de España, Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas y Ministerio de Fomento, entre otras. Estas comunicaciones implican una supervisión adicional por organismos independientes que dotan de mayor seguridad y fiabilidad a la información del Grupo Renfe.

Asimismo, la supervisión interna está a cargo del Departamento de Auditoría Interna, la cual dota al Grupo de un órgano independiente que ayuda a garantizar 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 mejoras en los sistemas de control.

Entre las principales labores llevadas a cabo por la Dirección de Auditoría Interna en 2017 destacan la realización de trabajos de auditoría y aseguramiento, así como trabajos de consultoría y otros informes específicos; el desarrollo de un Modelo de Organización y Gestión de Prevención de Riesgos Penales del Sistema de Gestión de Riesgos; y la realización de diversas acciones de comunicación tanto interna como externamente, dirigidas a consolidar una cultura de auditoría en la organización.

También forman parte del sistema de control las Comisiones y Comités encargados de establecer y supervisar dispositivos de control en los distintos ámbitos del Grupo.

Gestión de Riesgos

Política de gestión de riesgos

El trabajo de implantación del Sistema de Gestión de Riesgos para el Grupo Renfe, comenzó en el ejercicio 2014 con el diseño y desarrollo de la metodología del Mapa de Riesgos del Grupo, con la aprobación en Comité de Dirección de Renfe-Operadora de la Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Renfe, que fue presentada en el Consejo de Administración de Renfe-Operadora del mes de diciembre de 2014.

En la Política de Control y Gestión de Riesgos se definen las responsabilidades de los distintos miembros de la organización en relación con la existencia, definición, funcionamiento y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo el Consejo de Administración el responsable de su existencia y la Alta Dirección el garante de su funcionamiento.

Este Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo Renfe engloba a las Sociedades Renfe Viajeros SME S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A. y Renfe Alquiler de Material SME, S.A. así como a la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora.

El objetivo de este Sistema de Gestión de Riesgos es asegurar razonablemente que todos los riesgos significativos son identificados, evaluados y sometidos a



un seguimiento continuo. Se pretende lograr un entorno donde exista la capacidad de trabajar con riesgos de manera controlada, gestionándolos de una manera activa, permitiendo aprovechar nuevas oportunidades.

Este Sistema se encuentra actualmente en una fase de desarrollo y evolución para seguir trabajando en la implantación de un modelo eficaz.

En la metodología de trabajo establecida para el Sistema de Gestión de Riesgos se han definido los siguientes bloques de análisis y gestión:

Riesgos Generales

Son los riesgos de la empresa que podrían afectar a la consecución de sus objetivos. La gestión de los riesgos generales o empresariales es un proceso que permite tratar eficazmente la incertidumbre, identificando riesgos y oportunidades, y optimizando la capacidad de generar valor. Dentro de ellos encontramos tanto riesgos estratégicos, operativos, económico financieros, etc.

Riesgos Específicos

Son los riesgos susceptibles de materializarse en el ámbito de ciertas áreas o funciones de la empresa, que por sus características se consideran de especial transcendencia y con una gestión independiente. Ya se gestionaban con anterioridad a la implantación del Sistema de Gestión de Riesgos. En este bloque se encuadran los riesgos vinculados a las áreas de Seguridad en la Circulación, Riesgos

Medioambientales, Autoprotección, Seguridad, Riesgos Laborales y Seguridad de la Información.

Otros riesgos considerados dentro de los riesgos de gestión específica son los riesgos asociados a la posible comisión de delitos con responsabilidad penal de la persona jurídica, ya que para dar cumplimiento a los apartados establecidos en el artículo 31.bis.5 del Código Penal, y por su singularidad, se desarrollan en base a una metodología diferenciada del Sistema General (tomando en consideración, entre otras cuestiones las exigencias de las nuevas normativas UNE 19601:2017).

Asimismo, dentro del Sistema de Gestión de Riesgos se ha considerado que deben tener entidad propia aquellos riesgos asociados a la generación de la información financiera (SCIF) de cara a dar cumplimiento a los nuevos requisitos establecidos en distintas normativas.

Para ello, la Organización está trabajando en la creación de un sistema con el fin de asegurar que los riesgos por error, omisión o fraude sean controlados, para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera que se suministra a los grupos de interés.

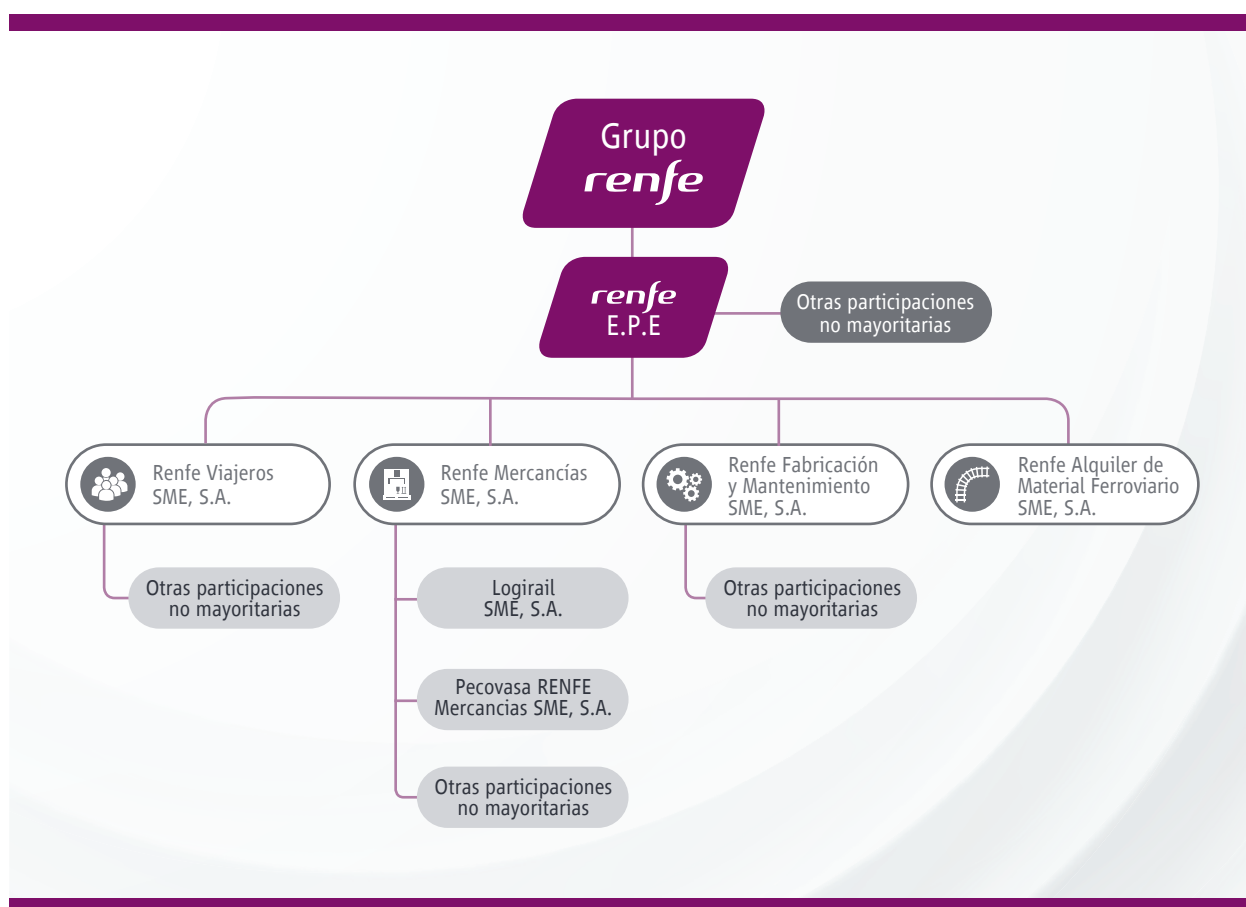
Grupo Empresarial Renfe. Perímetro de consolidación

El actual Grupo Renfe-Operadora surge tras la aplicación 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).

El objetivo de dicho RDL, como dice su introducción, es establecer el marco adecuado para abordar el proceso de liberalización del modo ferroviario, y de apertura a la competencia con garantías de continuidad y de calidad del servicio público, dotando a la antigua Renfe-Operadora de un esquema empresarial similar al de otros operadores ferroviarios públicos del ámbito europeo.

De forma resumida, la organización puesta en marcha implicó la creación de cuatro sociedades mercantiles estatales cuyo capital pertenece íntegramente a Renfe-Operadora, que mantiene su naturaleza jurídica de entidad pública empresarial.

El actual esquema societario se presenta de manera resumida en el siguiente gráfico:



Como se ha señalado, la actual entidad pública empresarial Renfe-Operadora quedó constituida como cabecera del grupo de sociedades que se citan y cuyo perímetro de consolidación contable se presenta en el siguiente punto de este informe.

En este nuevo modelo, el objetivo primordial de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora (en adelante la EPE), es el de asegurar la coordinación y la asignación de una manera eficiente de los recursos públicos, actuando como matriz del Grupo y desempeñando funciones corporativas y de servicios, además de gestionar la tenencia de las participaciones

en las nuevas sociedades.

Entre las principales funciones asignadas a la EPE se pueden destacar las siguientes:

- Definición de la política y estrategia de negocio del Grupo.
- Asesoría Jurídica.
- Recursos humanos, prevención de riesgos laborales, servicios médicos, planificación de plantillas, selección y contratación, definición de retribuciones, formación, gestión de nóminas y administración con

- la Seguridad Social y Hacienda.
- Política financiera, contable, fiscal y de seguros.
- Control presupuestario.
- Negociación de contratos programa.
- Desarrollo de Proyectos Internacionales.
- Auditoría Interna del Grupo.
- Relación con instituciones externas y otros organismos.

- Seguridad en la circulación.
- Protección civil y seguridad.
- Comunicación, relaciones con los medios, marca y publicidad.

La Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora (EPE), tiene participación directa o indirectamente, en las sociedades que configuran el siguiente perímetro de consolidación, donde también se indica la vinculación y datos de identificación:

Sociedad o Entidad participada	Vinculación	Participación
Renfe Viajeros SME , S.A.	Grupo	100%
Renfe Mercancías SME, S.A	Grupo	100%
Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A	Grupo	100%
Renfe Alquiler De Material Ferroviario SME , S.A.	Grupo	100%
Logirail SME, S.A.	Grupo	100%
Pecovasa Renfe Mercancías SME, S.A.	Grupo	60%
Puerto Seco Ventastur, S.A. (en liquidación)	Grupo	Indirecta a través de Pecovasa
Elipso Internacional, S.A.	Multigrupo	50%
Nertus Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Actren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Erion Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Btren Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Irvia Mantenimiento Ferroviario, S.A.	Multigrupo	49%
Intercontainer Ibérica	Multigrupo	49%
Railsider Logística Ferroviaria, S.A.	Multigrupo	49%
Raisider Ferrocarril, S.L.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Railsider Atlántico, S.A.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Hendaye Manutention	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Railsider Mediterraneo, S.A.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Railsider Terminales Ferroviarios, S.L.	Multigrupo	Indirecta a través de Railsider
Construrail, S.A.	Asociada	49%
Conte Rail, S.A.	Asociada	50%
Alfil Logistics, S.A.	Asociada	40%
Sociedad de Estudios y Explotación de Material Auxiliar de Transportes, S.A. (SEMAT)	Asociada	36,36%
Transportes Ferroviarios Especiales, S.A. (TRANSFESA)	Asociada	20,36%
Albitren Mantenimiento y Servicios Industriales, S.A. (Escisión de Albatros Alcazar, S.A.) (en liquidación)	Multigrupo	50%
Consorcio Español Alta Velocidad Meca Medina, S.A. (CEAMM)	Asociada	26,9%
FENIT RAIL S.A (en liquidación)	Asociada	40,63%
Societe Europeenne Pour La Financement De Materiel Ferroviaire (EUROFIMA)	Asociada	5,22%

Renfe Viajeros SME, S.A.

Renfe Viajeros cuenta a cierre de 2017 con participación en la sociedad Elipsos Internacional, S.A., creada en diciembre de 2000, bajo la fórmula de una joint venture. Es una empresa conjunta de derecho español, participada a partes iguales por SVD/SNCF y Renfe Viajeros.

Renfe Mercancías SME, S.A.

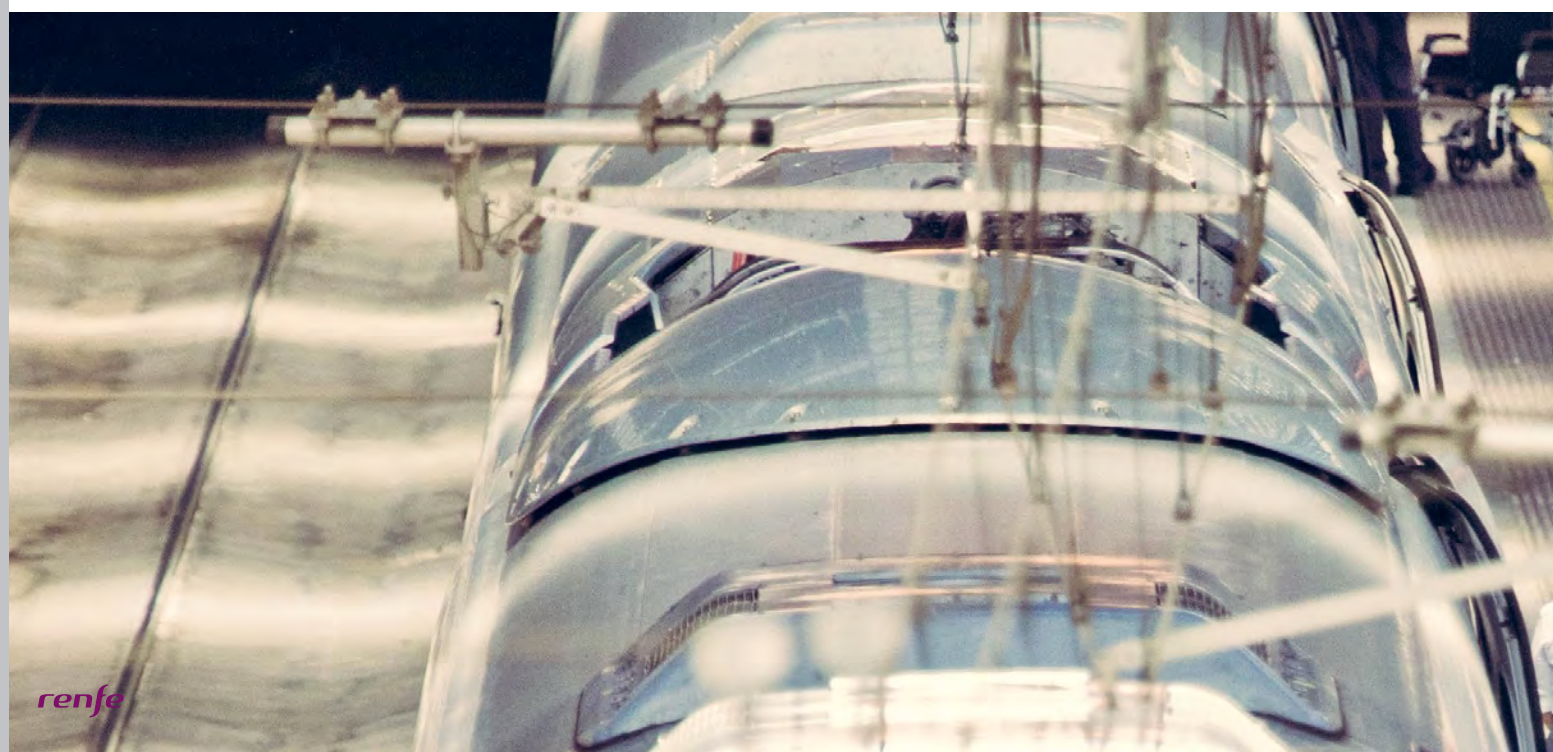
Renfe Mercancías está integrada por varias compañías especializadas en las distintas áreas de negocio de la sociedad. Estas sociedades filiales y participadas, en unos casos, le aportan flexibilidad a la hora de realizar algunos de los servicios complementarios al

transporte, núcleo de su actividad, y, en otros casos, le permiten contar con socios estratégicos que mejoran su posicionamiento en determinados mercados.

En 2017, tras un análisis de la cartera de sociedades filiales y participadas, se ha iniciado un proceso de racionalización de las participaciones accionariales en estas sociedades, principalmente, en las dedicadas al sector del transporte ferroviario de automóviles. En este sentido, se ha puesto en marcha el proceso de desinversión en las sociedades TRANSFESA, S.A. y SEMAT, S.A., siguiendo las recomendaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a quien se ha informado de la voluntad de desinvertir.

Sociedades participadas por Renfe Mercancías SME, S.A.

Sociedad o Entidad participada	Participación de Renfe, Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.
Logirail SME, S.A	100%
PECOVASA Renfe Mercancías SME, S.A.	60%
Alfil Logistics, S.A.	40%
Construrail, S.A.	49%
Conte Rail, S.A.	50%
TRANSFESA, S.A.	20,36%
SEMAT, S.A.	36,36%
Intercontainer Ibérica, S.A. (en liquidación)	46%
Railsider Logística Ferroviaria, S.A.	49%
Intercontainer Interfrigo, S.A. (en liquidación)	3,89%



Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.

Los pliegos de condiciones de las adquisiciones de material rodante realizadas por Renfe desde el año 2000, incluyeron la participación de la división industrial de Renfe en la fabricación de los trenes (hasta un 20%) y en su mantenimiento (hasta un 50%). La fórmula elegida finalmente para la

participación de Renfe fue la creación de sociedades mercantiles, con participación del 51% del fabricante adjudicatario y del 49% de Renfe-Operadora. De este modo, se crearon entre 2002 y 2008 un total de seis sociedades de mantenimiento: Nertus, Actren, Btren, Irvia, Erion y Tarvia.

Sociedades participadas por Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.

Sociedad o Entidad participada	Participación de Renfe, Fabricación y Mantenimiento SME, S.A.	Empresa	
		Denominación	Participación
Nertus Mantenimiento Ferroviario y Servicios S.A.	49%	Siemens, S.A.	51%
Actren Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles, S.A. (CAF)	51%
Btren Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	Bombardier European Holdings, SLU	51%
Erion Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	STADLER Rail Valencia, S.A.	51%
Irvia Mantenimiento Ferroviario S.A.	49%	Alstom Transporte, S.A.U.	51%





11

Acerca del informe anual

Alcance

Desde el año 2006, Renfe-Operadora ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de transmitir su visión, su estrategia y su desempeño en esta materia. En el Informe Anual de 2017 Renfe da cuenta de sus compromisos y su desempeño en materia financiera y no financiera desde el 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

El alcance de la memoria abarca la actividad del Grupo Renfe en los países en los que opera. La mayoría de la información contenida en el informe corresponde a Renfe-Operadora y a sus sociedades: Renfe Viajeros SME,

S.A., Renfe Mercancías SME, S.A., Renfe Fabricación y Mantenimiento SME, S.A y Renfe Alquiler de Material Ferroviario SME, S.A.

Con el fin de ofrecer al lector una visión lo más completa posible acerca del Grupo Renfe y de sus Sociedades, la información sobre las políticas y actuaciones más destacadas, así como los indicadores cuantitativos más relevantes, se presentan con carácter general agrupados por las distintas empresas que configuran el Grupo, en todos los casos en los que la naturaleza de las propias compañías lo permite.

Estándares internacionales

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 4 del Global Reporting Initiative. En 2017 Renfe ha decidido elaborar su informe de acuerdo a la opción de conformidad esencial, reportando al menos un indicador de los aspectos considerados relevantes para la compañía. La selección de aspectos relevantes se ha llevado a cabo en base a los resultados del análisis de materialidad.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores GRI de desempeño de la memoria, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión

e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión.

Renfe es desde 2005 una de las empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Por ello se compromete a respetar y promover los diez principios que el Pacto establece en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Renfe elabora anualmente su informe de progreso mediante la presentación del Informe Anual de RSE Renfe. El informe se puede consultar en las páginas de Global Compact, de la Red Española del Pacto Mundial y de Renfe.

Análisis de materialidad

Para la elaboración del informe correspondiente a 2017, Renfe realizó un análisis de materialidad. Para dicho análisis, Renfe ha identificado una relación de asuntos a través del análisis de diversas fuentes de información (estándares de reporting, análisis de prensa e informes de empresas del sector). Esos asuntos han sido posteriormente valorados en función de la relevancia para la compañía y en función de la relevancia para sus grupos de interés.

En el ámbito interno, los miembros del Comité de Dirección identificaron las cuestiones a incluir en el informe. Asimismo, se entrevistó a empleados que

desempeñan su labor en diferentes departamentos y diversas zonas de España.

En el ámbito externo, se han realizado análisis comparativos tanto con empresas del mismo sector como de otros sectores. Asimismo, se ha evaluado la temática de las opiniones e informaciones referidas al Grupo Renfe reflejadas en prensa y redes sociales. Por último, Renfe mantiene con sus grupos de interés una fluida relación de confianza basada en el diálogo continuo, lo que facilita el conocimiento de sus expectativas y la comunicación de las consecuciones alcanzadas respecto a los objetivos empresariales.



Asuntos relevantes

Ambito operacional y de gestión

- Calidad del servicio y satisfacción de los clientes.
- Experiencia del cliente.
- Flexibilidad comercial y oferta especializada.
- Nuevos productos y servicios.
- Seguridad Integral (protección y seguridad, seguridad en la circulación y ciberseguridad).
- Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización.
- Presencia internacional.

Ambito de Gobierno Corporativo

- Prevención de la corrupción.
- Ética y cumplimiento normativo.
- Gestión del riesgo.
- Transparencia.
- Gobierno y estrategia de empresa.
- Gestión de la cadena de suministro.
- Composición y funcionamiento de los órganos de gobierno.

Ambito económico

- Resultados económicos.
- Inversiones.
- Relación económica con las administraciones españolas central y europeas.
- Gestión de los recursos público.

Ambito social

- Relación y diálogo con los grupos de interés.
- Impacto en las comunidades locales en las que operamos.
- Desarrollo profesional y reconocimiento laboral.
- Comunicación bidireccional y transparente.
- Gestión de la diversidad y la igualdad.
- Salud y seguridad laboral.

Ambito ambiental

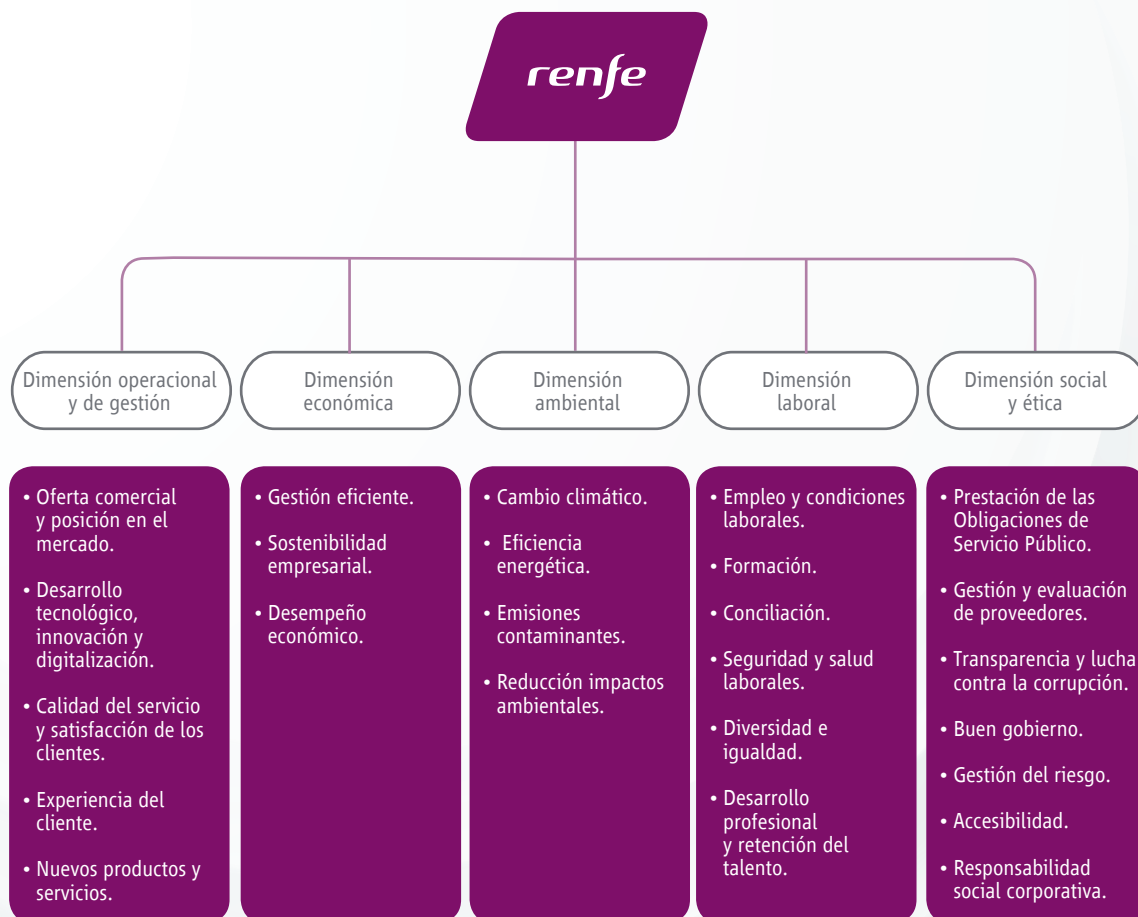
- Lucha contra el cambio climático y eficiencia energética.
- Sistemas de gestión ambiental.
- Protección frente al ruido.
- Impactos ambientales diversos (contaminación de suelos y vertidos, prevención de incendios, gestión de residuos, etc.).
- Contribución a la preservación de la diversidad.

A partir de su relevancia, grado de influencia y relación, el Grupo Renfe ha identificado como sus principales grupos de interés los siguientes:

Principales grupos de interés	Canales	Asuntos relevantes
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Canales y puntos de atención al cliente • Web corporativa. • Redes Sociales • Encuestas de satisfacción • Reuniones y comités de Clientes • Ferias, foros y encuentros • Campañas de publicidad • Revista "Club +renfe" 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio y satisfacción de los clientes • Seguridad Integral (protección y seguridad, seguridad en la circulación y ciberseguridad) • Experiencia del cliente. Nuevos productos • Flexibilidad comercial y oferta especializada • Servicios online • Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización • Empresa socialmente responsable
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet corporativa y Web Corporativa • Correo electrónico • Entornos colaborativos 2.0 • Cartas y mensajes personalizados • Campañas específicas para colectivos • Reuniones y encuentros informales • Acciones formativas • Redes sociales • Comités de representación • Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación bidireccional y transparente • Dirección de la compañía y sostenibilidad empresarial • Desarrollo profesional y reconocimiento laboral • Condiciones laborales • Salud y seguridad laboral • Construcción de la reputación de Renfe como empleador • Compromiso con los valores de Renfe
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del contratante. Licitaciones • Reuniones • Congresos, ferias y foros 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y cumplimiento normativo • Transparencia • Gestión de la cadena de suministro
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en asociaciones y proyectos nacionales e internacionales • Encuentros y foros • Web Corporativa • Informe Anual de RSE • Notas de Prensa • Redes sociales • Campañas de publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones de Servicio Público • Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización • Nuevos productos y servicios • Programas de responsabilidad social corporativa • Sostenibilidad ambiental • Buen gobierno y comportamiento ético
Administraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Web Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación económica con Administraciones españolas y europeas
Públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Encuentros y foros • Informe Anual de RSE • Notas de Prensa • Redes sociales • Relaciones institucionales (Comunidades Autónomas, Administraciones Públicas, Congreso, Senado, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones de Servicio Público • Inversiones • Gestión de los recursos público • Desarrollo tecnológico, innovación y digitalización • Nuevos productos y servicios • Programas de responsabilidad social corporativa • Sostenibilidad ambiental • Buen gobierno y comportamiento ético

Del análisis conjunto de los asuntos relevantes para cada grupo de interés y de los aspectos más importantes para la actividad empresarial, se han extraído aquellas

materias con mayor impacto y/o relevancia para el Grupo Renfe, que han sido clasificadas en cinco dimensiones (operacional, económica, ambiental, laboral y social y ética)



Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

Índice de Contenidos GRI, Pacto Mundial y ODS

Estándar GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
GRI 101: Fundamentos 2016					
GRI 102: Contenidos generales 2016					
1. Perfil de la compañía					
102-1	Nombre de la compañía			7	
102-2	Principales marcas, productos y servicios			14	
102-3	Ubicación de la sede central			10	
102-4	Países en los que opera la compañía				España
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica			97	
102-6	Principales mercados				España
102-7	Tamaño de la organización			7-9	
102-8	Empleo		8,10	53	
102-9	Cadena de suministro			25	
102-10	Cambios significativos en la compañía y su cadena de suministro durante el ejercicio			25	
102-11	Principio de precaución medioambiental	1,2		69-70	
102-12	Principios e iniciativas externas suscritas			101,109	
102-13	Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la compañía			25	
2. Estrategia					
102-14	Declaración del Presidente			4	
102-15	Efectos, riesgos y oportunidades	1,2		102	
3. Ética e integridad					
102-16	Valores, principios y normas éticas	1,2	16	10,101-102	
102-17	Mecanismos de asesoramiento sobre ética	12	16	101-102	
4. Gobierno					
102-18	Estructura de gobierno			99-100	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		16	99	
102-25	Conflictos de intereses		16		Ninguno
5. Participación de los grupos de interés					
102-40	Grupos de interés			21-25	

Estándar GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
102-41	Empleados cubiertos por convenios colectivos	3, 4, 6	8	54	
102-42	Proceso para determinar grupos de interés			111	
102-43	Participación de los grupos de interés			21-23,111	
102-44	Cuestiones clave para los grupos de interés			111	
6. Metodología del informe					
102-45	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados			103-107	
102-46	Proceso para determinar el contenido y el alcance del informe			109	
102-47	Aspectos materiales identificados			109-112	
102-48	Consecuencias y causas de reexpresiones de información de informes anteriores				En 2017, no ha habido reexpresiones de información de informes anteriores
102-49	Cambios significativos en el alcance y cobertura				Ninguno
102-50	Periodo objeto del informe			109	
102-51	Fecha del último informe				2016
102-52	Ciclo de presentación				Anual
102-53	Punto de contacto			117	
102-54	Opción «de conformidad» elegida				Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI
102-55	Índice de contenidos GRI			113	
102-56	Verificación externa del informe				No se ha realizado verificación externa
201: Desempeño económico 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido		5, 8, 9	83	
203: Impactos económicos indirectos 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		1, 3, 8		En 2017, no ha habido impactos económicos indirectos significativos

Estándar GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
205: Lucha contra la corrupción 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas contra la corrupción	10	16	58	
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	10	16	101-102	
206: Comportamientos anticompetitivos 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
206-1	Acciones legales por prácticas contrarias a la competencia		16	106	
302: Energía 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
302-1	Consumo energético interno	7, 8, 9	7, 8, 12, 13	71-72	
302-4	Reducción del consumo energético	7, 8, 9	7, 8, 13	71-72	
303: Agua 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
303-1	Captación total de agua según la fuente			73	
304: Biodiversidad 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
304-3	Tamaño y ubicación de áreas de hábitats protegidos o restaurados			74	
305: Emisiones 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	72	
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15	72	
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15		
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	7, 8, 9	13, 14, 15	69,72	
305-7	NO _x , SO _x , y otras emisiones atmosféricas significativas			8	
308: Evaluación ambiental de proveedores 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7			10,31% de los proveedores

Estándar GRI	Descripción	Pacto Mundial	ODS	Página	Notas
401: Empleo 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
401-2	Prestaciones sociales para los empleados		3, 5, 8	62	
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo		5, 8	56	
403: Salud y seguridad en el trabajo 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo		3, 8	63	
404: Formación y educación 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		4, 5, 8, 10	57	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño		5, 8, 10	55	
405: Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y de la plantilla (sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad)	6	5, 8	60-61	
408: Trabajo infantil 2017					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de explotación infantil				En 2017, no se han identificado operaciones ni proveedores de riesgo significativo de explotación infantil
409: Trabajo forzoso					
GRI 103: Enfoque de gestión 2017					
409-1	Centros y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso	4	8		En 2017, no se han indentificado centros ni proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso
Premios recibidos				11	

**Renfe-Operadora**

Avda. Pío XII, 110
Edificio Caracola 5
28036 Madrid
www.renfe.com

Renfe Viajeros SME, S.A.

Av. Ciudad de Barcelona, 8
28007 Madrid

Renfe Mercancías SME, S.A.

Av. Ciudad de Barcelona, 4
28007 Madrid

**Renfe Fabricación y
Mantenimiento SME, S.A.**

C/ Antonio Cabezón, S/N
28034 Madrid

**Renfe Alquiler de Material
Ferroviario SME, S.A.**

Avda. Pío XII, 110
Edificio Caracola 10
28036 Madrid

Este informe anual de RSE y gobierno Corporativo ha sido realizado exclusivamente en formato digital, con diseños aptos para su visualización de forma accesible y es de acceso público a través de www.renfe.es

Este informe junto a los de años anteriores están además disponibles en la página web de Renfe.

Edición:
Dirección del Gabinete de Presidencia

Diseño y maquetación:
Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad

Estudio de Diseño:
Central de Producción S.A.