

memoriasostenibilidad2005



renfe
Cercanías 

memoriasostenibilidad2005



1	Visión y Estrategia	6
1.1	El futuro inmediato	6
2	Perfil de la organización	9
2.1	La nueva organización	9
2.2	Renfe Cercanías	9
2.3	Los núcleos	9
2.4	Los valores	9
2.4.1	Las personas	9
2.4.2	Los viajeros	9
2.4.3	Los trenes	10
2.4.4	Estaciones - Las nuevas tecnologías en atención al viajero	10
2.5	Características del negocio. Principales magnitudes	11
3	Organización y Gestión	12
3.1	La estructura organizativa	12
3.2	Políticas y Sistemas de Gestión	12
3.3	Premios y reconocimientos	13
3.4	Relación con las partes interesadas	14
3.4.1	Canales de comunicación	14
3.4.2	Compromiso con las partes interesadas	16
4	Actuaciones	17
4.1	Indicadores económicos	18
4.1.1	Cifras principales	18
4.1.1.1	Resultados de explotación	18
4.1.1.2	Ingresos	18
4.1.1.3	Cuota de Mercado	18
4.1.1.4	Tarifas	18
4.1.1.5	Impuestos	18
4.1.2	Proveedores y contratistas	18
4.1.2.1	El sistema de compras	18
4.1.2.2	El sistema de pago	19
4.1.2.3	Gastos por servicios externos	19
4.1.2.4	Proveedores más representativos	19
4.2	Indicadores ambientales	21
4.2.1	Consumo de materiales	21
4.2.1.1	Sustitución de sustancias peligrosas	21
4.2.1.2	Consumo de papel	21
4.2.2	Consumo de energía	21
4.2.2.1	Energía de tracción	21
4.2.2.2	Energía UDT	22
4.2.2.3	Origen de la electricidad según fuentes de origen primaria	22
4.2.2.4	Sistemas de ahorro energético en los trenes	22
4.2.3	Consumo de agua	22
4.2.4	Biodiversidad	23
4.2.4.1	Ocupación del suelo	23
4.2.4.2	Incendios	23
4.2.4.3	Ruido	23
4.2.5	Emisiones	24
4.2.5.1	Emisiones de gases de efecto invernadero	24
4.2.5.2	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	24

memoriasostenibilidad2005



4.2.6	Residuos	24
4.2.6.1	Residuos en talleres	24
4.2.7	Vertidos y efluentes	25
4.3	Indicadores sociales	26
4.3.1	Empleados	26
4.3.1.1	Igualdad de oportunidades	26
4.3.1.2	Salarios y beneficios	26
4.3.2	Relaciones laborales	26
4.3.2.1	Convenio Colectivo	26
4.3.2.2	Representación Sindical	26
4.3.2.3	Resolución de Conflictos	26
4.3.2.4	Comunicación a los empleados	27
4.3.2.5	Participación de los empleados	27
4.3.3	Seguridad y Salud	27
4.3.3.1	Órganos de representación	28
4.3.3.2	Servicio de Prevención	28
4.3.3.3	Índices de Accidentalidad	28
4.3.3.4	Inversiones en Seguridad y Salud	28
4.3.3.5	Formación en Prevención de Riesgos Laborales	28
4.3.3.6	Programas de Prevención de Enfermedades (laborales y no laborales)	28
4.3.4	Formación y Entrenamiento	28
4.3.5	Servicio a la comunidad	29
4.3.5.1	Movilidad Urbana	29
4.3.5.2	Accesibilidad	30
4.3.5.3	Motivo de Viaje	30
4.3.6	Calidad de servicio	30
4.3.6.1	Servicio de Atención al Cliente	30
4.3.6.2	Puntualidad	31
4.3.6.3	Política de Publicidad	31
4.3.7	Seguridad del cliente	31
4.3.7.1	Plan Anual de Seguridad	31
4.3.7.2	Señalización	32
4.3.7.3	Seguridad frente a la delincuencia	32
4.3.8	Productos y servicios	33
4.3.8.1	Junta Arbitral de Transportes	33
5	Indicadores clave	34
5.1	Ahorro por externalidades	34
6	Índice GRI	36
7	Verificación interna	38
8	Índice de tablas y gráficos	40
8.1	TABLAS	40
8.2	GRÁFICOS	40



La prestación de servicios de transporte de Cercanías contribuye objetivamente a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos a través de la sostenibilidad del sistema global de transporte: allí donde operamos se respeta el medio ambiente, se favorece la Movilidad Sostenible y Segura, se ayuda en suma a que el crecimiento Sostenible sea una realidad verificable por los costes externos evitados cuando se utiliza el modo ferroviario.

En nuestra gestión como organización pretendemos atender la demanda de transporte y movilidad de los ciudadanos conforme a sus expectativas y niveles de calidad requeridos y que nos exigimos nosotros mismos, pero lo hacemos optimizando el consumo de recursos energéticos necesarios para desarrollar nuestra actividad, de forma que una mayor actividad no implique necesariamente un incremento equivalente de recursos, es decir, nos responsabilizamos con ser cada vez más eficientes, promoviendo la mayor calidad de vida que la oferta de transporte supone, sin incurrir en consumos proporcionales de recursos naturales y por lo tanto evitando mayor degradación ambiental.

Pero esa responsabilidad también nos lleva a ser conscientes, que nuestra actividad aunque sensiblemente en menor medida que otras actividades y modos de transporte, genera un cierto impacto en nuestro entorno inmediato, como he dicho anteriormente formamos parte del entorno y por ello debemos mantener mecanismos de comunicación con las comunidades afectadas para conocer, medir y reducir dicho impacto.

La Memoria que se presenta, continuación de la Memoria 2003, refleja nuestro compromiso de publicar bienalmente y dar a conocer a la Sociedad y a nuestro entorno y partes interesadas, nuestros objetivos, estrategias, organización, gestión y principales actuaciones. En estos dos últimos años, algunos hechos relevantes han incidido decisivamente en nuestra organización y nuestra actividad: la entrada en vigor de la Ley del Sector Ferroviario y normas que la desarrollan, así como la creación de Renfe Operadora, Ente Público Empresarial, que asume, en los plazos y en la forma que la Ley del Sector Ferroviario prevé, los medios y activos que Renfe ha tenido afectos para la prestación de servicios ferroviarios y que es la nueva compañía que desde el 1 de Enero de 2005 los lleva a cabo.

Todo ello es consecuencia de la separación de las actividades de administración de la infraestructura, y de explotación de los servicios de transporte, derivadas de las directivas comunitarias que regulan la liberalización del sector ferroviario.

Actualmente ya ha pasado un año en el nuevo escenario, cuyo desarrollo se ha realizado con total normalidad gracias al apoyo institucional y a las personas que integran la Organización y que se encuentran identificados y plenamente responsabilizados con la misión, visión y valores de ésta compañía, entre las que figura su compromiso con el perfeccionamiento continuo de su calidad medioambiental.

D. Juan Javier Pérez Sanz



Cada día laborable más de 1.500.000 ciudadanos confían en el servicio prestado por la Dirección Ejecutiva de Servicios de Cercanías de Renfe Operadora para realizar sus desplazamientos de trabajo, estudios u ocio. Somos un referente y elemento fundamental para asegurar la movilidad en las áreas geográficas en las que operamos, lo que nos supone un gran estímulo en nuestro trabajo y al mismo tiempo una gran responsabilidad. Cada minuto más de 1.300 viajeros suben a uno de los más de 3.600 trenes con los que prestamos servicio diariamente.

Podemos afirmar que nuestros trenes ya forman parte del paisaje de las ciudades y áreas metropolitanas, participando activamente en la vertebración e integración de las mismas y siendo el servicio de Cercanías uno de los servicios públicos más apreciados por los ciudadanos, aprecio que se refleja en la valoración que recibimos.

Es nuestra misión el transporte de viajeros en áreas de movilidad intensiva y recurrente (áreas urbanas y metropolitanas), con criterios de calidad, eficiencia, innovación y orientación al cliente y teniendo en cuenta a nuestras partes interesadas, todo ello dentro la estrategia empresarial de Renfe Cercanías de Responsabilidad Social, Medioambiental, de Sostenibilidad y de Seguridad, atendiendo la demanda de transporte y de movilidad de los ciudadanos. Creemos haber cumplido con esa tarea que venimos desarrollando desde principios de los años 80, pero hemos iniciado el año 2005 en un nuevo escenario con nuevos objetivos y retos que se nos plantean para el futuro.

Pretendemos seguir adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, conociendo sus expectativas y diseñando y poniendo en marcha servicios de calidad acorde con los mismos, dentro de un proceso de evaluación y mejora continua y de uso creciente de la tecnología para mejorar los servicios prestados. La calidad por ser un concepto eminentemente abstracto es medible indirectamente a través de indicadores definidos previamente cuya implantación es evaluable objetivamente con la posibilidad de someterse a auditoría, de lo que es ejemplo las diferentes certificaciones (ISO 9001, NORMA 13816) que nos han sido otorgadas.

El compromiso ambiental de Renfe Operadora forma parte esencial de su apuesta por el Desarrollo Sostenible, expresada en su planificación estratégica. Como aportación fundamental a la sostenibilidad es su eficiencia como alternativa de transporte en términos económicos, sociales y particularmente en términos ambientales.

Por ello esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del G.R.I. y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

D. Cecilio Gómez-Comino Barrilero



1. Visión y Estrategia

Tras la edición de la primera Memoria en 2003, Renfe *Cercanías* ha experimentado una evolución patente hacia la mejora desde el punto de vista estratégico y organizativo. Estos cambios hacen que la nueva Memoria 2005 se vea enriquecida con nuevos datos y nuevas tendencias orientadas hacia el mejor posicionamiento sostenible que puede alcanzar su actividad. De este modo, la Memoria 2005 recoge todos los nuevos compromisos adquiridos en materia de acción social y ambiental, reflejando dos de los tres vértices clave del desarrollo sostenible.

La intención de esta Memoria es seguir siendo un instrumento útil para comunicar a los grupos de interés, tanto internos como externos, la actividad y resultados que Renfe Cercanías ha obtenido en los ámbitos económico, social y ambiental.

El nombre y la actividad de Renfe *Cercanías* están claramente unido al de sostenibilidad, ya que el transporte público colectivo está directamente ligado, entre otros conceptos, a una importante disminución de los costes externos con relación a los generados por el transporte privado. En este sentido, Renfe Cercanías es la única empresa española que incluye entre sus indicadores el cálculo de los costes por externalidad y el ahorro que su servicio ofrece a la sociedad por el uso del transporte ferroviario de cercanías.

El transporte sostenible es la piedra angular de la sociedad sostenible, por lo que Renfe Cercanías tiene adquirido un gran compromiso social y ambiental con las partes interesadas.

Podemos afirmar que los trenes de *Cercanías* han supuesto una auténtica revalorización del ferrocarril en nuestra sociedad.

1.1 El futuro inmediato

La situación de cambio en la que estamos inmersos como consecuencia del nuevo marco legal y el nuevo escenario concurrencial que afrontamos, configuran nuestro futuro inmediato, haciéndose necesario un cambio empresarial y cultural para adaptarnos al mismo, y adaptarnos a su vez a los requerimientos y demandas de los ciudadanos a los que prestamos servicio.

Desde la edición anterior se ha seguido trabajando en campos clave como la evolución tecnológica, el ahorro y eficiencia energética, la movilidad, etc. tal y como puede comprobarse a lo largo de la presente Memoria de Sostenibilidad 2005.

Aspectos clave como la comunicación, formación y la calidad del servicio siguen siendo estudiados y potenciados.

Nos movemos en un escenario en el que:

- La movilidad seguirá creciendo existiendo un riesgo de insuficiente capacidad para atender el crecimiento de la demanda.
- El modo automóvil tiende a ser reconducido por saturación y elevados costes externos
- Las ciudades dependen cada vez más de sistemas de transporte colectivos, sostenibles y eficientes.
- El medio ambiente se ha convertido en una preocupación generalizada y se ha interiorizado por ciudadanos y administraciones.
- Hay mayores exigencias de los ciudadanos en cuanto a sus expectativas y calidad sobre el servicio prestado, con el riesgo de estancamiento e incluso regresividad relativa en la calidad de servicio.
- Se da una evolución del marco competencial de las Administraciones Públicas.

Nuestras estrategias de futuro son:

- Profundización en la orientación del servicio al cliente, impulsando la mejora sostenida de la calidad en un marco de crecimiento, y estableciendo compromisos de calidad de servicio con nuestros clientes.
- Recuperación del nivel tarifario equiparándolo a los modos concurrenciales.



- Impulso hacia la innovación y la formación, incorporando las nuevas tecnologías con carácter extensivo sobre todo aquellas tendentes a la eficiencia energética.
- Mejorar los niveles de accesibilidad, información y confort de los usuarios.
- Desarrollo de políticas activas de consorciación intermodal.
- Adaptación al nuevo entorno sectorial, preparación para la competencia e internalización de nuevos costes (cánones).
- Aplicación de un programa de inversiones en material rodante para atender las necesidades de reposición, crecimiento y desarrollo de servicios en las nuevas infraestructuras.

En resumen, en el futuro debemos continuar siendo capaces de realizar una aportación sustancial a la movilidad sostenible y segura de nuestros viajeros y atender de manera eficiente las necesidades de movilidad que la sociedad nos plantee.

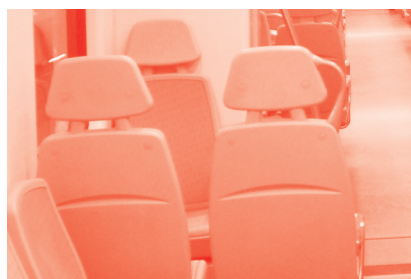
Para ello:

- Renfe *Cercanías* explotará su dilatada y probada experiencia.
- Perfeccionará la vinculación de su oferta a la demanda.
- Reforzará sus activos productivos.
- Mejorará su eficiencia y resultados.
- Promoverá el desarrollo profesional.
- Potenciará extensivamente su política innovadora.
- Incrementará su interlocución con las Administraciones.





2. Perfil de la organización



2.1 La nueva organización

La Dirección Ejecutiva de Servicios de Cercanías se integra dentro de la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia del Ente Público Empresarial Renfe Operadora, creado por Real Decreto de 2396/2004 de 30/12/2004 como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 39/2003 del Sector Ferroviario, que define el nuevo marco jurídico en el que se desarrolla la actividad y el sector ferroviario, acompañada por diferentes normativas y disposiciones legales.

La nueva organización se encuadra dentro del nuevo modelo de gestión que responde a la necesidad de adaptación a una nueva etapa de transformación definida por el nuevo marco de ordenación sectorial, los cambios en la estructura del mercado, el desarrollo tecnológico y una mayor intensidad competitiva. Se pretende aprovechar las oportunidades de crecimiento, fortalecer a la empresa frente a la liberalización y la competencia, adaptarla a la nueva ordenación y regulación sectorial y profundizar en la especialización de cada negocio.

2.2 Renfe Cercanías

Desde la creación del Área de Actividad de Cercanías en el año 1980, hemos vivido profundos cambios acordes con la propia evolución de la sociedad a la que prestamos servicio, incrementándose de forma paulatina el número de viajeros que utilizan nuestros servicios y la valoración y confianza de los usuarios, que nos han llevado a superar en 2005 los 458 millones de viajeros.

En el año 2004 Renfe Cercanías transportó 440 millones de viajeros lo que representa el 90,8 % del total de viajeros transportados por Renfe Operadora y el 42 % del total de los viajeros/ kilómetro (7.995 millones).

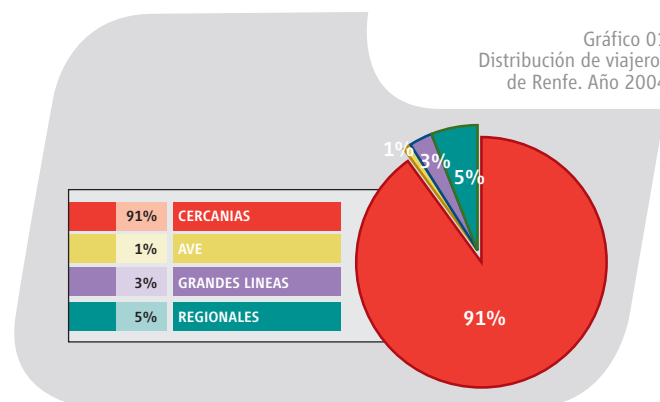
Renfe Cercanías se plantea como objetivo superar los 500 millones de viajeros en los próximos años lo que requiere afrontar un nuevo salto cualitativo en la prestación del servicio de Cercanías, para lo cual es necesario renovar el impulso en la gestión y el esfuerzo inversor dentro del Plan Estratégico de Renfe Operadora.

Nuestra actividad se desarrolla en función de requerimientos sociales dado que los servicios que prestamos son considerados de interés público. Nos desenvolvemos en un mercado regulado en el que al margen del cliente privado (nuestros viajeros), se deben tener en cuenta la interacción con las Administraciones Públicas que intervienen en la definición de la oferta en función del público objetivo y que con sus aportaciones económicas contribuyen a rentabilizar el servicio.

Prestamos servicios en 11 núcleos agrupados a su vez en 2 Direcciones (Madrid y Barcelona) y 4 Gerencias (Asturias-Cantabria, Bilbao-San Sebastián, Valencia-Murcia y Sevilla-Málaga-Cádiz), y operamos un total de 40 líneas. En el año 2005 se han inaugurado 2 nuevas líneas: la C-1a en Cádiz (Las Aletas-Universidad) y la línea C-7 en Barcelona (l'Hospitalet-Cerdanyola Universitat/Martorell), y pretendemos adaptarnos para prestar servicios en las nuevas infraestructuras.

2.3 Los núcleos

Las características básicas de cada uno de los 11 núcleos son muy diferentes, como diferentes son las particularidades y magnitudes de las diferentes áreas de población. La gestión de cada núcleo se adapta a la realidad social del entorno en que se opera y a las necesidades de cada área metropolitana.



Fuente: Renfe Cercanías.

Nuevo túnel de ATOCHA-CHAMARTÍN en Madrid

El Nuevo Enlace Ferroviario de Cercanías entre Atocha y Chamartín tendrá una longitud de 8 kms (vía Sol / Alonso Martínez/ Nuevos Ministerios). Todas las líneas de Cercanías que actualmente confluyen en Atocha pasarán a ser pasantes, unas a través de los túneles existentes y otras a través del nuevo, con la prolongación de las actuales líneas C-3 (Atocha/Aranjuez) y C-4 (Atocha/Parla). Se conseguirá un mejor funcionamiento de la estación y una notable descongestión de los andenes en hora punta al disminuir significativamente los transbordos y ampliándose notablemente las interconexiones con otros modos de transporte. Por otra parte, se duplicará la capacidad de circulación de los trenes en el eje sur-norte resolviendo los problemas de saturación del túnel actual.

Prestamos servicio los 365 días del año durante aproximadamente 18 horas al día, y asegurar la calidad del servicio particularmente en las denominadas horas punta (las de mayor afluencia de viajeros) es de particular importancia. La interconexión de nuestros servicios con otros medios de transporte (metro, otras compañías ferroviarias, bus, otros servicios de Renfe Operadora, etc.) es un elemento primordial para asegurar la movilidad de los ciudadanos ofreciéndose un mejor servicio y una mayor capacidad de generar menos costes externos.

2.4 Los valores

El cambio de cultura empresarial en el que estamos inmersos supone a su vez una adaptación y adecuación de los valores y las formas en las que nos basamos para trabajar, si bien mantenemos nuestro tradicional esfuerzo por ser el mejor operador.

2.4.1 Las personas

Adaptación al cambio: la palabra cambio es recurrente e inherente a la actividad del transporte de viajeros como reflejo de las pautas y hábitos sociales y por otro se deriva de la legislación ferroviaria que supone importantes cambios a su vez en la cultura de la empresa. Este cambio significa que debemos tener la capacidad y la flexibilidad para adaptarnos a la nueva situación que requerirá asimilar nuevos sistemas de gestión y adaptación tecnológica y en suma aportar valor en el desempeño diario de nuestras actividades. Nuestra profesionalidad y “saber hacer” nos avalan y nos permitirán afrontar los retos con confianza.

Tabla 01: Datos básicos por núcleos. Año 2005

Fuente: Renfe Cercanías.
*Día Laborable

Núcleo	Parque trenes	Estaciones	Km. red	Viajeros aforo día tipo (1)	Circulaciones diarias	Empleados	Ingresos viajeros (mill. €)
ASTURIAS	15	44	117,7	26.672	182	159	6,62
BARCELONA	156	106	446,2	408.100	741	934	112,95
BILBAO	22	42	66,9	62.981	436	264	11,44
CÁDIZ	7	13	51,2	10.908	97	59	3,51
MADRID	257	97	344,5	902.550	1.387	1.239	171,25
MÁLAGA	6	26	67,9	23.780	92	112	8,31
MURCIA	12	27	195,3	13.317	79	121	5,88
S. SEBASTIÁN	12	29	82,2	25.451	83	121	5,89
SANTANDER	7	27	88,1	3.842	50	47	1,06
SEVILLA	13	23	146,4	24.087	139	141	5,76
VALENCIA	44	67	354,5	76.582	406	400	27,37
DIRECCIÓN	-	-	-	-	-	134	-
TOTAL	551	501	1.960,9	1.578.270	3.692	3.731	360,04



El valor principal de Renfe Cercanías son las personas que trabajan en esta organización con el único objetivo de prestar sus servicios a los ciudadanos. Las tareas que desempeñamos y cómo las desempeñamos tienen un claro reflejo en el devenir diario de millones de usuarios que confían en nosotros.

2.4.2 Los viajeros

La razón de ser de toda nuestra actividad son los usuarios que diariamente utilizan los trenes de Renfe Cercanías para sus desplazamientos. La eficiencia, la rapidez, la fiabilidad, la economía, la combinación con otros medios de transporte y el evitar los atascos, son los principales motivos por los cuales utilizan nuestros servicios.

Renfe Cercanías no es solo un medio para ir a trabajar o estudiar. Significa disfrutar del tiempo de ocio, una nueva forma alternativa de hacer turismo. Somos conscientes que nuestros clientes están con nosotros en la medida que el servicio que prestamos se adapta a sus necesidades y expectativas y por ello pretendemos fomentar la utilización del tren como medio de transporte alternativo en las actividades de ocio, para lo cual se dispone de productos comerciales dirigidos a incentivar el uso de Cercanías en horas valles y fines de semana en los que la estación se convierte en el punto de partida



Acercamos a los viajeros allí donde lo necesitan, ya sea por razones de trabajo (58%), estudios (20 %) u ocio (24 %).

Más del 50 % tiene menos de 29 años (80 % menos de 41) y en torno al 56 % son mujeres. Un 64 % son asalariados y en torno al 23 % estudiantes.

Constatamos la fidelidad de nuestros clientes: mayoritariamente utilizan nuestros servicios de forma regular y más de la mitad nos utilizan en exclusiva, fundamentalmente en días laborables.

de un itinerario por los paisajes de nuestro país. Iniciativas como el catalogo escolar pretenden por otra parte difundir nuestro servicio en los colegios y dar a conocer nuestro servicio a lo que podrán ser futuros clientes.

2.4.3 Los trenes

La apuesta por la innovación ha permitido a Renfe Cercanías convertirse en una servicio de alta calidad, lo que nos ha permitido atender los cada vez mayores niveles de exigencia que demandan los viajeros. La innovación tecnológica en las diferente áreas, incluida lógicamente en material rodante, ha sido posible gracias a la estrecha colaboración con las distintas partes interesadas, como ha sido el caso de la “plataforma tecnológica CIVIA” en el que han participado fabricantes y proveedores, trabajadores, viajeros y organizaciones sociales como la fundación ONCE y que ya es una realidad: 14 trenes Civia circulan desde el año 2003 por los núcleos de Madrid, Asturias, Sevilla y Cádiz y en los próximos años se incorporarán 163 nuevos trenes destinados a cubrir las necesidades de reposición de material, de la puesta en marcha de nuevas infraestructuras y del propio crecimiento de la demanda. Estos trenes reúnen las características que Renfe definió en la plataforma citada cuya construcción puede ser llevada a cabo por cualquier fabricante de tal manera que aunque utilicen tecnologías diferentes los trenes deben ser idénticos en su diseño, compatibles y adaptables entre sí y responder a un aspecto esencial para este tipo de tráficos: la modularidad, de tal forma que la composición de los trenes pueda ajustar la oferta a la demanda de viajeros por núcleos y tramos horarios. Es este un tipo de tren que podemos definir como sostenible.

Al margen de la adquisición de nuevos trenes, no descuidamos la mejora en los niveles de confort,

fiabilidad y eficiencia energética en el parque de trenes existente, es decir que también apostamos por la modernización del material.

Nuestro parque utiliza mayoritariamente la tracción eléctrica (528 trenes, 96 % del parque) menos contaminante y más eficiente energéticamente, salvo lógicamente en aquellas infraestructuras donde esto no es posible y en las que nos servimos de material diesel autopropulsado (23 trenes, 4% del parque). Más del 70% de nuestros trenes entraron en servicio a largo de los años 90.

2.4.4 Estaciones - Las nuevas tecnologías en atención al viajero

Hasta la entrada en vigor de Ley del Sector Ferroviario y la consecuente creación de los entes Adif (Administrador de Infraestructuras Ferroviario) y Renfe Operadora, Renfe Cercanías ha venido administrando y explotando la mayor parte de las estaciones en la que se prestaba el servicio de cercanías. En base a los acuerdos de las dos entidades citadas y para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de forma compatible con lo establecido en el marco legal vigente, ambas partes acordaron (convenio de 07/06/2005) que dichas estaciones sean gestionadas por Renfe Cercanías, es decir que manteniendo Adif la propiedad de estas instalaciones, cede a Renfe Operadora la gestión integral y su administración en razón de la explotación de los servicios de transporte de Cercanías. En dichos acuerdos se establecen los compromisos de las partes en cuanto a inversiones en materia de concepción y diseño de nuevas estaciones, inversiones estructurales, reformas interiores y dotaciones (seguridad, señalética, soportes informáticos, cronometría, a las asociadas a la marca, mobiliario, etc.). En estos espacios que gestionamos también hemos apostado por las nuevas tecnologías en atención al viajero:

- Nuevas máquinas autoventa: se tiene previsto instalar un total de 407. Incorporan avances en materia de “ticketing”, así como diversas prestaciones que permiten una operación más intuitiva y fácil para el público y permiten el control y gestión de su sistema (configuración de títulos, monitorización, gestión de la información, etc.) de forma centralizada y a distancia desde los centros de control de los diversos núcleos.
- Renovación del software de las adquiridas anteriormente.
- Sistemas de comunicación entre estaciones (“Red Estación”), que permitirá controlar todos los equipos de comunicación de las estaciones englobadas en dicha red desde megafonía, cronometría, hasta control de accesos, máquinas autoventa y teleindicadores entre otros.

Tabla 02: Características del Negocio

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
Viajeros (miles)	444.846	439.746	458.092
Viajeros-km vkm (millones)	8.031*	7.995	8.417
Vkm Veh. Diesel (millones)	232	242	242
Vkm Veh. Eléctricos (millones)	7.818	7.754	8.175
Kilómetros - Tren (miles)	54.835*	55.510	57.057
Plazas - Kilómetro pkm (millones)	21.252	21.264	21.770
Aprovechamiento (vkm/pkm)	37,88%	37,60%	38,94%
Plazas Tren	387	383	382
Estaciones ¹	491	502	501
Trenes	558	551	551
Circulaciones Diarias	3.691	3.628	3.692
Longitud de Vía (km)	1.938	1.954	1.961
Empleados	3.919	3.838	3.731
Ingresos de Tráfico (millones euros)	323,37*	332,66	360,04

* Modificaciones con relación a la anterior Memoria: los datos del año 2003 de la Memoria a 1999-2003 eran datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio. En la presente Memoria se recogen los datos definitivos del año 2003.

¹ Si bien con el cambio organizativo entre Renfe Operadora y Adif la titularidad de las estaciones pertenece a este último, son gestionadas por la primera y es por ello que sigue siendo un concepto inherente al negocio.

- Nuevos equipos de cronometría basados en tecnología GPS para información interna y a viajeros.
- Sistema GPRS de comunicación inalámbrica que permitirá mejorar la información que los viajeros reciban en el tren ante cualquier incidencia.

2.5 Características del negocio. Principales magnitudes

En la tabla 2 se muestran algunas de las características principales del negocio de Renfe *Cercanías*.

Alcance de la memoria

La Memoria de Sostenibilidad de Renfe *Cercanías* 2003-2005 comprende todas las actividades desempeñadas en los once núcleos en los que opera dentro el territorio nacional y dentro de sus competencias y obligaciones como operador de transporte.

Estas competencias comprenden la gestión comercial, análisis y planificación de servicios, la operación de trenes, la gestión de estaciones, así como el mantenimiento del material rodante.

La metodología que se ha empleado en la recopilación de la información necesaria para la elaboración de esta Memoria se ha basado, al igual que en la anterior edición, en la marcada por el Global Reporting Initiative (GRI), por ser el estándar más reconocido a nivel mundial. Se han tenido en cuenta todos los requisitos y principios de la edición vigente del año 2002 y, se han tomado algunas de las directrices de la nueva edición del GRI 3G, en cuanto a tratamiento de partes interesadas, con una clara proyección de futuro y sentando algunas bases para la próxima edición.

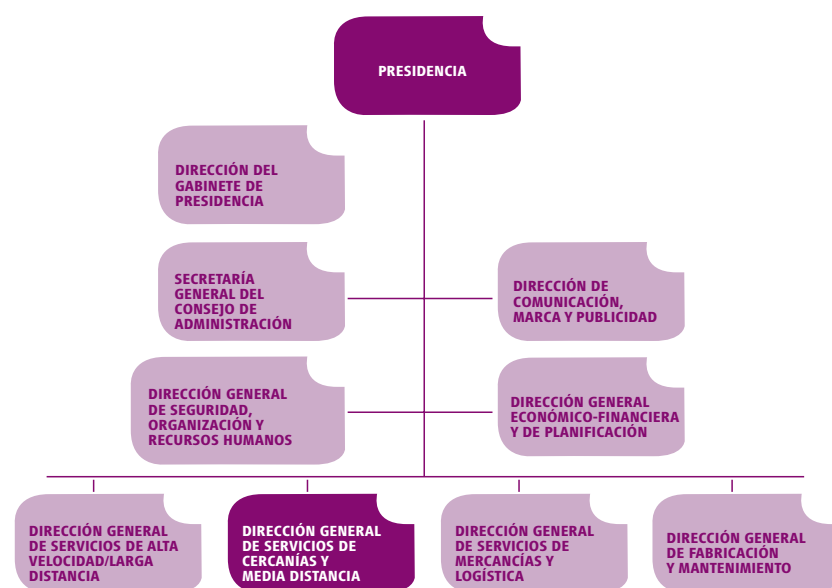
En esta Memoria se recogen los datos e información correspondiente al periodo 2003-2005, para el cual se presentan con los siguientes criterios y han sido verificados internamente (ver capítulo 7):

- Datos absolutos e indicadores relativos.
- Valoración de los impactos indirectos a través de criterios e información oficial y/o contrastable en el proceso de validación.
- Se tienen en cuenta a la hora de la elección de indicadores tanto cuantitativos como cualitativos.
- A la hora de la elección de indicadores transversales se ha primado aquellos con mayor representatividad para el negocio del transporte público colectivo.
- Se presentan ejemplos y casos reales o futuribles para comprender la dimensión e importancia de algunos de los indicadores más destacados.





3. Organización y Gestión



3.1 La Estructura Organizativa

La Dirección Ejecutiva de Servicios de Renfe *Cercanías* se integra dentro de la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia del Ente Público Empresarial Renfe Operadora y asume su política para el compromiso de mejora social y ambiental.

La nueva organización aprobada en Febrero de 2006 tiene como objeto adaptarla al nuevo modelo de gestión de la empresa dentro de las líneas marcadas por el Plan Estratégico 2005-2009 de Renfe Operadora. La Dirección Ejecutiva de Servicios de Renfe *Cercanías* se centra fundamental en las actividades directamente relacionados con la explotación y gestión del negocio y se configura en dos niveles de estructura de gestión:

- una estructura central (5 Direcciones)
- una estructura territorial (agrupada en 2 Direcciones y 4 Gerencias)

Ambas estructuras se complementan e interrelacionan y sus máximos responsables integran el Comité de Dirección.

Actualmente la plantilla la integran 3.731 personas de las cuales 134 están encuadrados en la estructura central y 3.597 en la estructura territorial, predominando en este último caso los colectivos directamente relaciones con la prestación del servicio (personal de conducción, intervención y estaciones).

MISSION

Transporte de viajeros en áreas de movilidad intensiva y recurrente con criterios de calidad, eficiencia, innovación y orientación al cliente.

VISION

Consolidar el servicio de Renfe *Cercanías* como un servicio de transporte público imprescindible, eficiente y prestigiado, posicionándolo como modalidad de referencia en la resolución de la movilidad metropolitana.

VALORES CULTURALES

La cultura de nuestra empresa viene definida por nuestros valores, principios que orientan la actuación de los empleados y de la propia organización en su conjunto:

- Valores en relación con el logro de la misión: seguridad, orientación al cliente, competitividad, calidad, eficiencia, orientación a resultados, innovación y coordinación entre los distintos agentes que configuran el actual sistema ferroviario.
- Valores en relación con los profesionales: profesionalidad, desarrollo de las personas y comunicación activa.
- Valores en relación con la sociedad: compromiso con las comunidades en las que opera la empresa, respeto al medio, lograr el aprecio social y ético, transparencia y buen gobierno corporativo.

Renfe *Cercanías* propicia la innovación tecnológica y de los procesos. Posibilita la aplicación de la mejora a todo el ámbito del negocio y en consecuencia incrementa su capital de conocimiento.

3.2 Políticas y Sistemas de Gestión

Nuestra política y estrategia pretende continuar y mejorar la línea de excelencia en la gestión emprendida desde hace años, tendente a la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, dentro de un proceso de mejora continua, e integrando y desarrollando los conceptos de sostenibilidad.

Para lograrlo, hemos continuado con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, en los dos ámbitos y alcances ya certificados anteriormente y recogidos en la Memoria de Sostenibilidad 2003, así como adaptando nuestro Manual de Calidad, elemento básico y de referencia de nuestra gestión.

Por otra parte hemos asumido nuevos objetivos y compromisos: se ha implantado y obtenido la certificación según la norma UNE-EN 13816 (Transporte Público de Pasajeros) para el servicio prestado en las tres líneas del núcleo de Bilbao (C-1/C-2/C-3) y en tres líneas (C-1/C-2/C-6) del núcleo de



Valencia. Nuestro objetivo es ampliar de forma progresiva el número de líneas certificadas, estando previsto la implantación de esta norma en las líneas del núcleo de Cercanías de Asturias.

La Política Ambiental viene definida por el Compromiso Ambiental de Renfe Operadora con el que se pretende realizar una aportación sustancial a la movilidad sostenible y segura de los viajeros realizando nuestra actividad bajo el estricto cumplimiento de la legislación vigente y de compromisos voluntariamente adquiridos.

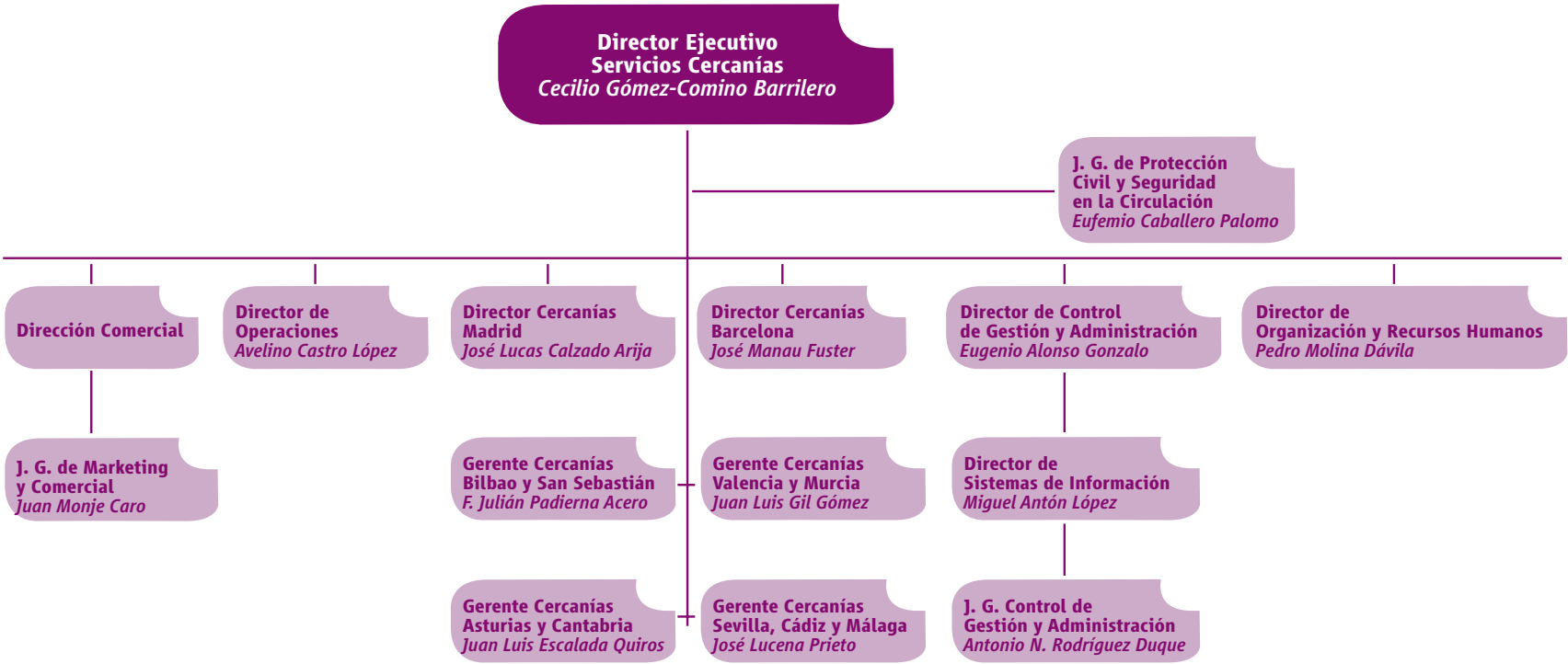
Como Compromiso Ético, Renfe Operadora se compromete formalmente antes sus clientes y proveedores a desarrollar una estricta política de empresa ética y responsable. Para ello asume como propios los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) al que estamos adheridos. Asumimos los principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción, destacando entre ellos el principio de precaución, básico para nuestro negocio.

Tanto las Cartas de Servicios como los Compromisos Ambiental y Éticos de Renfe Operadora pueden ser consultados en www.renfe.es

3.3 Premios y reconocimientos

En el año 2004 no ha habido premios y reconocimientos. En el año 2005 hemos tenido los siguientes:

- Premio de la Asociación de Empresarios del Henares (Comunidad de Madrid) por la labor de promoción del Corredor del Henares.
- Reconocimientos en I Convención de Calidad de Renfe Operadora por las Certificaciones Obtenidas de acuerdo a la Norma UNE-EN 13816 Transporte Público de Pasajeros, y otro por la elaboración y Certificación de las Cartas de Servicios.
- Renovación de licencia de uso de la marca de calidad "Madrid Excelente".





La Norma UN-EN 13816

La norma **UNE-UN 13816** permite interpretar las expectativas de los clientes y su percepción de la calidad de servicio mediante el establecimiento de criterios de calidad centrados precisamente en el punto de vista del cliente (oferta, accesibilidad, información, puntualidad, atención, confort, seguridad e impacto ambiental), estableciéndose niveles de exigencia para cada uno de los aspectos citados que nos comprometemos a alcanzar. Dichos compromisos se recogen y son datos a conocer a los usuarios mediante las correspondientes **Cartas de Servicio** para las cuáles también se ha obtenido la certificación.

3.4 Relación con las partes interesadas

De la Memoria de Sostenibilidad del año 2003 se editaron en formato libro (castellano e inglés) 7.000 ejemplares, distribuidos a todos los empleados de la Unidad de Negocio de Cercanías, Proveedores, Ministerios, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Sindicatos, Corporación y Unidades de Negocio de Renfe, y otras entidades a nivel local. Asimismo se distribuyó en el CONAMA VII (Congreso nacional de Medio Ambiente del año 2003) y se encuentra a disposición de nuestras partes interesadas en Internet, página de Renfe Cercanías, www.renfe.es/cercanias/

Desde la Memoria anterior (2003) a la actual (2005), se ha seguido fomentando el acercamiento a los grupos de interés y mejorando su conocimiento a través de diferentes herramientas, si bien hay que reseñar que la entrada en vigor de la nueva legislación ferroviaria ha supuesto ligeras modificaciones en lo referente a la agrupación de las partes interesadas y a sus relaciones con Renfe Cercanías.

Para sistematizar toda la información relacionada con las partes interesadas, Renfe Cercanías ha elaborado la tabla 3. En dicha tabla se relacionan los grupos de interés, la importancia considerada para cada vector de sostenibilidad, el indicador/ es asociado/s, los canales de comunicación establecidos y la/s página/s en la cual localizar la información relacionada con cada uno de ellos. En la elección de los grupos de interés, hemos considerado, de forma general, a aquellos que pueden incidir en la estrategia de nuestra organización y/o puedan verse afectados por nuestra actividad y actuaciones.

Como innovación, en la actual memoria Renfe Cercanías quiere introducir un nuevo elemento de comunicación no específico con las partes interesadas a través de un cuestionario de evaluación y opinión de la propia memoria. Este cuestionario se encuentra disponible en la versión electrónica de la memoria y en la página web de Renfe Cercanías (www.renfe.es/cercanias/) con el objetivo que cualquier persona pueda volcar su opinión de forma anónima.

3.4.1 Canales de comunicación

Los canales de comunicación con las diferentes partes interesadas se basan tanto en la transparencia como en la confidencialidad de datos personales.

Clientes:

- **Encuestas de calidad** (2 al año). A través de ellas se obtiene una valoración global del servicio y la satisfacción con el mismo. El cuestionario está estructurado para conocer a su vez 12 aspectos generales y un apartado de sugerencias al servicio. Se encuentra planificado para el primer trimestre del 2006 la realización de un estudio cualitativo mediante entrevistas y reuniones de grupos en los once núcleos de Cercanías.
- **Hojas de reclamaciones**, a disposición de los clientes en todas las estaciones con personal gestionadas por Renfe Cercanías o estaciones de Adif. Las sugerencias y/o reclamaciones emitidas a través de las hojas de reclamaciones pueden ser entregadas en las mismas estaciones o también vía correo electrónico, correo postal, fax o teléfono.
- **Página web y campañas informativas y de Publicidad, carteles expuestos en las estaciones y trenes**, mediante los cuales Renfe Cercanías comunica su servicio horario, productos comerciales, precios, condiciones de transporte, etc.

- **Cartas de Servicios** de líneas C-1, C-2 y C-3 de Bilbao, y C-1, C-2 y C-6 de Valencia (editadas en bilingüe castellano-euskera y castellano-valenciano), y distribuidas en estaciones y trenes, y que se encuentran a disposición de los usuarios en las taquillas y en la página web de Renfe Cercanías.

Empleados:

- **Encuesta de clima laboral**, realizada en el año 2005 a nivel corporativo de Renfe Operadora, pero con una separata referente a los empleados de Cercanías y comparando con toda la empresa.
- **Mandos superiores y sindicatos**, a través de los cuales cualquier empleado puede transmitir sus sugerencia/reclamaciones.
- **Publicaciones internas**. Hasta el mes de Diciembre se editaba la revista "Líneas del Tren" que durante el año 2005 era conjunta Renfe Operadora y Adif, y se edita bimestralmente como suplemento la revista Segura, con contenidos en Seguridad en la Circulación, Protección Civil y Prevención de Riesgos laborales.

Sociedad:

- **Página web**. Cualquier cliente potencial puede solicitarnos información por cualquier medio, incluyendo la página web (www.renfe.es/cercanias/)
- **Campañas de publicidad**. Se publican datos referentes a la cuenta de resultados, ratios económicos, índices de cobertura, servicio, calidad, nº de clientes, nuevos servicio, etc.

A petición de los Partidos Políticos, el Presidente de Renfe Operadora asiste a comisiones del Congreso de los Diputados o el Senado.

Accionistas (Estado):

- Como Entidad Pública Empresarial dependiente del Ministerio de Fomento, y de acuerdo a la Ley del Sector Ferroviario, el Consejo de Administración de Renfe Operadora así como el Presidente es nombrado por el Consejo de Ministros a propuesta del Ministerio de tutela.

Proveedores internos:

La **Corporación** de Renfe Operadora está compuesta por direcciones y organismos centrales y su estructura queda recogida en el capítulo 3.1. Entre otras funciones prestan su colaboración y apoyo a las diferentes áreas de actividad, realizándose periódicamente reuniones y comités.

Integria es la división de Renfe Operadora dedicada a la fabricación y mantenimiento de trenes y es responsable del mantenimiento de parte del parque de Cercanías. Las reuniones y encuentros son habituales entre los responsables de ambas Áreas de Actividad.

Proveedores externos:

Adif

- En Renfe se ha creado una **Dirección Corporativa del Marco de Relaciones y Calidad del Servicio con Adif y Relaciones Internacionales**, así mismo, se ha firmado un Protocolo de colaboración y la firma de 11 convenios en aplicación de la Ley del Sector Ferroviario para las actividades prestacionales recíprocas. De ellos Cercanías está afectado principalmente por el de Estaciones de Cercanías.
- Todos los convenios establecen periodicidad de reuniones e indicadores para el seguimiento de los mismos.

Otros proveedores externos:

- **Internet**: Toda empresa Cliente o Proveedor de Renfe Operadora, tiene la posibilidad de conocer, a través de Internet, el estado de sus operaciones comerciales con nuestra empresa.
- **Reuniones**: Renfe Cercanías tiene establecido de forma contractual o aleatoriamente con sus proveedores reuniones durante la vigencia de los contratos, y ofrece información que pueda clarificar aspectos referentes a aquellos contratos en fase de concurso.

Tabla 03: Relación con las partes interesadas

Fuente: Elaboración propia.
Renfe Cercanías.

GRUPO DE INTERÉS	IMPORTANCIA CONSIDERADA ²			INDICADORES MÁS SIGNIFICATIVOS PAG.	CANAL DE COMUNICACIÓN
	Económica	Ambiental	Social		
Cientes	😊😊😊	😊😊	😊😊	11, 30, 32	Encuestas / Reclamaciones y sugerencias / Comités de Clientes/ Web / Prensa / Campañas / Revistas / Cartas de Servicio
Empleados	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	14, 28, 30, 32, 33	Intranet / Publicaciones Internas / Jornadas / Tablones de Anuncios / Folletos / Cursos / Encuestas de clima laboral
Sociedad	😊😊	😊😊	😊😊	18, 32, 33	Prensa / Campañas / Web / Seminarios / Comparecencias en Parlamento
Accionistas (Estado)	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	18, 19	Consejo de Administración / Informes
Proveedores:					
Proveedores Internos					
- Corporación Renfe Operadora	😊😊😊	😊😊	😊😊	18, 19, 30 32	Comités Corporativos / Reunioines / Informes
- Integria	😊😊😊	😊😊	😊	19, 21	
Proveedores externos					
- Adif	😊😊	😊😊	😊😊	10, 16, 18	Comisiones de seguimiento / Convenios / Reuniones / Grupos de Trabajo
- Otros					
• Construcción Material Ferroviario	😊😊	😊😊	😊		Reuniones / Grupos de Trabajo / Web / Convenciones
• Mantenimiento Material Ferroviario	😊😊	😊😊	😊	19, 21	
• Servicios Complementarios	😊😊	😊😊	😊	19, 21	
Instituciones y organismos	😊😊	😊😊	😊😊	19, 21, 30, 32	Web / Reuniones y encuentros / Informes
Medios de Comunicaciones	😊😊	😊😊	😊😊	19, 21, 30, 32	Encuentros / Notas de Prensa / Web
Organizaciones sociales					
- Sindicatos	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	14, 28, 30	Comité General / Comisiones de Seguimiento / Reuniones
- Asociaciones	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	21, 26, 32, 33	Web / Campañas / Reuniones
Administraciones públicas	😊😊😊	😊😊	😊😊	19, 21, 26	Informes / Reuniones

²Importancia considerada:
😊😊😊 Alta 😊😊 Media 😊 Baja



- **Invitación a la Convención de Calidad y Desarrollo Sostenible organizada por Renfe Operadora:** se invita a los proveedores con objeto de que puedan conocer las líneas estratégicas de la Empresa y de las diferentes Áreas de Actividad, y se promueve su participación en el desarrollo de determinados Equipos y Grupos de Mejora (E.I.M y G.I.M).

Instituciones, Organismos y Medios de Comunicación:

- **Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad:** es la encargada de las relaciones con los medios, ya sea para transmitir información (Notas de Prensa) o como interlocutora de todas las áreas de actividad, así como la encargada de realizar la estrategia general a nivel de publicidad e imagen de la empresa y sus negocios.
- **Organizaciones Sociales:**

Cercanías mantiene tanto a nivel de Dirección como a nivel de núcleo, relaciones con diferentes organización sociales. Como ejemplo FUNDOSA, Organizaciones Ciclistas, etc.

Por otra lado nuestra web y las diferentes campañas que se organizan nos permiten mantener el contacto con esta parte de la sociedad.

- **Administraciones**

Se mantienen relaciones y reuniones con las diferentes administraciones indicadas, a nivel central como empresa dependiente del Ministerio de Fomento y a nivel económico con el Ministerio de Economía y Hacienda y con las Comunidades Autónomas y Ayuntamientos en que se presta servicio.

3.4.2. Compromiso con las partes interesadas

En base a los resultados obtenidos, durante las ediciones que abarcan la presente Memoria de Sostenibilidad, en el Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOR)³, principal herramienta en las grandes compañías para la evaluación y la gestión de su Reputación Corporativa⁴, Renfe Operadora se encuentra en 2ª posición del Sector Transporte de Viajeros dentro del Ranking Sectorial, entre las siete empresas existentes en este sector.

Esta posición privilegiada anima a Renfe Cercanías a continuar conociendo y acercándose a las partes interesadas y para ello establece las siguientes acciones:

- Revisar los medios y canales de comunicación con las partes interesadas y velar porque sean los adecuados en cada caso, potenciando la bidireccionalidad.
- Considerar las sugerencias aportadas por los grupos de interés y evaluar la viabilidad de implantar las acciones más convenientes y destacadas en materia social, económica o medioambiental.
- Constituir grupos de trabajo orientados hacia la innovación y el desarrollo sostenible del negocio del transporte público ferroviario.



³ <http://www.analisisinvestigacion.com/marco/estudio/index.asp>

⁴ "Reconocimiento que los stakeholders de una compañía hacen de su comportamiento corporativo en función del grado de cumplimiento de sus compromisos con sus clientes, empleados, accionistas si los hubiere y con la comunidad en general" (Monitor Español de Reputación Corporativa). www.analisisinvestigacion.com/marco/estudio/index.asp

4. Actuaciones

Indicadores económicos

Indicadores ambientales

Indicadores sociales





4.1 Indicadores Económicos

En los núcleos urbanos, el transporte público supone un gran vector de desarrollo para la economía y de ahorro en las externalidades. Es por ello que el papel de Renfe Cercanías es esencial para el desarrollo económico de las principales ciudades de nuestro país.

Tabla 04: Cuenta de resultados

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005*
INGRESOS PROPIOS	337,78	348,48	381,00
Ingresos de Tráfico	323,37	332,65	360,04
Otros Ingresos Comerciales	12,05	13,23	13,42
Compensación Convenio Estaciones Cercanías	-	-	5,60
Convenios con Com. Autónomas	1,23	1,479	1,51
Aplicación Provisiones	0	0	0
Ingresos a Distribuir en Varios Ejercicios	1,11	1,112	0,42
Ingresos por Transferencias	11,18	9,718	8,54
TOTAL INGRESOS	348,96	358,20	389,55
GASTOS PROPIOS	335,31	351,14	455,28
Personal	162,05	166,51	169,12
Energía de Tracción**	-	-	69,49
Material y Servicios del Exterior	75,71	85,37	124,43
- Energía de UDT	5,27	5,56	6,18
- Consumo de Materiales	0,27	0,25	0,28
- Servicios del Exterior	70,17	79,55	97,72
- Cánones Adif***	-	-	20,25
Variación Provisiones	0	0	0
Amortizaciones	96,02	98,15	92,01
Retiros de Inmovilizado	1,17	0,52	0
Gatos Financieros del Activo Circulante	0,35	0,59	0,20
Gastos por Transferencia	140,20	154,81	75,95
- Energía de Tracción	61,43	68,66	-
- Serv. Internos por Transferencia	78,77	86,14	-
TOTAL GASTOS	475,52	505,95	531,23
SALDO DE CONTRIBUCIÓN	-126,55	-147,74	-141,68
Intereses Financieros Estructurales	22,83	22,05	8,31
Gastos Comunes por Distribución	16,21	15,60	18,76
Resultados Antes de Extraordinarios	-165,60	-185,41	-168,76
Resultados Extraordinarios	1,20	0,47	2,37
RESULTADO	-164,40	-184,93	-166,38
SUBVENCIONES A LA EXPLOTACIÓN	181,96	190,18	179,75

Unidades: Millones de euros.
*Datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio.
** Los Gastos derivados de la Energía de Tracción en el 2005 han dejado de ser Gastos de Transferencia para ser Gastos propios. Este cambio se debe a la reestructuración de Renfe en los entes Renfe Operadora y Adif.
***Concepto añadido tras la reestructuración de Renfe en los entes Renfe Operadora y Adif.

4.1.1 Cifras principales

Tras la entrada en vigor de la Ley del Sector Ferroviario con los cambios organizativos derivados de la aplicación de la misma, también se reorganizan algunos conceptos económicos durante el 2005, tales como la inclusión como ingreso propio de la “Compensación Convenio Estaciones Cercanías”, así como los gastos propios de “Energía de tracción” y de “Cánones de Adif”.

4.1.1.1 Resultados de explotación

A pesar del carácter público del servicio de Renfe Cercanías, debemos ser eficientes en la gestión y no perder la perspectiva de una orientación hacia los resultados para que el coste económico para la sociedad, a través de las aportaciones realizadas por el Estado, sea el menor posible.

El continuo esfuerzo de Renfe Cercanías en realizar una gestión lo más eficaz posible se traduce en una reducción de la aportación estatal por viajero kilómetro, que ha pasado de 0,0226 euros en 2003, a 0,0213 euros en 2005, es decir una reducción del 5,75 %.

4.1.1.2 Ingresos

Los ingresos originados por el negocio específico de Renfe Cercanías, es decir, el servicio de transporte prestado a los usuarios, siguen experimentando un incremento representativo con respecto a los últimos años.

Este aumento se da en todos los núcleos urbanos, y no solo en las grandes ciudades como Madrid y Barcelona, lo que evidencia que los esfuerzos de gestión y servicio se realizan en todas aquellas áreas en las que se opera.

4.1.1.3 Cuota de Mercado

Con el paso de los años y tras las iniciativas de Renfe Cercanías que ofrecen un mayor y mejor servicio, se puede apreciar un incremento en la cuota de mercado en todos los núcleos en los que desarrolla su trabajo.

Renfe Cercanías participa en Consorcios Regionales de Transportes como los de Madrid y Barcelona. En 2006 se integrará en el de Asturias, y se está negociando la integración en consorcios de otras áreas geográficas.

4.1.1.4 Tarifas

Las actualizaciones de tarifas para los servicios de Renfe Cercanías son aprobadas por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, previa propuesta de Renfe Operadora a través de su Consejo de Administración.

Los incrementos tarifarios de los últimos años se han situado sensiblemente por debajo del IPC real y de los incrementos aplicados en otros servicios públicos de transporte de viajeros.

4.1.1.5 Impuestos

En el momento del cierre de la presente Memoria no se dispone de los datos correspondientes a Renfe Cercanías, debido principalmente a la complejidad de la imputación a cada Área de Actividad y al alargamiento de los plazos a la hora de realizar tareas de recopilación de información y documentación, como consecuencia de la separación entre Renfe Operadora y Adif.

4.1.2 Proveedores y contratistas

Como partes interesadas que son, consideramos a proveedores y contratistas colaboradores en el desarrollo de nuestra actividad y en la consecución de nuestros objetivos. Para optimizar la gestión de compras y facilitar las relaciones comerciales con los proveedores disponemos de un sistema denominado Registro General de Proveedores.

Para ser proveedor de Renfe Operadora se deben cumplir una serie de requisitos: cumplir lógicamente con las exigencias recogidas en la documentación específica para cada licitación; no estar incurso en alguna de las prohibiciones para contratar recogidas en la legislación sobre Contratos de la Administración Pública; estar inscrito en el Registro General de Proveedores de Renfe Operadora; y estar al corriente de sus obligaciones laborales y de Seguridad Social, así como de las tributarias.

4.1.2.1 El sistema de compras

La política de compras de Renfe Cercanías forma parte de la política de empresa de Renfe Operadora y tiene como objetivo la optimización de la relación entre coste, calidad y prestaciones en la compra y

contratación de toda clase de bienes y servicios. Para ello se apoya en el principio general de la competencia, fomentando los de publicidad, transparencia y no discriminación, dando a todas las empresas la posibilidad de obtener pedidos.

Las condiciones generales de contratación se recogen en los Pliegos de Condiciones Generales que son disposiciones de naturaleza jurídica que afectan a una pluralidad de contratos (obras e instalaciones, suministros, fabricación de material rodante, prestación de servicios, etc). Estos Pliegos precisan ser conocidos y aceptados por el proveedor, quedando los mismos incorporados al contrato.

Por otra parte, también se establecen los Pliegos de Condiciones Particulares que se redactan para cada contrato con las especificaciones técnicas particulares.

4.1.2.1 .1 Prevención de Riesgos Laborales

Siguiendo con la política de reducir los riesgos laborales derivados de las obras y servicios llevados a cabo por empresas contratistas, y para asegurarse que su personal recibe una protección eficaz en materia de seguridad, Renfe Operadora incluye como documento contractual un Plan de Prevención de Riesgos Laborales para Contratistas. Este Plan, que va más allá de las obligaciones establecidas por la legislación, es preceptivo para todos los trabajos de construcción, montaje de instalaciones, mantenimiento y servicios.

4.1.2.1.1.2 Protección del Medio Ambiente

Renfe Cercanías incluye en sus Pliegos de Prescripciones la obligación, por parte de los contratistas, de cumplir con la reglamentación ambiental vigente y además, se establecen como requisitos la minimización y control de las emisiones atmosféricas, ruidos, vertidos y especialmente contaminación de suelos.

Renfe Cercanías, sabiendo que uno de los principales aspectos ambientales que debe controlar es la gestión de los residuos, y para garantizar su correcto tratamiento, incluye en los contratos cláusulas específicas que exigen a los contratistas asumir la titularidad de los residuos peligrosos que generen, y poner a disposición cualquier documentación que acredite la correcta gestión de los mismos.

4.1.2.2 El sistema de pago

Los Pliegos de Condiciones en los contratos establecen perfectamente las condiciones de pago, aunque de forma general las condiciones de Renfe Operadora establecen 90 días a partir de la fecha de formalización de las facturas con la conformidad previa del administrador del contrato.

Para algunos casos, donde los gastos de personal suponen una fuerte carga sobre el volumen total del contrato, se realiza la facturación del 80% a 30 días y el resto de acuerdo a las condiciones generales anteriores. Esto se realiza así para evitar cargas excesivas de estas empresas en relación con el pago de sus empleados.

La totalidad de las contrataciones son pagadas de acuerdo con los plazos establecidos en las condiciones generales y en los casos en que se aplique, según condiciones particulares.

4.1.2.3 Gastos por servicios externos

La reestructuración de Renfe ha provocado cambios significativos a partir del año 2005 con relación a ejercicios precedentes. Gastos tales como el suministro de energía de tracción (eléctrica y diesel), antes considerados como gastos por transferencia, han pasado a convertirse en gastos propios que nos son facturados por Adif.

Igualmente, dentro del capítulo de materiales y servicios del exterior deben computarse los cánones de Adif en concepto de uso de la infraestructura ferroviaria.

Por otra parte, Renfe Cercanías continua contratando los servicios de mantenimiento de material rodante, limpieza de trenes y estaciones, asistencia técnicas, etc.

4.1.2.4 Proveedores más representativos

Durante el año 2004 Renfe Cercanías ha contratado distintas actividades a numerosos proveedores. Tanto las actividades contratadas como los proveedores más representativos son los que se detallan a continuación:

- Mantenimiento de trenes y sus equipos: Alstom, Siemens, Caf, Bombardier, Reminfer y Sepsa.
- Limpieza de trenes y estaciones: Inconsa, Unión Internacional de Limpieza, Net y Bien, Eurolimp, FCC Medio Ambiente, ISS y European Clima.

Grafico 02: Resultados de explotación

Fuente: Renfe Cercanías.

Unidades: Millones de euros.
*Datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio.

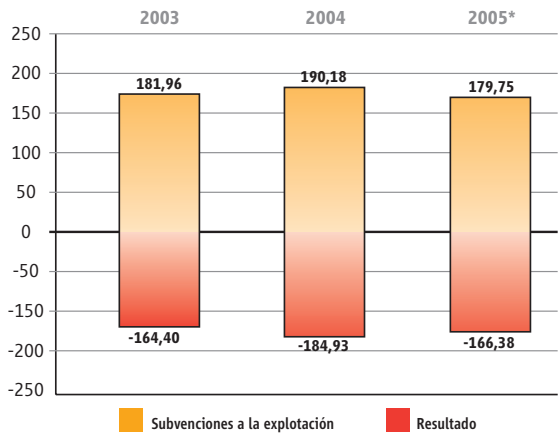


Grafico 03: Ingresos de la actividad

Fuente: Renfe Cercanías.

Unidades: Millones de euros.
*Datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio.

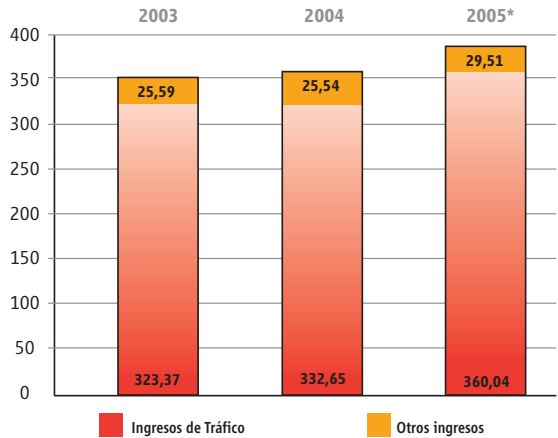
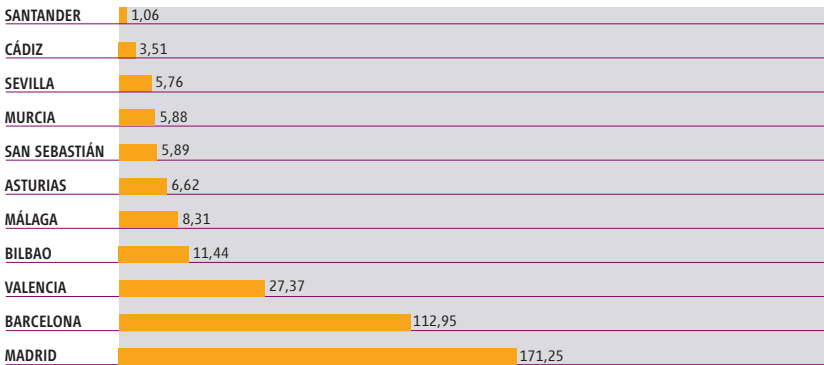


Gráfico 04: Distribución de ingresos de tráfico por núcleos - Año 2005*

Unidades: Millones de euros.
*Datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio.



Fuente: Renfe Cercanías.

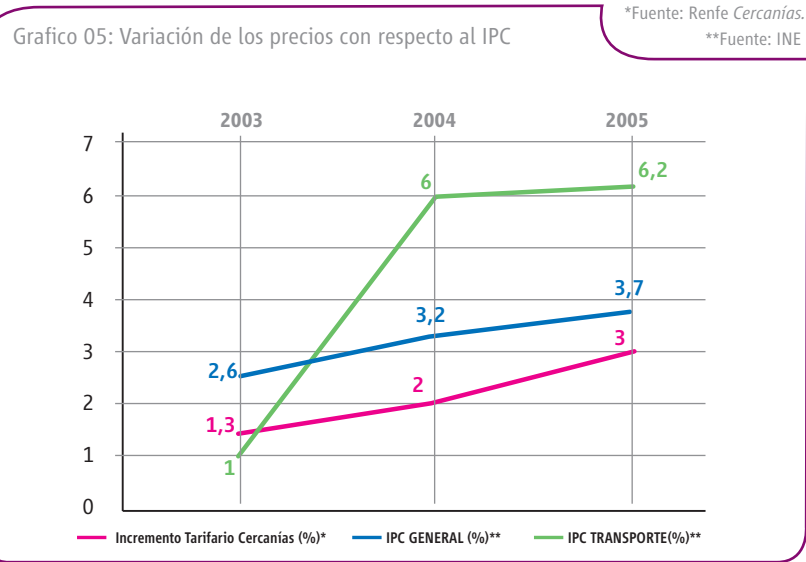
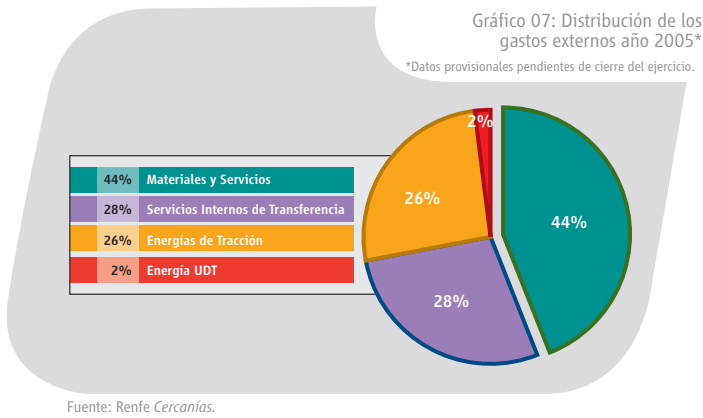
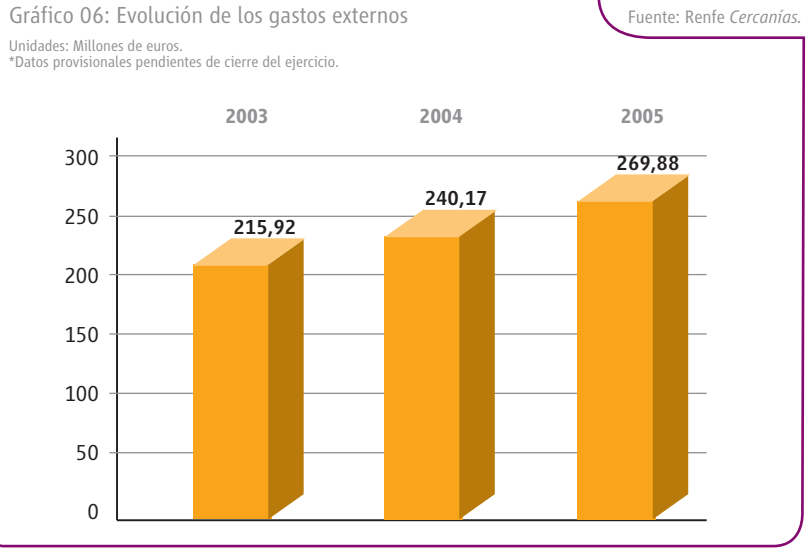


Tabla 05: Contrataciones

	2003	2004	2005*
VOLUMEN CONTRATADO	55,15	620,16	123,70

Fuente: Renfe Cercanías.
Unidades: Millones de euros.
El incremento en 2004 se debe a la contratación de 83 nuevos trenes CIVIA



- Mantenimiento de Instalaciones Fijas: Indra, Telvent, Sepsa, Eliop y Aplein Ingenieros.
- Edificación: Vías y Construcciones, Eocisa, Tecomsa y Necso Entrecanales.
- Trenes Nuevos: Alstom y Caf-Siemens.

En el año 2005, tanto las actividades contratadas como los proveedores, se han modificado, siendo los siguientes:

- Mantenimiento de trenes y sus equipos: Alstom, Siemens, Caf, Bombardier, Reminfer, Sepsa y Nertus.
- Limpieza de trenes y estaciones: ISS Facility Service, Ramel, Eurolim e Incosa
- Mantenimiento de Instalaciones Fijas: Indra, Telvent, Etra.
- Trenes Nuevos: Caf-Siemens.

Mención aparte merece Adif, que ha pasado de proveedor interno a externo, pero que sigue siendo parte fundamental y estratégica de nuestra actividad y que nos presta servicios básicamente en las áreas de Circulación, Infraestructura, Estaciones de Viajeros y Telecomunicaciones y Energía, siendo esencial un adecuado funcionamiento de esas actividades para que sea posible prestar un buen servicio de transporte de Cercanías, así como una adecuada interacción entre ambas organizaciones.

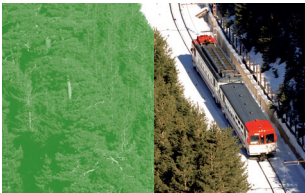
Las relaciones entre Adif y Renfe Operadora se rigen por las normativas y convenios existentes y citados en otros apartados.

Tabla 06: Inversiones

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005*
Adquisición de nuevos trenes	24,53	64,14	25,10
Modernización y mejoras técnicas	4,98	6,94	16,85
Estaciones e instalaciones	29,53	16,57	7,26
Otras inversiones (prototipos, señalización, ofimática)	1,71	1,64	1,78
TOTAL	60,75	89,29	50,99

Unidades: Millones de euros.
*Datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio.



4.2 Indicadores Ambientales

El transporte colectivo frente al privado en el medio urbano es la mejor aproximación al desarrollo sostenible del transporte: necesita menor consumo energético y de materiales y por ello el impacto se reduce notablemente. Renfe Cercanías sigue apostando por un mejor transporte para todos y para el medio ambiente.

Tabla 07: Consumo de papel

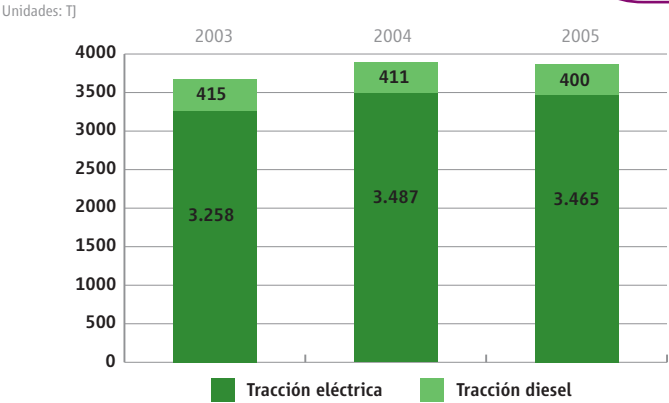
Consumo		2004	2005	%var.
Estructura Territorial	Dirección	9.574	22.758	137
	Andalucía	s.d.	6.280	s.d.
	Asturias	1.906	1.685	-13
	Barcelona	s.d.	s.d.	s.d.
	Bilbao(*)	s.d.	5.000	s.d.
	Madrid	s.d.	8.000	s.d.
	Valencia	6.918	6.270	-10

Unidades: Kilogramos.
(*): Sólo consumo de papel reciclado.
s.d.: datos no disponibles al cierre de la memoria, a tener en cuenta en próxima edición.

Tabla 08: Consumo energético de tracción

		2004	2005	%var.
Electricidad	Gwh	905,00	968,68	962,46
	TJ	3.258	3.487	3.465
Diesel	Miles de litros	11.814	11.676	10.214
	TJ	415	411	400
Energía de Tracción Total (TJ)		3.673	3.898	3.865

Gráfico 08: Consumo energético en tracción



Actuaciones medioambientales:

- Creación a finales del año 2005 de Equipos de Iniciativa y Mejora, que tienen como objetivo elaborar e implantar propuestas de ahorro energético en Trenes (EIM “Treneco”) y Estaciones (EIM “Apaga y Vamonos”).
- La implantación de la norma UNE EN 13816 en los núcleos de Bilbao y Valencia nos compromete a disponer y divulgar una lista anual de indicadores ambientales sobre la gestión del servicio (consumos energéticos y consumo de materiales) en dichas áreas y que pueda ser consultada por nuestros clientes.
- Con motivo del “Día del Medio Ambiente” (05/06/05) Renfe Cercanías, evidenciando su compromiso con el desarrollo sostenible, realizó la promoción:

“Viaja con Renfe Cercanías el 5 de Junio, día Internacional del Medio Ambiente, y paga sólo la ida”.

Se seleccionaron un total de 67 estaciones que se encuentran cerca de entornos naturales.

- Como motivo del “Día Europeo Sin Coches” (22/09/2005) Renfe Cercanías, como organización comprometida con el medio ambiente, quiso unirse a dicho evento con el reparto de 247.000 marca páginas entre nuestros clientes. El objetivo buscado era reducir la congestión del tráfico, la emisión de gases contaminantes, y mejorar la calidad de vida y salud de los ciudadanos.

4.2.1 Consumo de materiales

4.2.1.1 Sustitución de sustancias peligrosas

Renfe Cercanías, en su constante preocupación por la preservación por el medio ambiente, presta especial cuidado al uso y manejo de sustancias peligrosas y está trabajando para la progresiva sustitución de todas aquellas presentes en sus actividades por otros productos cuya peligrosidad o gestión posterior sea menos perjudicial para el medio ambiente.

Sustancias tales como los halones en los sistemas de extinción de incendios y estaciones transformadoras, amianto y gases que agotan la capa de ozono, ambos para el caso de los trenes, ya han sido sustituidos y gestionados adecuadamente entre los años 1993 y 2003.

4.2.1.2 Consumo de papel

Las actividades desarrolladas en los edificios de Dirección se basan principalmente en trabajos administrativos que conllevan un gran consumo de papel de diferentes tipos, principalmente DIN-A4 para impresoras y fotocopiadoras.

El consumo de papel, se ha visto incrementado respecto al año anterior, fundamentalmente a nivel de Dirección, debido a la adecuación de la imagen de los artículos de papelería a los cambios organizativos.

Las actividades desarrolladas en las direcciones y gerencias territoriales conllevan un uso menor del papel respecto de las actividades de Dirección, si bien el volumen de consumo depende del número de trabajadores de cada uno de los núcleos.

4.2.2 Consumo de energía

Lógicamente y como empresa de transporte, el principal elemento consumidor de energía son los trenes con lo que prestamos diariamente servicio. Más del 15% de la partida de gastos propios corresponde al coste de la energía de tracción.

4.2.2.1 Energía de tracción

El análisis del consumo global nos aporta datos interesantes desde la perspectiva de la mejora en la eficiencia energética. Se observa un aumento del 6% en el ratio de consumo de energía por viajeros por kilómetro recorrido (VKM) para el año 2004 respecto del 2003, y una posterior bajada para el año 2005, prácticamente al mismo valor del 2003.

El incremento en el consumo de energía de tracción por VKM durante el 2004 se debe a que dicho año se incrementó la oferta general de trenes con el fin de atender las necesidades de movilidad, con el consecuente incremento de los consumos energéticos. Tras los atentados sufridos el 11 de Marzo de 2004 se produjo una disminución (temporal) en el número de usuarios de nuestros servicios, provocando que el consumo energético por viajero se viera incrementado.



Gráfico 09: Eficiencia energética en tracción

Unidades: Tj por VKM * Datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio

Fuente: Renfe Cercanías.

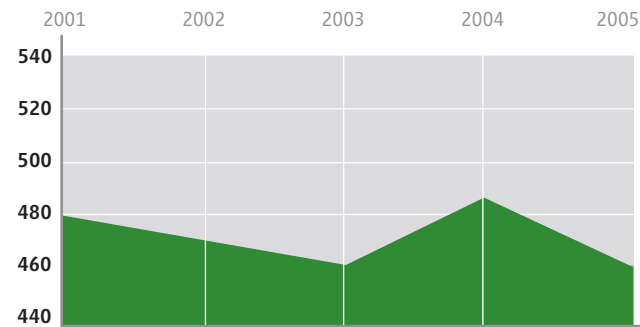


Gráfico 10: Origen de la energía distribuida por el "Sistema Eléctrico Peninsular"

Fuente: Boletín estadístico de energía eléctrica junio 2005, n° 85; Ministerio de Industria, Turismo y Comercio / Red Eléctrica Española
*Datos de 2005 hasta Junio. Datos de energía de origen en Régimen Ordinario.

Fuente: Renfe Cercanías.

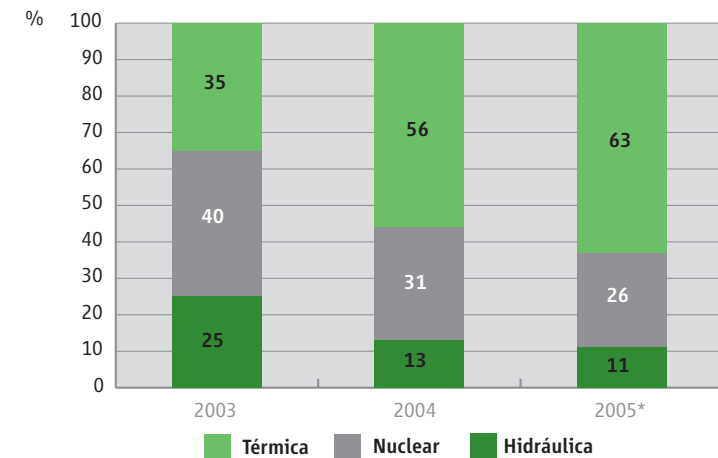


Tabla 09: Sistemas de ahorro energético en trenes

Fuente: Renfe Cercanías.

SERIE	FRENO DE RECUPERACIÓN	TRACCIÓN TRIAFÁSICA	TELECONTROL
	unidades	unidades	unidades
S/446	167	-	138
S/447	183	183	43
S/450	24	24	20
S/451	12	12	-
S/CIVIA	14	14	14
TOTAL	400	233	215

Los datos del año 2005 que disponemos son estimados a partir del total de Toneladas Kilómetro Brutas Remolcadas (TKBR) realizadas.

4.2.2.2 Energía UDT

La energía UDT (usos diferentes de la tracción) es cualquier energía consumida para los procesos de apoyo a la actividad principal que es el transporte de viajeros, tales como iluminación, climatización, escaleras mecánicas y ascensores, así como cualquier otro tipo de instalación o equipo.

Como consecuencia de la separación entre Renfe Operadora y Adif, los datos de consumo de energía UDT de los años 2004 y 2005 no se encuentran consolidados al cierre de la presente Memoria.

4.2.2.3 Origen de la electricidad según fuentes de origen primaria

El Sistema Eléctrico Peninsular se nutre principalmente de tres fuentes de generación de energía, que son térmica, hidráulica y nuclear.

Según el último informe de Red Eléctrica Española, en el año 2004 la estructura de la producción del sistema peninsular en régimen ordinario⁵, ha variado sensiblemente a la de 2003 debido principalmente al descenso de las producciones de las centrales hidroeléctricas y a la incorporación de la generación de los nuevos ciclos combinados.

Debido a esta variabilidad, las emisiones derivadas de la producción de energía eléctrica serán más elevadas en tanto en cuanto la cobertura de la demanda se haga con energía térmica en detrimento de la hidráulica.

4.2.2.4 Sistemas de ahorro energético en los trenes

Desde Renfe Cercanías se sigue trabajando e investigando en las mejores actuaciones y técnicas a su alcance para promover el ahorro energético en la prestación de su servicio.

Con el fin de mejorar el consumo energético de los trenes de Renfe Cercanías se incorporan las siguientes medidas genéricas:

- Incremento del rendimiento energético de la cadena de tracción.
- Utilización del freno eléctrico de recuperación.
- Aligeramiento del tren con el empleo de materiales ligeros, menor número de bogies, mayor informatización, etc.
- Modularidad para conseguir la adaptación de la capacidad del tren a la demanda de la línea.
- Dispositivos de desconexión automática de equipos (climatización y alumbrado) cuando el tren está parado, y cierre automático de puertas.

Así mismo, Renfe Cercanías introduce más medidas orientadas a la reducción del consumo energético de sus trenes. Estas medidas están asociadas a la renovación de su flota mediante la próxima incorporación de 163 trenes Civia, cuyas características técnicas básicas de ahorro energético incluyen las anteriormente descritas.

Con respecto a las actuaciones llevadas a cabo en el periodo 1999-2003 para aumentar la eficiencia energética en los trenes, cabe destacar el desarrollo de una de ellas, la Gestión del Consumo por Telecontrol, que dada su eficiencia se tiene previsto instalar en otras 118 unidades.

4.2.3 Consumo de agua

El consumo se centra en los talleres propios de mantenimiento y en menor medida en estaciones y edificios de gestión administrativa y dirección.

En cuanto al consumo asociado al mantenimiento de los trenes, la mayor cantidad se utiliza en el lavado de los trenes. Existen 9 instalaciones donde se realizan operaciones de lavado de trenes, equipadas de diferentes sistemas de tratamiento y reutilización del agua de lavado.

⁵ Régimen ordinario: instalaciones obligadas a ofertar en el mercado de producción, excluidas las mayores de 50 Mw que pertenecen al régimen especial. Régimen especial: instalaciones abastecidas por fuentes de energías renovables, residuos y cogeneración.

Como consecuencia de la separación entre Renfe Operadora y Adif, los datos de consumo de agua de los años 2004 y 2005 no se encuentran consolidados al cierre de la presente Memoria.

4.2.4 Biodiversidad

Somos conscientes de la importancia de la biodiversidad y de los riesgos a que ésta sometida en la actualidad y en lo que nos compete pretendemos evitar o minimizar dichos riesgos.

4.2.4.1 Ocupación del suelo

Las vías por las que circulan los trenes no son propiedad de Renfe *Cercanías* pero sin ellas no podría existir su actividad, por lo que es necesario tener en cuenta que el suelo, como un elemento más de la biosfera, es afectado por la actividad del transporte de viajeros.

La competencia y responsabilidad en materia de infraestructura ferroviaria recae en manos del Estado a través de Adif (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias). Por la mayoría de las vías no circulan exclusivamente trenes de Cercanías, sino también de viajeros de Media y Larga Distancia así como de Mercancías.

4.2.4.2 Incendios

Renfe *Cercanías* elabora anualmente el Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales, el cual se integra en el que desarrolla Renfe Operadora a nivel corporativo. Este plan se elabora a partir de la experiencia y datos de años anteriores y de la evaluación y mapa de riesgos, adecuándose a las características del territorio de cada Comunidad Autónoma y de los diferentes niveles de riesgo.

En Renfe Operadora se ha creado la figura del "Agente de Riesgos de la Naturaleza", ceñida exclusivamente a los aspectos de la prevención y lucha contra los incendios forestales.

Por otra parte, a nivel operativo se actúa a dos niveles:

- En cuanto al personal, se desarrollan campañas de sensibilización a través de artículos en las revistas del sector ferroviario de acceso a todos los empleados, folletos informativos, ponencias en los cursos que imparte la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, cartelería para su colocación en estaciones, pegatinas en los trenes, etc.
- A nivel de parque de trenes y a pesar de que el material rodante de Renfe *Cercanías* está acondicionado para la nula emisión de partículas en ignición, dentro del Plan de Mantenimiento de cada tren se realizan operaciones específicas para evitar que un mal funcionamiento o posibles deficiencias puedan provocar riesgos.

Plan acción específico para trenes de Cercanías

Dentro del Plan de Acción de Incendios forestales, durante el año 2005 se contemplaron las siguientes acciones:

- Revisión del sistema de freno en el material motor de aquellas partes susceptibles de producir chispas o calor suficiente para provocar un incendio.
- Revisión de los sistemas de escape de TD S/592, comprobando la ausencia de fuentes de calor o chispas capaces de provocar un incendio.
- Acompañamientos de trenes con el fin de reconocer posibles situaciones de riesgo de incendio.
- Campañas coincidentes con el inicio de la estación estival, consistentes en extremar las precauciones en este sentido y muy especialmente en las líneas de mayor criticidad (Vic-Puigcerdá y Cercedilla-Cotos).

⁶ El paso de los trenes produce ruido debido al rozamiento con el aire y con las vías, por ello la mayor o menor incidencia de este aspecto depende de la naturaleza y trazado de las infraestructuras viarias, la tecnología de los trenes, la velocidad de circulación y su peso, etc.

⁷ Los viales con más curvas o con curvas más pronunciadas tienen una mayor incidencia de ruido ya que en estos trazados el rozamiento de la rueda con el carril es mayor para dotar de mayor tracción al tren.



4.2.4.3 Ruido

Aunque sensiblemente menor que otras actividades y modos de transporte, nuestra actividad genera un cierto impacto acústico⁶ en nuestro entorno inmediato que intentamos minimizar, fundamentalmente en los dos ámbitos más directamente relacionados con nuestra gestión:

- Trenes:
 - Instalación de silenciadores y atenuadores en las unidades existentes.
 - El nuevo parque de trenes CIVIA incorpora un dispositivo de insonorización que elimina los ruidos producidos por el sistema rueda-carril⁷. Por otro lado, ofrece unos altos niveles de insonorización interior debido a la instalación de aislantes acústicos y a la menor emisión sonora de los equipos de climatización.



Tabla 10: Estimación de emisiones derivadas de la tracción eléctrica

Fuente: Ministerio de Medio Ambiente.
Unidades: toneladas (Tm) y kilotoneladas (KTm) para el CO2

AÑO	CO2	CH4	N2O	NOX	CO	NMVOC	SO2	CO2 eq.
2003	458,79	6,80	9,02	1.507,66	112,23	35,36	4.499,70	461,72
2004	466,47	6,91	9,17	1.532,90	114,11	35,95	4.575,04	469,45
2005	426,27	6,32	8,38	1.400,80	104,28	32,86	4.180,79	429,00

Tabla 11: Estimación de emisiones derivadas de la tracción diesel

Fuente: Ministerio de Medio Ambiente.
Unidades: toneladas (Tm) y kilotoneladas (KTm) para el CO2

AÑO	CO2	CH4	N2O	NOX	CO	NMVOC	SO2	CO2 eq.
2003	30,20	1,95	11,69	38,09	103,27	44,82	6,82	33,86
2004	29,84	1,93	11,55	37,65	102,07	44,29	6,74	33,47
2005	29,09	1,88	11,26	36,70	99,49	43,17	6,57	32,62

- Sistemas de Información en Estaciones: en el año 2005 se ha constituido el G.I.M. “Silencio, se rueda” en el ámbito de Madrid, centrado en la reducción de los impactos ambientales de nuestra actividad. En lo referente a ruidos se han puesto en marcha las siguientes actuaciones:
 - Elaboración y actualización de mapa de ruidos en las estaciones que gestionamos.
 - Adecuación del programa informático de megafonía para que el volumen pueda modularse.
 - Eliminación de los anuncios de voz de paso de trenes entre las 22 y las 7 horas en todas aquellas estaciones que disponen de teleindicadores.

4.2.5 Emisiones

La tracción de los trenes es la mayor fuente de emisiones a la atmósfera que produce Renfe Cercanías:

- La tracción diesel sería una emisión directa derivada de la combustión del gasoil que produce la energía para la propulsión de las unidades diesel.
- La tracción eléctrica constituye una emisión indirecta, derivada del uso de energía eléctrica proveniente de centrales térmicas por la quema de combustibles fósiles principalmente, ya que las hidráulicas no producen emisiones y las nucleares producen vapor de agua.

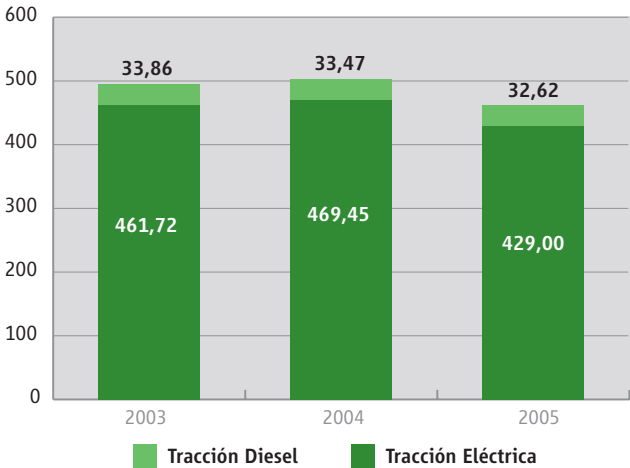
Para la estimación de las emisiones de Renfe Cercanías se han usado los valores estimados por el Ministerio de Medio Ambiente para el Inventario Nacional de Emisiones a la Atmósfera, a través de las emisiones asociadas al “Sistema Eléctrico Peninsular” y los factores de emisión de cada contaminante del combustible diesel.

4.2.5.1 Emisiones de gases de efecto invernadero

Se han estimado las cantidades de los gases de efecto invernadero (N2O, CH4 y CO2) derivados de la tracción para conocer la contribución de Renfe Cercanías al problema del cambio climático y poner en marcha las acciones que estén a su alcance para su minimización.

Gráfico 11: Estimación de emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de la tracción

Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Medio Ambiente.
Unidades: Kilotoneladas equivalentes de CO2.



4.2.5.2 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

Las emisiones de gases que agotan la capa de ozono no se producen de forma sistemática como las asociadas a la tracción, sino que son consecuencia de escapes y fugas ocasionales en las operaciones de mantenimiento de los sistemas de climatización.

Su estimación es realmente difícil ya que depende de las operaciones realizadas por las empresas contratadas para el mantenimiento de estos sistemas en los trenes.

4.2.6 Residuos

La generación de residuos de Cercanías se centra principalmente en los talleres de mantenimiento.

Renfe Cercanías lleva el control de los talleres propios y contratados de manera que tiene caracterizados y cuantificados, en la medida de lo posible, los residuos que se producen.

4.2.6.1 Residuos en talleres

Las actividades de mantenimiento de los trenes generan principalmente residuos peligrosos:

- Aceite y filtros.
- Trapos y otros absorbentes impregnados de aceite.
- Envases que han contenido sustancias peligrosas.
- Aguas de lavados y limpiezas.
- Restos de grasas, etc.

Los residuos producidos por empresas externas de mantenimiento son gestionados por las mismas, ya que asumen la titularidad de dichos residuos, si bien la mayoría de los datos son reportados a Renfe Cercanías para su conocimiento y análisis.

En cualquier caso, todos los residuos peligrosos son gestionados con gestores autorizados en cada una de las comunidades autónomas donde se ubican los núcleos.

Los datos aportados sobre producción de residuos peligrosos corresponden a los talleres que trabajan en exclusiva para el mantenimiento de los trenes de Renfe Cercanías (Madrid Cerro Negro, Móstoles, Cornellá, Mataró y Montcada), si bien el resto de talleres con los que opera entrega el global de los residuos generados a gestores autorizados, entre ellos los de Renfe Cercanías.

Aparte de los residuos peligrosos, en las labores de mantenimiento se generan otros tipos de residuos, cuya importancia no reside en la peligrosidad sino en el volumen generado. Es el caso de chatarras, cristales y elementos plásticos de los trenes. Todos estos residuos se destinan al reciclaje.

4.2.7 Vertidos y efluentes

Las actividades de Renfe Cercanías generan efluentes de aguas residuales y son por un lado los talleres propios y por otro las estaciones gestionadas y los edificios de labores directivas y administrativas.

Los talleres producen aguas de carácter industrial, derivadas de determinadas actividades asociadas al lavado y mantenimiento general de los trenes.

Las aguas que se aportan a los colectores municipales de saneamiento desde los edificios son de carácter sanitario.

De forma accidental y puntual pueden producirse vertidos de sustancias peligrosas, aunque no hay constancia de hechos documentados en el período alcance de la presente memoria.

Aunque no sea competencia de Renfe Cercanías, hay que tener en cuenta que en algunas estaciones existen depósitos de gasóleo C para calefacción, que pueden ser una fuente de potencial contaminación del suelo.

Tabla 12: Residuos no peligrosos

Fuente: Renfe Cercanías.

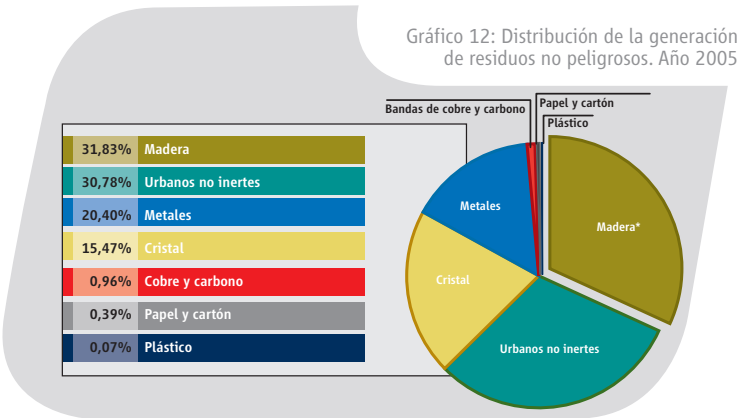
RESIDUO	2005
Metales	34.650
Papel y cartón	660
Madera ⁸	54.054
Urbanos no inertes ⁹	52.278
Bandas de cobre y carbono	1.632
Cristal	26.440
Plástico	126

Unidades: Kg.

Nota: Datos de talleres que prestan servicio solamente a Renfe Cercanías.

⁸ Dato original 60.060 m³, calculada la masa a partir de una densidad media de 0,9 g/cm³ para madera genérica.

⁹ Se consideran residuos urbanos no inertes los residuos orgánicos y residuos genéricos que no se segregan en los grupos restantes.



Fuente: Renfe Cercanías.

Tabla 13: Residuos peligrosos

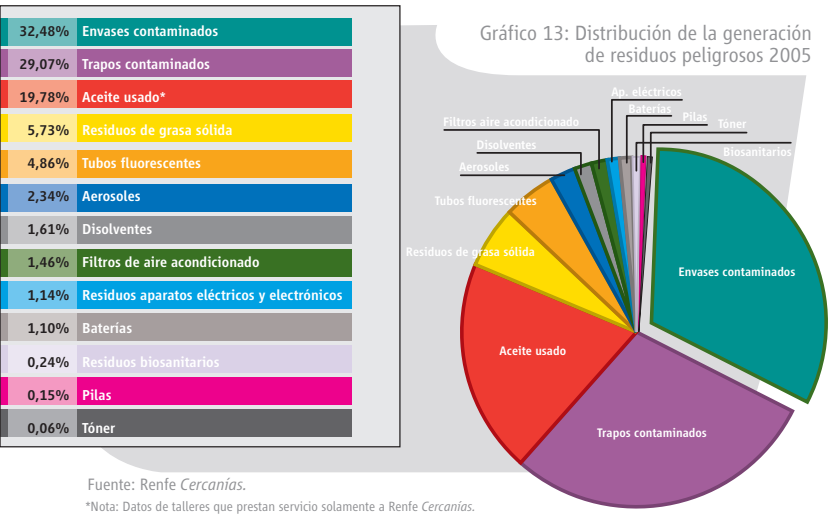
Fuente: Renfe Cercanías.

RESIDUO	2005
Envases contaminados	10.961
Trapos contaminados	9.809
Filtros de aire acondicionado	492
Tubos fluorescentes	1.639
Disolventes	542
Aceite usado ¹⁰	6.939
Tóner	20
Pilas	50
Aerosoles	790
Baterías	370
Residuos de grasa sólida	1.932
Residuos biosanitarios	80
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	383

Unidades: Kg.

Datos de talleres que prestan servicio solamente a Renfe Cercanías.

¹⁰ Dato original 5.100 litros, calculada la masa a partir de una densidad media de 0,89 kg/litro para aceites minerales

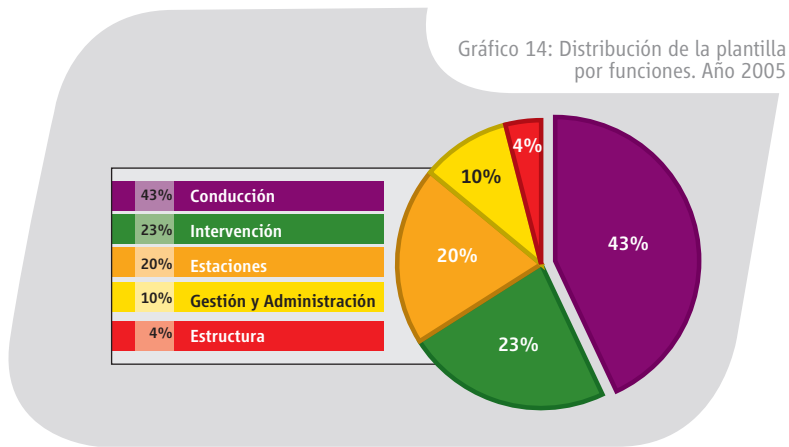


Fuente: Renfe Cercanías.

*Nota: Datos de talleres que prestan servicio solamente a Renfe Cercanías.



4.3 Indicadores Sociales



Fuente: Renfe Cercanías.

Tabla 14: Distribución de la plantilla por núcleos. Año 2005

Dirección	134
Asturias	159
Barcelona	934
Bilbao	264
Cádiz	59
Madrid	1.239
Málaga	112
Murcia	121
San Sebastián	121
Santander	47
Sevilla	141
Valencia	400
TOTAL	3.731

Fuente: Renfe Cercanías.
Unidades: Número de empleados.

4.3.1 Empleados

En Renfe Cercanías trabajan actualmente 3.731 personas, distribuidas en los 11 Núcleos que componen nuestro negocio. El 43% corresponde a personal de Conducción, 23% a Intervención, 20% a Estaciones, 10% a Gestión y Administración y 4% al personal de Estructura.

Cabe destacar que el 60% de la plantilla tiene entre 40 y 50 años. Así mismo, que Renfe Cercanías fomenta la estabilidad laboral hace que sus empleados se sientan más identificados con la compañía.

La plantilla de Cercanías esta compuesta por personal fijo, existiendo contrataciones temporales en tres núcleos, Madrid, Barcelona y Valencia, todos ellos motivados por periodos punta en la producción. El número medio de trabajadores con contrato temporal asciende a 12 al año lo que supone el 0,32% de la plantilla media anual.

4.3.1.1 Igualdad de oportunidades

En el periodo 2003-2005, el porcentaje de mujeres de la plantilla de Renfe Cercanías ha experimentado un crecimiento, que aunque bajo, debe analizarse de forma positiva teniendo en cuenta los cambios en la empresa durante los últimos años en cuanto a la reestructuración del personal.

Si bien el porcentaje de mujeres en puestos directivos se sitúa por debajo de la media española (22 %), Renfe Cercanías ha visto incrementado su porcentaje en el año 2005. Así mismo, de los cuatro cargos directivos incorporados a la plantilla en el periodo 2003-2005, el 50% han sido mujeres.

4.3.1.2 Salarios y beneficios

Se ha producido un deslizamiento hacia los gastos fijos en relación a los datos del año 2003, debido a que con el XV Convenio Colectivo parte de los emolumentos variables se han trasladado a los fijos.

4.3.2 Relaciones laborales

4.3.2.1 Convenio Colectivo

El XV Convenio Colectivo tiene una duración de 2 años, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2006. Fue firmado antes de la segregación de Renfe por la aplicación de la Ley del Sector Ferroviario y por lo tanto es de aplicación tanto para Renfe Operadora como para Adif.

Con excepción de la Estructura de Dirección, con regulación específica, la plantilla de Renfe Cercanías está amparada por el citado Convenio, y la Normativa anterior no derogada.

Hay que señalar que el propio Convenio establece la necesidad de que se produzca una integración normativa en cada Empresa y se incorporen los acuerdos suscritos fuera del marco de la regulación del mismo.

4.3.2.2 Representación Sindical

Los Sindicatos, y por tanto la representación sindical, tienen un importante papel en Renfe Cercanías, habiéndose alcanzado en el 2005 un grado de afiliación del 78,39%.

La representación sindical dentro del Comité General de Renfe Operadora ésta compuesta por SEMAF, UGT, CCOO, SF y CGT. El Convenio Colectivo fue suscrito por todas las fuerzas sindicales excepto CGT.

Dentro de Renfe Cercanías el 60,8% de los trabajadores considera como relevante el papel de los sindicatos y un 33,8% de los trabajadores creen que las medidas que plantean favorecen la credibilidad y el desarrollo futuro. Por otra parte, para el 55,7% la negociación es el método más adecuado para la resolución de los conflictos, postura ésta que ha ganado importancia con relación a encuestas anteriores.

4.3.2.3 Resolución de Conflictos

Tras la reestructuración de la compañía se establecen dos Comisiones de Conflictos laborales, una para el área de operaciones (unidades orgánicas que se integrarán en el futuro en la empresa Renfe-Operadora) y otra para el área de Infraestructuras (unidades orgánicas que se integrarán en el futuro en la empresa Adif), compuesta por ocho representantes de cada una de las partes, estando constituida la que representa a los trabajadores por miembros de cada Empresa de los Sindicatos firmantes del Convenio Colectivo, garantizándose al menos uno por cada Sindicato firmante del Convenio.

Como principio general de la Comisión de Conflictos, se establece la buena fe en la negociación para la solución de Conflictos.

Gráfico 15: Pirámide de edad y género año 2005

Fuente: Renfe Cercanías.

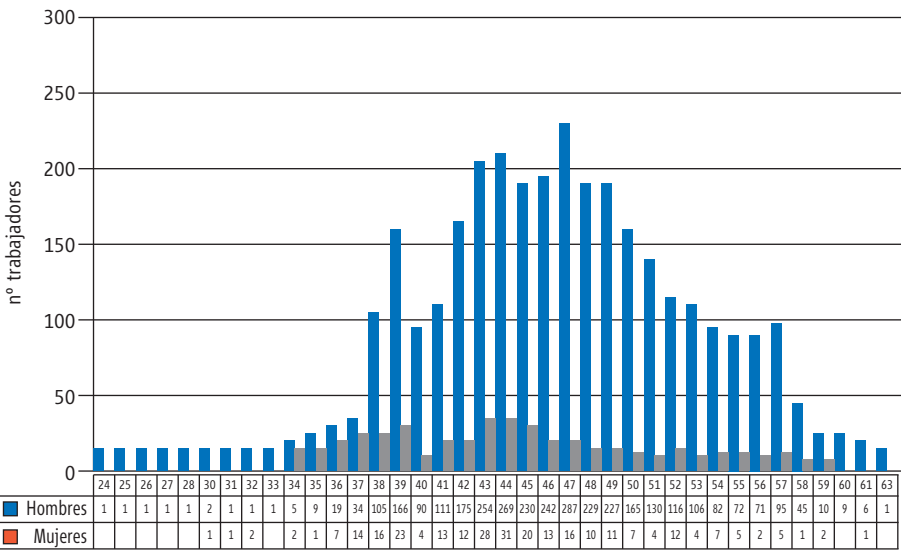
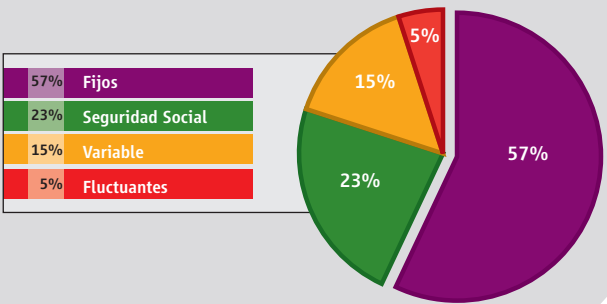


Tabla 15: Distribución de la plantilla por géneros

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
Nº EMPLEADOS	3.919	3.838	3.731
Nº MUJERES	296	295	286
% MUJERES PLANTILLA	7,55%	7,69%	7,67%
Nº MANDOS INTERMEDIOS Y TÉCNICOS	385	380	380
Nº MUJERES	39	41	38
% MUJERES MANDOS INTERM. Y TÉCNICOS	10,13%	10,79%	10,00%
Nº DIRECTIVOS	99	101	103
Nº MUJERES	9	11	11
% MUJERES DIRECTIVAS	9,09%	10,89%	10,68%

Gráfico 16: Desglose de los costes de personal 2005



Fuente: Renfe Cercanías.

Tabla 16: Conflictos laborales

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
Nº DE CONFLICTOS	5	2	16
Nº EXP. LABORALES ABIERTOS	218	201	162

Tabla 17: Jornadas perdidas por huelga

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
Nº DE JORNADAS	76	26	60

4.3.2.4 Comunicación a los empleados

Dentro de Renfe Cercanías siempre ha existido una preocupación por la comunicación, como elemento necesario e imprescindible para lograr una mayor implicación de los trabajadores, así como para incrementar la motivación de los mismos en el desempeño de su labor.

La herramienta más importante que tiene Renfe Operadora es la intranet, a través de la cual se transmite información general de la empresa y específica de los negocios, además de las diferentes informaciones que aparecen en los distintos medios de comunicación y que afectan a nuestra empresa.

Durante el 2005 se han seguido editando conjuntamente para Renfe Operadora y Adif la revista "Líneas del Tren" y la revista técnica "Segura", aunque está previsto realizar una nueva publicación exclusivamente para Renfe Operadora.

Durante el 2005 Renfe Cercanías realizó una campaña informativa sobre la Apnea del Sueño y su repercusión en el Personal de Conducción. Dicha campaña se difundió mediante carta y díptico enviado al domicilio de los trabajadores pertenecientes a dicho colectivo, carteles explicativos en las residencias y las cabinas de conducción y mediante tutorías, realizadas por los Mandos intermedios.

4.3.2.5 Participación de los empleados

Durante el 2005 se ha continuado con la política de participación de los trabajadores en la mejora de la gestión a través de las diferentes iniciativas de Grupos de Iniciativa y Mejora y de Equipos de Iniciativa y Mejora, presentadas en la I Convención de Calidad de Renfe Operadora. En esta convención Renfe Cercanías obtuvo los siguientes premios.

- El primer premio del XI Concurso de Grupos de Participación en la Mejora de la Gestión de Renfe se ha concedido al trabajo "Mejora de la Señalización del estado de freno en vehículos de la serie 440", del EIM "Galatea" de Cercanías, que da solución a los problemas ocasionados por la falta de señalización del frenado de estacionamiento de trenes.
- El GIM "Silencio, se rueda", de Cercanías, ha recibido el premio al Medio Ambiente por la implantación y contribución a la eliminación de la contaminación acústica y lumínica, así como su aportación al fomento del ahorro energético.

En 2004 y 2005 se han constituido 16 GIM y 3 EIM, y en los que participan un total de 129 empleados y que tratan sobre problemas de tipo técnico, comerciales, atención al viajero, ambientales o de movilidad.

Por otra parte, en el año 2005 se han abierto 6 expedientes para premiar a trabajadores por su actuación.

4.3.3 Seguridad y Salud

La Prevención de Riesgos sigue siendo uno de los puntos clave de la gestión de la Empresa, referida tanto a los trabajadores propios, como a las diferentes empresas que trabajan en las instalaciones donde desempeñamos nuestra función. Además, la Prevención es uno de los pilares de lo que se ha venido a denominar Seguridad Integrada, siendo el otro pilar la Protección Civil, con especial seguimiento a partir de los atentados del 11 de marzo de 2004.



Indicadores de satisfacción laboral

La plantilla de Renfe Cercanías se encuentra medianamente satisfecha de su situación laboral actual, con una valoración de 6,24 (en una escala de 0-10). En cuanto al nivel de prescripción de Renfe Cercanías como lugar de trabajo para otras personas, también se alcanza una valoración intermedia (6,42), y se puntúa con un 7 la posibilidad de volver a elegir éste Área de Actividad como lugar de trabajo.

Las tres valoraciones dadas por los trabajadores de Renfe Cercanías se sitúan por encima de la media obtenida para la totalidad de la Empresa.

Tabla 18: Accidentabilidad laboral

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
ACCIDENTES LABORALES	131	168	142
LEVES	131	167	142
GRAVES	0	1	0
MUY GRAVES	0	0	0
MORTALES	0	0	0
ACCIDENTES EN ITINERE	17	14	11
TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO	148	182	153
ACCIDENTES POR EMPLEADO	0,04	0,04	0,04

Unidades: número de accidentes

Tabla 19: Inversiones en seguridad y salud

Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	15.047	11.367	18.813
SEGURIDAD E HIGIENE	349.097	77.087	60.569
COSTE TOTAL	364.144	86.454	79.382

Unidades: euros

4.3.3.1 Órganos de representación

La Ley del Sector Ferroviario que dio lugar a la aparición de dos empresas, Renfe Operadora y Adif, supuso, como ya se ha señalado, cambios en los Órganos de Representación, no obstante siguen existiendo el Comité de Seguridad y Salud dentro del Área de Actividad y los Comités de Seguridad y Salud Provinciales con el objeto de que las soluciones a los problemas sean cercanas a los mismos.

4.3.3.2 Servicio de Prevención

El Servicio de Prevención está formado por siete personas, seis Técnicos de Prevención, integrados cada uno de ellos en una Dirección o Gerencia territorial de Cercanías y un Coordinador en la Dirección de Organización y RR.HH. Se encargan de que la Prevención de Riesgos sea algo inherente a la

organización, realizando las evaluaciones de riesgos de las diferentes dependencias y puestos, la revisión de las mismas, asistiendo, a los Comités de Seguridad y Salud y aportando soluciones sobre el terreno que eliminen o disminuyan los riesgos que conllevan la realización de nuestra actividad.

4.3.3.3 Índices de Accidentalidad

En cuanto al ratio de nº de accidentes por empleado se mantiene con respecto a los valores del año 2003, situándose en el 0,04. Debemos señalar que durante el año 2005 los dos accidentes graves y el accidente mortal ocurrido en Renfe Cercanías, se han producido in itinere.

4.3.3.4 Inversiones en Seguridad y Salud

Las inversiones más importantes de Seguridad y Salud se han realizado en la Formación e información impartidos a los trabajadores y en el mantenimiento y adecuación de las instalaciones.

Dentro de la formación impartida hemos mantenido los niveles de formación dados en el 2003, habiendo llegado a 2.246 trabajadores con 11.086 horas de formación en materia de Seguridad y Salud.

Dentro de este epígrafe se han incluido los cursos que se han impartido de Protección Civil, para que las comparaciones fueran homogéneas con respecto al 2003. En cuanto al ratio horas de Formación en Prevención riesgos/ nº trabajadores se ha pasado 2,73 horas/ trabajadas en el 2003 a 2,97% en el 2005.

4.3.3.5 Formación en Prevención de Riesgos Laborales

Los riesgos laborales deben eliminarse o reducirse, requiriéndose la colaboración activa de todos los trabajadores y de la Representación del Personal, facilitándose su participación e información.

Con este objetivo, Renfe Cercanías ha impartido durante el 2005 la siguiente formación específica en materia de:

- Seguridad y Salud, a 536 trabajadores durante 3.183 horas
- Protección Civil, a 1.657 trabajadores durante 6.299 horas
- Seguridad en la Circulación, a 12 trabajadores durante 144 horas

4.3.3.6 Programas de Prevención de Enfermedades (laborales y no laborales)

Cercanías continúa realizando a sus empleados y, en función de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, de la categoría profesional y en cumplimiento de la normativa vigente, reconocimientos médicos. La empresa ofrece también la posibilidad para sus empleados de solicitar reconocimientos médicos cuando lo requieran.

De la misma manera, Renfe Operadora realiza diferentes campaña médicas, como son:

- Campaña de Vacunación Antigripal.
- Dieta y Prevención del Cáncer de Colo-Rectal.
- Prevención del Cáncer de Próstata.
- Prevención y Tratamiento del Tabaquismo.
- Salud Ginecológica.
- Vacunación contra el tétanos y la difteria.
- Vacunación contra la hepatitis B.

4.3.4 Formación y Entrenamiento

El Plan de Formación de la Dirección Ejecutiva de Servicios de Cercanías se elabora en coordinación con las distintas Direcciones y Gerencias Territoriales y de acuerdo con la Dirección Corporativa de Formación. Dicho Plan fue presentado a los diferentes sindicatos con representación en el Comité General de Empresa, y se aprobó en el Consejo Asesor de Formación de forma conjunta con la Dirección de Formación Corporativa y la Representación de los Trabajadores.

Con relación a los cursos impartidos en Cercanías, se ha hecho un esfuerzo especial, conjuntamente con el resto de la empresa, en formar a los Jefes de maquinistas tipo A y resto de Formadores del Área de Actividad, que representan la columna vertebral en lo referente a la formación de los futuros maquinistas, y en el mantenimiento de las habilitaciones de los que ya lo son.

Tabla 20: Días de ausencia por absentismo Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005
DÍAS DE AUSENCIA POR ABSENTISMO	48.432	46.284	56.028
JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTE LABORAL			
	2003	2004	2005
JORNADAS LABORALES	5.148	6.184	5.496
JORNADAS IN ITINERE	622	540	825
TOTAL JORNADAS PERDIDAS	5.770	6.724	6.321
RATIO HORAS PERDIDAS / HORAS TRABAJADAS	0,68	0,81	0,78

Tabla 21: Formación en seguridad y salud Fuente: Renfe Cercanías.

	2003	2004	2005*
Nº TRABAJADORES FORMADOS	1.822	2.359	2.246
Nº HORAS DE FORMACIÓN	11.107	12.988	11.086

*Datos cierre provisional.

Tabla 22: Detalle del personal formado en seguridad y salud 2005

	PERSONAL DE ESTRUCTURA	MANDOS INTERMEDIOS	PERSONAL OPERATIVO	EXTERNOS	TOTAL CURSOS
Nº ALUMNOS	184	438	1.256	368	2.246
Nº HORAS	814	3.288	5.941	1.043	11.086

Fuente: Renfe Cercanías. *Datos cierre provisional.

Tabla 23: Formación impartida

	2003	2004	2005*
Nº ASISTENTES	7.418	7.864	6.888
HORAS DE FORMACIÓN	82.414	87.481	71.439

Fuente: Renfe Cercanías. *Datos cierre provisional.

Tabla 24: Número de Directivos que han participado en la formación

	2003	2004	2005*
Nº ASISTENTES	250	284	411
HORAS DE FORMACIÓN	6.203	4.965	3.914

Fuente: Renfe Cercanías. *Datos cierre provisional.

Tabla 25: Formación en valores corporativos y orientación al cambio

	2003	2004	2005*
Nº ASISTENTES	1.560	1.708	1.494
HORAS DE FORMACIÓN	23.724	25.256	21.786

Fuente: Renfe Cercanías. *Datos cierre provisional.

Se continúa ofreciendo al personal la formación sobre implantación de Planes de Emergencia, seguridad en túneles, jornadas de Información, etc. Es de destacar en el año 2005 el comienzo de un nuevo curso de formación (totalmente novedoso en el mercado y en cuya gestación Protección Civil y la Dirección de RRHH han tenido una gran presencia con su experiencia), denominado “Respuesta ante Emergencias”. En él se abarcan temas como el control de masas, evacuación y desalojo de estaciones, que permiten complementar la formación de implantación de los Planes de Emergencia.

En cuanto a la formación de formadores se emplearon 12.112 horas, triplicando la impartida durante el 2004.

Otro aspecto importante es el número de personas pertenecientes a la Estructura de Dirección y Apoyo, que han participado en cursos, alcanzando las 411. Sobre este apartado hay que señalar especialmente el esfuerzo que la Dirección de Formación Corporativa, en concreto en Formación para Directivos, está realizando con la elaboración de un programa de formación continuada en donde se tenga en cuenta los planes de carrera profesional.

4.3.5 Servicio a la comunidad

Además del servicio prestado, Renfe Cercanías proporciona otros servicios a la comunidad, entre los que se encuentran las siguientes actuaciones destacadas:

Viajar con el colegio

Renfe Cercanías ofrece este servicio para grupos escolares organizados por sus profesores, con descuentos.

Viajar con la Universidad

Para los alumnos que están matriculados en la Universidad o en un Centro Oficial de enseñanza, pueden obtener la Tarjeta Studio en la mayoría de los núcleos de Cercanías.

Viajar con bicicleta

En trenes de Cercanías, exclusivamente en aquellos cuyo origen y destino se encuentren dentro de los Núcleos, se podrán transportar bicicletas respetando una serie de medidas establecidas por Renfe Cercanías con el fin de no causar molestias al resto de usuarios

Viajar con animales de compañía

En los trenes de Cercanías se puede viajar con animales de compañía sin cargo adicional al billete del viajero y siempre bajo la responsabilidad de éste.

Programa de actividades escolares 2005-2006

Renfe Cercanías presenta para cada año escolar el Programa de Actividades Escolares de Cercanías, una completa propuesta de actividades culturales, pedagógicas y de ocio, en cada uno de los núcleos, dirigida a los profesores y jefes de estudio de los colegios.

4.3.5.1 Movilidad Urbana

Renfe Cercanías, como elemento de transporte público para viajeros, tiene entre sus preocupaciones el posibilitar la conexión con otros medios de transporte como el metro o el autobús, así como otras redes de ferrocarril. En este sentido, hay núcleos en los que Renfe Cercanías presta servicio y está presente en nodos de conexión con otros modos de transporte público. Para ello, la relación con las Administraciones es esencial a la hora de planificar nuevas estaciones, coordinación con otros agentes de transporte, etc.

En total, la red de Cercanías interconecta con otros ferrocarriles urbanos y metropolitanos en 43 puntos. La creación de aparcamientos en estaciones de Renfe Cercanías disuade a muchos conductores de utilizar el transporte privado hasta el punto final de destino, evitando con ello la congestión urbana con los costes asociados que conlleva.



Sostenibilidad

Un viajero utilizando el tren, consume entre 3 y 10 veces menos litros equivalentes de gasolina por kilómetro, que si viaja en coche, y 20 veces menos que si lo hace en avión. Más concretamente, consume menos de 1 litro a los 100 kilómetros si utiliza los trenes de Renfe Cercanías. Un solo tren de Cercanías evita hasta 3 kilómetros de atasco.

El transporte realizado por Renfe supone solamente el 0,02% de las emisiones totales de CO₂ de España.



El tren es el medio de transporte que menor impacto ambiental genera durante el desarrollo de sus actividades y servicios, siendo la alternativa más eficiente para la movilidad sostenible.

4.3.5.2 Accesibilidad

La accesibilidad es otra de las grandes preocupaciones de Renfe Cercanías, apostando cada vez más por facilitar a todos los usuarios potenciales el uso y disfrute del tren de Cercanías para sus desplazamientos.

Las inversiones en plataformas de acceso, ascensores, plazas reservadas para personas de movilidad reducida, etc. hacen que el 61,36 % de los viajeros transitan por estaciones accesibles y con las actuaciones previstas se alcanzará el 64,86 %.

Por otra parte, y con la incorporación progresiva de los trenes Civia se conseguirá una importante mejora en accesibilidad de trenes.

La valoración global por parte de los usuarios es muy positiva en las encuestas de calidad percibida, con una nota de 7,59 sobre 10. Por ello podemos decir que las expectativas de los clientes se ven satisfechas.

4.3.5.3 Motivo de Viaje

Tras la realización de encuestas en los diferentes núcleos donde desarrolla sus servicios Renfe Cercanías, se evidencia que el motivo principal por el que los usuarios utilizan los mismos, es el desplazamiento a sus puestos de trabajo.

Estas encuestas permiten a su vez identificar el perfil del usuario más habitual de la red de Cercanías, y este es una mujer de entre 16 y 29 años con estudios universitarios que trabaja.

Si bien el motivo más frecuente de viaje lo es por motivos laborales, resultan también significativos los motivos por estudios y por ocio (en este caso fundamentalmente los fines de semana).

4.3.6 Calidad de servicio

Renfe Cercanías cuenta con indicadores e índices que permiten medir, valorar y comparar la evolución temporal de lo que en principio es un concepto abstracto como es la calidad, y que permiten tomar las acciones pertinentes para mejorar el servicio.

Dispone de tres sistemas para conocer y determinar la calidad de servicio:

- Encuestas de calidad percibida: se elaboran entre otros el **I.Q.P.** (Índice de Calidad Percibida) y el **I.S.P.** (Índice de Satisfacción del Cliente) a partir de la valoración obtenida en una muestra, que en 2005, ha sido de 18.962 entrevistas.
- Auditorías mensuales de trenes y estaciones desde la visión del cliente oculto (**I.M.A.**).
- Índice de Calidad Objetiva (**I.Q.O.**): este índice integra un conjunto de parámetros tales como la puntualidad diaria, el número de reclamaciones y la valoración otorgada por el cliente oculto.

Al margen de estos sistemas y herramientas de gestión, el control y seguimiento de la calidad de servicio que prestamos está presente en la labor diaria del personal de Renfe Cercanías.

4.3.6.1 Servicio de Atención al Cliente

Desde Renfe Cercanías se facilita a los usuarios los canales más apropiados para que hagan llegar sus comentarios y reclamaciones: oficinas de atención al cliente, teléfono, fax, correo electrónico, carta, hojas de reclamaciones, etc.

Si bien el canal más utilizado sigue siendo la hoja de reclamaciones, cada vez más, los usuarios utilizan el correo electrónico para hacer llegar sus reclamaciones, sugerencias o peticiones de información (16% de reclamaciones por esta vía).

Cada vez más los usuarios tienen menos reparo en comunicar sus inquietudes y disconformidades y Renfe Cercanías pone todos los medios necesarios para recibir la información. Aún considerando estos dos factores, el número de reclamaciones descendió del año 2003 al año 2004 significativamente.

Como dato, el número de reclamaciones por millón de viajeros para el año 2005 ha sido de 82.

Tabla 26: Motivo de viaje

	Usuarios de...			TOTAL
	DÍA LABORABLE	FIN DE SEMANA	AMBOS(*)	
TRABAJO	60	13,70	61,10	57,90
ESTUDIOS	22,60	3,70	19,10	20,40
OCIO	7,10	64,50	52,30	24,20
GESTIONES	6,10	5,10	5,40	5,90
OTROS	4,00	12,80	6,90	5,40

Fuente: Renfe Cercanías. *Usuarios que se desplazan en día laborable y fin de semana.

Tabla 27: Resultados de la encuesta de satisfacción por atributos 2005

ATRIBUTO		VALORACIÓN
01	Fiabilidad del transporte de Cercanías	7,61
02	Oferta general de trenes	7,13
03	Rapidez del tren	7,88
04	Accesibilidad de las estaciones	7,59
05	Comodidad/confort de las estaciones	7,15
06	Comodidad/confort interior del tren	7,54
07	Limpieza y apariencia estética de estaciones y trenes	7,34
08	Información dada sobre el servicio	6,89
09	Condiciones económicas del servicio Cercanías	6,07
10	Sensación de seguridad ante la delincuencia en estaciones y trenes	6,50
11	Comportamiento y actitud del personal de Renfe Cercanías	6,99
12	Relación con el cliente	6,95
CALIDAD GLOBAL		7,36

Fuente: Renfe Cercanías.
Valoración de 0 a 10. Fe de errores: en la anterior memoria se indicaba por error que la escala de valoración era de 0 a 9.

Tabla 28: Evolución de los índices de calidad

	2003	2004	2005
ÍNDICE CALIDAD PERCIBIDA (IQP)	7,30	7,34	7,36
ÍNDICE CALIDAD OBJETIVA (IQO)	6,75	7,66	7,54
ÍNDICE MEDIO DE ATENCIÓN (IMA)	8,30	8,60	8,20
ÍNDICE SATISFACCIÓN PERCIBIDA (ISP)	68%	69,91%	69,20%

Fuente: Renfe Cercanías. Valoración de 0 a 10.

Tabla 29: Evolución del número de reclamaciones

	2003	2004	2005
Nº DE RECLAMACIONES	39.278	37.177	37.645

Fuente: Renfe Cercanías.

Tabla 30: Puntualidad

	2003	2004	2005
ÍNDICE DE PUNTUALIDAD	98,4	98,87	98,85

Fuente: Renfe - Adif

4.3.6.2 Puntualidad

Sabemos que la fiabilidad del servicio (puntualidad, rapidez y regularidad) sigue siendo para nuestros clientes uno de los aspectos de mayor irrenunciabilidad y al que se da un mayor valor. Diariamente Renfe Cercanías se esfuerza por conseguir los máximos índices de puntualidad.

La gran concentración de viajeros se produce en los intervalos de 7 a 9 de la mañana, y en periodos clave del mediodía y de la tarde, por lo que en esos momentos Renfe Cercanías muestra especial atención por cumplir los horarios y dar la mayor puntualidad de servicio.

4.3.6.3 Política de Publicidad

El principal objetivo de Renfe Cercanías es la satisfacción de sus clientes y, por ello, está en constante movimiento para recoger las últimas tecnologías, las mejores condiciones y la adaptación a la realidad cambiante de las ciudades.

Acorde con esta inquietud, desde Renfe Cercanías se quiere hacer partícipe a la sociedad de todas estas opciones y tendencias, para lo que desarrolla una política de publicidad con un claro compromiso de transparencia y conducta ética, la relación que se mantiene con los medios de comunicación es clave. Se pretende transmitir una imagen real de la empresa, por lo que la relación con los medios de comunicación se basa en la total transparencia informativa, en la accesibilidad y disponibilidad permanente de contacto empresa-medios y en el riguroso tratamiento de las informaciones facilitadas. Adicionalmente, Renfe Operadora está adherida a Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial), entidad que regula el uso de las buenas prácticas en materia de publicidad recogidas en un código de conducta publicitaria.

4.3.7 Seguridad del cliente

4.3.7.1 Plan Anual de Seguridad

Somos un medio de transporte seguro y la seguridad es un elemento fundamental y estratégico de nuestra actividad.

Renfe Cercanías, en coordinación con las Direcciones Corporativas correspondientes, elabora anualmente su Plan de Seguridad que se integra dentro del Plan General de Renfe Operadora y que desarrolla y cumplimenta el Plan Estratégico de Seguridad 2003 – 2008.

Los aspectos y actuaciones más significativos en materia de Protección Civil se pueden agrupar en tres apartados:

- Gestión y mantenimiento de la información de Protección Civil

Se ha consolidado la implantación de la aplicación PLAMEX, disponible en la Intranet de Renfe Cercanías, que permite la consulta de los Planes de Emergencia de todas las estaciones que gestionamos, así como de los edificios en los que tenemos presencia y que tienen desarrollado su Plan de Emergencias.

Siguiendo con la implantación de los Planes de Emergencia, durante el año 2005 se han desarrollado simulacros en todos los núcleos de Cercanías, destacando el simulacro de imagen realizado en Gandía. A su vez se ha desarrollado una herramienta denominada “Parametrización de Simulacros” que nos permite conocer la calidad de nuestra respuesta ante emergencias y su evolución.

- Actuaciones en trenes

En el 2005 se ha procedido a la colocación de expositores de “Actuación ante Emergencias” en las cabinas de viajeros, como continuación a la labor iniciada en 2004 con la colocación de los mismos en las cabinas de conducción. De este modo los viajeros cuentan con planos de evacuación y de medios de socorro, así como de instrucciones de actuación antes situaciones de emergencias.

- Actuaciones en estaciones

En el año 2004, aprovechando las nuevas tecnologías emergentes en el campo de la Protección contra incendios, se dotó a diversos intercambiadores de la red de Cercanías, de Sistemas Fijos de Extinción mediante Agua Nebulizada, y Sistemas de Detección y Alarma (en sus dos variantes, analógicos y precoces), que de una manera conjunta prestarán una protección proactiva ante el desarrollo de cualquier tipo de fuego en el ámbito de los locales de riesgo de la estación.

Una vez concluida la instalación, en el año 2005 se dio paso a su integración en el Sistema de Telecontrol de Instalaciones de la estación. Así mismo, y para facilitar la respuesta ante cualquier tipo de incidencia en la instalación, se la dotó de un sistema de llamada automática al mantenedor, vía SMS.



Para conocer mejor a nuestros clientes

En el primer trimestre de 2006 está previsto realizar en todos los núcleos un Estudio Cualitativo mediante las técnicas de grupos de discusión y entrevistas en profundidad a usuarios del servicio, con un triple objetivo: conocer y evaluar la imagen de Renfe Cercanías; conocer los procesos de elección de compra y valoración de la oferta comercial; determinar los factores que inciden en la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario.

En función de las conclusiones obtenidas se procederá, en su caso, a redefinir la encuesta de calidad percibida.

4.3.7.2 Señalización

La información que se facilita a los viajeros es clara y precisa para poder facilitar todo lo posible la fluidez de los desplazamientos y movilidad en estaciones y líneas de cercanías.

4.3.7.3 Seguridad frente a la delincuencia

La percepción de seguridad de los viajeros es uno más de los parámetros que definen la elección del transporte por parte de los viajeros.

Renfe Cercanías pone a disposición de los usuarios servicios de seguridad para garantizar la tranquilidad de los viajeros.

Una de las últimas actuaciones en materia de seguridad es la instalación de video vigilancia en nuevos trenes para aumentar la seguridad de los viajeros sin afectar a la privacidad, ya que en todos los trenes se avisa de este dispositivo y de esta manera permite la disuasión de conductas delictivas.

Tabla 31: Evolución de accidentabilidad

	2003	2004	2005
Nº DE ACCIDENTES*	4	11	6

Fuente: Renfe Cercanías.
*Definición de accidente: es un suceso, repentino, no deseado, no intencionado, o una cadena de sucesos de ese tipo, de consecuencias perjudiciales.



4.3.8 Productos y servicios

Renfe *Cercanías* ofrece a sus clientes servicios en función de sus necesidades de movilidad, del periodo horario y motivo de viaje.

Como servicios podemos destacar:

- Líneas de alta frecuencia: líneas con frecuencias de paso inferiores a 4 minutos.
- Líneas de horarios: oferta adaptada a la naturaleza de cada línea y programada con criterio de cadencia regular de trenes.
- Trenes Cívicos: trenes con mayor velocidad comercial que operan en horas punta, lo que supone por un lado un incremento de nuestra oferta y por otro una reducción sustancial en los tiempos de viaje.

Con motivo de eventos de carácter cultural, deportivo o de ocio se programan trenes para atender esta demanda puntual.

Como productos ofrecemos:

- Títulos de transporte multiviaje para clientes habituales: Títulos Consorciados (Madrid, Barcelona, Asturias); Abono Mensual; Abono Trimestral (Bilbao); Bonotren (Madrid, Asturias, Barcelona); Abono 2000 (Asturias, Barcelona, Sevilla, Valencia).
- Billetes para viajeros esporádicos: Billete sencillo; Billete ida y vuelta.
- Ofertas especiales para grupos, colegios, etc., y promociones específicas (rutas turísticas, rutas especiales a centros culturales o de ocio, etc.) centradas sobre todo en los fines de semana.

4.3.8.1 Junta Arbitral de Transportes

Renfe y el Ministerio de Sanidad y Consumo firmaron un acuerdo marco el 25 de noviembre de 1987 por el que se acordó la adhesión de Renfe al Sistema Arbitral de Consumo.





5. Indicadores clave



Este capítulo pretende recoger aquellos indicadores que se han considerado clave para el desarrollo del negocio. Para ello se han utilizado ratios por unidad de producción, ratios por número de viajeros, etc. para poder realizar un análisis de la evolución del periodo que cubre la memoria y poder contrastar los puntos clave de la gestión de Renfe *Cercanías*.

5.1 Ahorro por externalidades

Cuando hablamos de las externalidades, hacemos referencia a los efectos externos que sufre la sociedad debidas al desarrollo de las actividades de Renfe *Cercanías*, es decir, la influencia de nuestras actividades y acciones sobre el bienestar de la sociedad.

Las externalidades o costes externos pueden ser positivos, aquellos que afectan favorablemente a la sociedad, o negativos cuando por el contrario, actúan desfavorablemente sobre la misma.

El servicio ofrecido a la sociedad por Renfe *Cercanías* fomenta un sistema global de transporte contribuyendo, de manera positiva, a la existencia de las externalidades positivas. Esto supone para la sociedad un ahorro tanto desde el punto de vista económico como ambiental.

Para realizar el cálculo de las externalidades o costes externos que suponen para la sociedad las actividades desarrolladas por Renfe *Cercanías*, se ha considerado la sustitución de sus servicios de transporte por otros, que son, la utilización de vehículos privados (en un 50%) y otro transporte público, es autobús (en un 50%). El promedio de estos dos costes calculados (datos europeos) con respecto al coste del transporte por ferrocarril supone el diferencial que nos dará la externalidad. Decimos que si es positivo supone un ahorro, si es negativo un coste.

Renfe *Cercanías* produce una aportación al ahorro por externalidad respecto a la congestión urbana, accidentes y contaminación atmosférica muy significativa, lo que apoya la teoría de la sostenibilidad del transporte y las bondades del transporte de viajeros por ferrocarril frente a otros modos de transporte, ya sean privados o públicos.

Los costes externos reales de transporte son elevados, aunque debemos de tener en cuenta que el volumen de transporte privado es muy variable por núcleo de población y por periodos.

Para Renfe *Cercanías*, el ahorro por externalidades es un indicador clave y a la vez transversal, porque reúne los tres vectores de la sostenibilidad en un solo indicador (social, económico y ambiental).

En la tabla 33 se muestran los costes unitarios por modo de transporte y en la tabla 34 la aplicación del diferencial de transporte por ferrocarril para la obtención de los ahorros por externalidades que se ofrecen a la sociedad por el uso del ferrocarril como modo de transporte.

Tabla 32: Indicadores clave

	2003	2004	2005	UNIDADES
INGRESOS DE TRÁFICO	40,26	41,60	42,77	€ por 1000 VKM
SUBVENCIONES A LA EXPLOTACIÓN	22,65	23,78	21,35	€ por 1000 VKM
COSTES ENERGÍA DE TRACCIÓN	7,56	8,60	8,30	€ por 1000 VKM
COSTES DE PERSONAL	20,18	20,83	20,09	€ por 1000 VKM
INVERSIONES EN MATERIAL E INSTALACIONES	7,56	11,16	6,05	€ por 1000 VKM
CONSUMO ENERGÉTICO DE TRACCIÓN	0,457	0,488	0,459	GJ por 1000 VKM
EMISIONES EFECTO INVERNADERO	0,062	0,063	0,055	KTN EQUIV CO ₂ POR 1000 VKM
PUNTUALIDAD	98,43	98,87	98,85	%
FORMACIÓN	21,03	22,79	19,15	HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADO
INVERSIONES EN SEGURIDAD Y SALUD	92,92	22,53	21,28	€ POR EMPLEADO
ACCIDENTABILIDAD LABORAL	0,68	0,81	0,78	HORAS PERDIDAS POR HORAS TRABAJADAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	89.045,4	93.330,9	104.409	€ POR EMPLEADO
AHORRO A LA SOCIEDAD POR EXTERNALIDADES	51,52	52,28	56,91	€ por 1000 VKM

Fuente: Renfe Cercanías.

*Modificaciones con relación a la anterior Memoria: los datos del año 2003 de la Memoria a 1999-2003 eran datos provisionales pendientes de cierre del ejercicio. En la presente Memoria se recogen los datos definitivos del año 2003.

Tabla 33: Costes externos por modo de transporte

	FERROCARRIL	AUTOMÓVIL	AUTOBÚS	DIFERENCIAL FERROCARRIL*
CONGESTIÓN URBANA	0,00	42,90	8,00	25,45
ACCIDENTES	0,80	30,90	2,40	15,85
RUIDO	3,90	5,20	1,30	-0,65
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	6,90	12,70	20,70	9,80
CAMBIO CLIMÁTICO	6,20	17,60	8,30	6,75
PAISAJE Y NATURALEZA	0,60	2,90	0,70	1,20
EFFECTOS AGUAS ARRIBA	3,40	5,20	3,90	1,15
EFFECTOS URBANOS	1,30	1,60	0,40	-0,30
TOTAL	22,20	116,50	44,50	58,30

Fuente: INFRAS AG-IWW Karlsruhe Año 2004, Memoria de Sostenibilidad Renfe Cercanías 2003, Ministerio de Fomento INE. Datos para España en 2000

Unidades: euros por 1000 KVM

*Hipótesis de sustitución modelo 50% automóvil 50% autobús

Tabla 34: Ahorros por externalidades periodo

	2003	2004	2005	PERIODO 2003-2005
CONGESTIÓN URBANA	255,87	261,23	282,78	799,89
ACCIDENTES	159,35	162,69	176,22	498,28
RUIDO	-6,53	-6,67	-7,22	-20,43
CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA	98,52	100,59	108,96	308,08
CAMBIO CLIMÁTICO	67,86	69,28	75,05	212,20
PAISAJE Y NATURALEZA	12,06	12,31	13,34	37,72
EFFECTOS AGUAS ARRIBA	11,56	11,80	12,78	36,15
EFFECTOS URBANOS	-3,01	-3,07	-3,33	-9,43
TOTAL	595,70	608,18	658,77	1.862,66
Subvenciones a la explotación	181,96	190,18	179,75	551,90
APORTACIÓN NETA	413,73	418,00	479,01	1.310,76

Fuente: Elaboración propia - Gerencia de Medio Ambiente de Renfe Operadora.
Unidades: Millones de euros corrientes.





6. Índice GRI

- NOTA 1: Renfe Cercanías no cuenta con empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre periodos y/o entre entidades informantes.
- NOTA 2: Se produce una actualización de datos que conlleva a una reformulación de los resultados para el caso de los datos económicos y el número de viajeros kilómetro para el año 2003.
- NOTA 3: No se han producido cambios significativos con respecto a la memoria anterior en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.
- NOTA 4: Los medios para el acceso a la memoria de sostenibilidad 2005 son los definidos en el apartado de Relación con las Partes Interesadas.
- NOTA 5: Renfe Operadora está regida por un Consejo de Administración formado por un Presidente y por un mínimo de nueve y un máximo de dieciocho Vocales (el nombramiento y cese de los vocales corresponde al Ministro de Fomento), un Secretario del Consejo y un Delegado Especial del Ministerio de Economía y Hacienda.
- NOTA 6: Comprendido en varios apartados: El futuro inmediato, La estructura organizativa, Políticas y Sistemas de Gestión y Política de Publicidad.
- NOTA 7: Renfe Cercanías no pertenece a entidades, asociaciones o similar ni suscribe iniciativas de carácter voluntario, excepto a través de Renfe Operadora.
- NOTA 8: Durante el período de elaboración de la memoria no se han tomado decisiones en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.
- NOTA 9: Renfe Operadora presenta el balance de negocio de forma conjunta para todas sus áreas de actividad, incluyendo entre ellas a Renfe Cercanías.
- NOTA 10: Renfe Cercanías no realiza donaciones directas a ninguna entidad pública o privada.
- NOTA 11: Renfe Cercanías no tiene consumo directo de productos para la prestación de su servicio, el consumo se produce para actividades auxiliares.
- NOTA 12: Renfe Cercanías sólo ofrece un servicio de transporte, no pone ningún producto en el mercado, por lo que no pueden ser susceptibles de recuperación.
- NOTA 13: No se ha registrado ningún tipo de sanciones, multas o expedientes por motivos ambientales, imputables a Renfe Cercanías durante el período que comprende la memoria.
- NOTA 14: No se han descrito políticas o programas específicos(en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA ya que los empleados de Renfe Cercanías no se identifican en ningún caso como una población de riesgo.
- NOTA 15: Renfe Cercanías, como parte de Renfe Operadora, empresa de titularidad pública dependiente del Ministerio de Fomento, asume y cumple todos los principios recogidos en la Declaración de Derechos Humanos suscrita por el Estado Español como Estado miembro de las Naciones Unidas.
- NOTA 16: Renfe Cercanías no contribuye a la financiación de ningún partido político, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Financiación de los Partidos Políticos (Ley Orgánica 3/1987) que establece en su artículo 5 que los partidos no podrán aceptar o recibir, directa o indirectamente, aportaciones procedentes de empresas públicas ni de empresas que, mediante contrato vigente, presten servicios o realicen obras o suministros para alguna Administración Pública.
- NOTA 17: No existen incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente.
- NOTA 18: Renfe Cercanías sólo ofrece un servicio, el transporte, no pone ningún producto en el mercado que pueda llevar distintivos, etiquetados o marcados.
- NOTA 19: No hay registradas infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.
- NOTA 20: No hay registradas demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.

Visión y estrategia

CAPÍTULO	PÁGINA	APARTADO
	4-5	Carta del Director Gerente
1.1	6-7	Visión y Estrategia

Perfil

CAPÍTULO	PÁGINA	APARTADO
2.1	8	Perfil de la organización
2.2	8	Perfil de la organización
2.3	12, 13	Perfil de la organización
2.4	8	Perfil de la organización
2.5	8	Los núcleos
2.6	8	Perfil de la organización
2.7	8	Los núcleos
2.8	11, 18	Características del negocio
2.9	15	Relación con las partes interesadas
2.10	Portada	Contactos
2.11	11	Alcance
2.12	13	Alcance
2.13	11	Alcance
2.14	8, 12	Alcance. La nueva organización
2.15	-	NOTA 1
2.16	-	NOTA 2: Características del negocio. Indicadores económicos
2.17	11	Alcance
2.18	17, 18	Indicadores económicos. Cuenta de resultados
2.19	-	NOTA 3
2.20	36	Verificación interna
2.21	38	Validación independiente
2.22	12, 13	NOTA 4: Varios aparatos

Organización y gestión

CAPÍTULO	PÁGINA	APARTADO
3.1	12	Estructura organizativa
3.2	-	NOTA 5
3.3	12	Estructura organizativa
3.4	12, 26, 28	Estructura organizativa
3.5	27	Salarios y beneficios
3.6	12	Estructura organizativa
3.7	6,12,20	NOTA 6: Varios aparatos
3.8	-	NOTA 5
3.9	13	Relación con las partes interesadas
3.10	15, 16	Relación con las partes interesadas
3.11	15, 16	Relación con las partes interesadas
3.12	15, 16	Relación con las partes interesadas
3.13	12, 23	Políticas y Sistemas de Gestión
3.14	-	NOTA 7
3.15	-	NOTA 5
3.16	18	El sistema de compras
3.17	10, 12, 18	Políticas y sistemas de gestión. El sistemas de compras
3.18	-	NOTA 8
3.19	12, 13, 19, 32	Políticas y sistemas de gestión. Indicadores
3.20	12, 13	Políticas y sistemas de gestión

Económico

CENTRAL			ADICIONAL		
CÓDIGO	PÁGINA	CAPÍTULO	CÓDIGO	PÁGINA	CAPÍTULO
CLIENTES					
EC1	18	Ingresos			
EC2	19	Cuota de mercado			
PROVEEDORES					
EC3	18	Gastos por servicios externos	EC11	19	Proveedores más representativos
EC4	19	El sistema de pago			
EMPLEADOS					
EC5	18, 27	Salarios y beneficios			
PROVEEDORES DE CAPITAL					
EC6	-	NOTA 9			
EC7	18, 19	Resultados de explotación			
SECTOR PÚBLICO					
EC8	18	Impuestos			
EC9	18, 19	Resultados de explotación			
EC10	-	NOTA 10			
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
			EC13	33, 34	Ahorro por externalidades

Ambiental

CENTRAL			ADICIONAL		
CÓDIGO	PÁGINA	CAPÍTULO	CÓDIGO	PÁGINA	CAPÍTULO
MATERIAS PRIMAS					
EN1	21	NOTA 11 - Ver consumo de materiales			
EN2	21	NOTA 11 - Ver consumo de materiales			
ENERGÍA					
EN3	21, 22	Consumo de energía			
EN4	22	Consumo de energía			
AGUA					
EN5	22	Consumo de agua			
BIODIVERSIDAD					
EN6	22	Ocupación del suelo			
EN7	22, 23	Ruido, incendios			
EMISIONES, RESIDUOS Y VERTIDOS					
EN8	24	Emisión gases efecto invernadero	EN30	24	Emisiones gases efecto invernadero
EN9	18, 24	Sustancias capa de ozono			
EN10	24	Emisiones			
EN11	24, 25	Residuos			
EN12	25	Vertidos y efluentes			
EN13	25	Residuos y efluentes			
PROVEEDORES					
			EN33	18	El sistema de compras
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN14	21	Consumo de materiales, consumo de energía, consumo de agua, incendios, ruido, emisiones, residuos, vertidos y efluentes			
EN15	-	NOTA 12			
CUMPLIMIENTO					
EN16	-	NOTA 13			

Social

CENTRAL			ADICIONAL		
CÓDIGO	PÁGINA	CAPÍTULO	CÓDIGO	PÁGINA	CAPÍTULO
EMPLEO					
LA1	26	Empleados	LA12	27, 28	Salarios y beneficios
LA2	34	Indicadores clave			
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
LA3	26	Representación sindical.Convenio colectivo	LA13	26	Seguridad y Salud
LA4	27	Representación sindical.Resolución conflictos			
SALUD Y SEGURIDAD					
LA5	27	Seguridad y Salud	LA14	28	Seguridad y Salud
LA6	28	Servicio de Prevención	LA15	28	Seguridad y Salud
LA7	28	Seguridad y Salud			
LA8	-	NOTA 14			
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN					
LA9	28	Planes de formación			
DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD					
LA10	27	Igualdad de oportunidades			
LA11	27	Igualdad de oportunidades			
ESTRATEGIA Y GESTIÓN					
HR1	-	NOTA 15			
HR2	-	NOTA 15			
HR3	-	NOTA 15			
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4	-	NOTA 15			
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
HR5	-	NOTA 15			
TRABAJO INFANTIL					
HR6	-	NOTA 15			
TRABAJO FORZOSO Y OGLIGATORIO					
HR7	-	NOTA 15			
COMUNIDAD					
SO1	16,28,34	Servicio a la comunidad	SO4	13	Premios y reconocimientos
CORRUPCIÓN					
SO2	12	Políticas y Sistemas de Gestión			
CONTRIBUCIONES POLÍTICAS					
SO3	-	NOTA 16			
COMPETENCIA Y PRECIOS					
			SO6	18	Tarifas
			SO7	18	Tarifas
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1	18, 19	Plan anual de seguridad	PR4	Nota 17	Seguridad del cliente
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR2	-	NOTA 18	PR7	-	NOTA 18
			PR8	29	Calidad de servicio
PUBLICIDAD					
			PR9	29	Política de publicidad
			PR10	NOTA 19	Política de publicidad
RESPECTO A LA INTIMIDAD					
PR3	14, 31	Canales de comunicación con partes interesadas.Seguridad frente a delincuencia	PR11	-	NOTA 20



7. Validación independiente

Con esta Memoria de Sostenibilidad 2005, Renfe *Cercanías* pretende demostrar que la gestión de su negocio goza de la máxima transparencia y credibilidad. Para ello la validación independiente de la memoria juega un papel esencial.

La Memoria de Sostenibilidad 2005 de Renfe *Cercanías* ha sido validada externamente a través de dos procesos complementarios:

- Validación de la información y trazabilidad de los datos volcados.
- Validación de los contenidos conforme a los requisitos establecidos en el GRI.

El proceso de validación ha seguido una metodología sistemática, objetiva y totalmente independiente.

Toda la información solicitada ha estado disponible en todo momento, así como las instalaciones, registros, datos, etc.

Los agentes encargados de la elaboración por una parte y de la validación por otra, han contado con todo el apoyo de Renfe *Cercanías* para la elaboración de los informes y se han emitido los correspondientes certificados de conformidad que se adjuntan a la presente memoria.



novotec

Hemos realizado la verificación de la Memoria de Sostenibilidad 2005 de Renfe Cercanías en lo que respecta a su estructura, fuentes de información y contenido.

El proceso de verificación ha sido realizado mediante técnicas de auditoría y, utilizando como referencia la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad, elaborada por Global Reporting Initiative (Edición 2002).

Como resultado de este proceso de verificación llevado a cabo, queremos expresar nuestra conformidad acerca de la veracidad de la información contenida y más concretamente queremos concluir que:

- El contenido de la información está basado y avalado por registros que se han comprobado ciertos.
- La trazabilidad entre la información de base y el contenido de la Memoria es adecuada.
- El tratamiento de los datos, cálculos, transformaciones y gráficos, ha sido considerado correcto.

La presente Declaración se basa en un Informe de Verificación más detallado a disposición de las partes interesadas, encontrándose disponible en la siguiente dirección electrónica: www.renfe.es/cercanias/

En Madrid, a 13 de junio de 2006.


Fdo: Fernando Arteché

Director Regional Medio Ambiente
Novotec Consultores S.A.

AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 019/06

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

RENFE OPERADORA- Dirección Ejecutiva de Servicio de Cercanías

Titulada: **Memoria de Sostenibilidad 2005 – RENFE Cercanías**

Con número de depósito legal: M-38517-2006

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 26 de junio de 2006 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-010/06 de fecha 28 de marzo de 2006 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a RENFE OPERADORA- Dirección Ejecutiva de Servicios de Cercanías en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI (In accordance reporters), y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters JA.asp>.

Fecha de emisión: 20 de septiembre de 2006

AENOR

El Director General de AENOR

8. Índice de tablas y gráficos

8.1 TABLAS

01. Datos básicos por núcleos - año 2005
02. Características del negocio
03. Relación con las partes interesadas
04. Cuenta de resultados
05. Contrataciones
06. Inversiones
07. Consumo de papel
08. Consumo energético de tracción
09. Sistemas de ahorro energético en trenes
10. Estimación de emisiones derivadas de la tracción eléctrica
11. Estimación de emisiones derivadas de la tracción diesel
12. Residuos no peligrosos
13. Residuos peligrosos
14. Distribución de la plantilla por núcleos - año 2005
15. Distribución de la plantilla por géneros
16. Conflictos laborales
17. Jornadas perdidas por huelga
18. Accidentabilidad laboral
19. Inversiones en seguridad y salud
20. Absentismo laboral
21. Formación en seguridad y salud
22. Detalle del personal formado en seguridad y salud año 2005
23. Formación impartida
24. Nº de directivos que han participado en la formación
25. Formación en valores corporativos y orientación al cambio
26. Motivo de viaje
27. Resultados de la encuesta de satisfacción por atributos - año 2005
28. Evolución de los índices de calidad
29. Evolución del número de reclamaciones
30. Puntualidad
31. Evolución de accidentabilidad
32. Indicadores clave
33. Costes externos por modo de transporte
34. Ahorros por externalidades periodo

8.2 GRÁFICOS

01. Distribución de viajeros de Renfe - Año 2004
02. Resultados de explotación.
03. Ingresos de la actividad
04. Distribución de ingresos de tráfico por núcleos - Año 2005*
05. Variación de los precios con respecto al IPC
06. Evolución de los gastos externos
07. Distribución de los gastos externos año - 2005*
08. Consumo energético en tracción
09. Eficiencia energética en tracción
10. Origen de la energía distribuida por el "Sistema Eléctrico Peninsular"
11. Estimación de emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de la tracción
12. Distribución de la generación de residuos no peligrosos 2005
13. Distribución de la generación de residuos peligrosos - año 2005
14. Distribución de la plantilla por funciones - año 2005
15. Pirámide de edad y género año - 2005
16. Desglose de los costes de personal año 2005