

informe anual 2011



renfe

Informe Anual

Informe Anual 2011

Índice

1. Carta del Presidente	5
2. Principales indicadores económicos, sociales y ambientales	7
3. Proyecto Haramain	11
4. Modelo de Gestión	17
4.1. Misión, visión, valores y objetivos	17
4.2. Áreas de Actividad	19
4.3. Valor económico generado y distribuido	25
4.4. Marco de relaciones Estado-Renfe	27
4.5. Diálogo con los grupos de interés	28
4.6. Buen gobierno y transparencia	32
5. Compromisos	37
5.1. Calidad y orientación al cliente	37
5.2. Accesibilidad	74
5.3. Innovación	82
5.4. Gestión del talento y desarrollo de Recursos Humanos	89
5.5. Sostenibilidad: cambio climático y movilidad sostenible	113
5.6. Internacionalización	146
5.7. Relación con proveedores	158
5.8. Generación de valor social	163
6. Anexos	173
6.1. Acerca de este Informe	173
6.2. Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI 3.1)	176
6.3. Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	188
6.4. Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) de la UIC	189
6.5. Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe	191
6.6. Nivel de aplicación de GRI	194
6.7. Informe de verificación externa	195



1. CARTA DEL PRESIDENTE

De acuerdo con mi responsabilidad actual, me corresponde presentar el Informe Anual del ejercicio 2011 de Renfe cuya presidencia ocupo desde el 31 de Enero de 2012.

La evolución reciente de la actividad ferroviaria en nuestro país está jalonada por hitos significativos que, por un lado, ponen de manifiesto el progreso general que como modo está registrando y, por otro, son reflejo de la coyuntura económica por la que atraviesa nuestro país.

Así, en términos generales, la actividad comercial de la Compañía ha venido caracterizándose por la consolidación de la Red de Alta Velocidad, donde la línea Madrid-Valencia ha cubierto su primer año completo. En general, el AVE ha manifestado un comportamiento de gran resistencia a la reducción de demanda que pudiera inducir la crisis económica y ha continuado mejorando su cuota de participación en el reparto modal, especialmente en la línea Madrid-Barcelona.

El tráfico de Cercanías ha tenido el comportamiento propio de la menor movilidad derivada de las altas tasas de desempleo. La alta correlación que existe entre nivel de actividad y demanda de Cercanías se ha puesto de manifiesto en este ejercicio.

Por su parte, el transporte de mercancías ha seguido reflejando las dos crisis a las que se ve sometido: la propia crisis de demanda inducida por la baja actividad industrial y la que se deriva de la pérdida de cuota del ferrocarril en el sistema general del transporte de mercancías de nuestro país.

No obstante, la operación ferroviaria ha seguido haciendo frente a la necesidad de mejorar su competitividad y ha conseguido logros significativos que ponen de manifiesto el potencial de crecimiento de este tipo de transporte. El principal de estos logros en el ejercicio 2011 ha sido la adjudicación a un consorcio hispano-saudí liderado por Renfe de *Haramain High Speed Railway*, para construir y explotar la línea de transporte de pasajeros entre las ciudades de Meca y Medina, en Arabia Saudí. Renfe afronta ahora el reto del desarrollo de este complejo proyecto que será, sin duda, el mejor escarapate de la capacidad de la compañía para competir en los mercados internacionales.

Otros hitos significativos del ejercicio han sido el inicio de la circulación de trenes de Mercancías por la nueva conexión internacional Figueras-Perpiñan, que ha facilitado la aparición de nuevas relaciones directas desde Barcelona a Francia, las conexiones aeroportuarias en trenes de Cercanías en Madrid-Barajas y en Jerez, la entrada en explotación de la línea de Benacazón en Sevilla o la puesta en servicio de la línea de Alta Velocidad Ourense-Santiago .

Los resultados económicos del ejercicio no han podido reflejar, sin embargo, mejoras significativas. El escenario económico recesivo en el que se desenvuelve la economía española y la necesidad de adoptar medidas de consolidación presupuestaria, han elevado de forma considerable el déficit de explotación del ejercicio.

Con este precedente, la perspectiva para el futuro de Renfe debe estar orientada a la mejora de sus resultados y de sus niveles de eficiencia. La estrategia de liberalización determinada por la normativa comunitaria va a hacer necesarios esfuerzos de racionalización en la gestión, así como una adaptación de la estructura corporativa a las necesidades de competencia en todos los mercados.

De la capacidad profesional de los integrantes de Renfe dependerá que pueda seguir liderando el nuevo escenario en el que se desarrollará la operación ferroviaria en los próximos años.

Julio Gómez-Pomar
Presidente de Renfe



2. Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Dimensión económica

	2011	2010
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	260,7	211,1
Total ingresos (millones de euros)	2.701,2	2.512,8
Ingresos de tráfico (millones de euros)	2.529,2	2.347,8
Ingresos varios (millones de euros)	171,5	164,5
Total gastos al EBITDA (millones de euros)	2.440,5	2.301,7
Cánones ferroviarios ADIF (millones de euros)	360,7	316,4
Resultado de ejercicio (millones de euros)	-335,8	-19,8
Número de proveedores adjudicatarios	2.383	2.339
Pagos a proveedores (millones de euros)	1.628,7	1.511,7

Datos de la actividad de viajeros y mercancías

	2011	2010
Viajeros (millones)	467,9	453,7
Oferta PKO (millones de plazas - km)	51.992,5	51.033,1
Demanda PKD (millones de viajeros - km)	21.398,3	20.977,9
Aprovechamiento (%)	41,2%	41,1%
Índice de Calidad Percibida por Viajeros	7,52	7,48
Toneladas (millones)	17,3	16,1
Toneladas-km brutas (millones)	19.115,6	18.978,5
Toneladas-km netas (millones)	7.564,0	7.417,3
Aprovechamiento (%)	39,6%	39,1%



Dimensión social

	2011	2010
Número de empleados	13.954	13.830
Número de mujeres en plantilla	1.413	1.357
Antigüedad media de los empleados (hombres - años)	28,34	27,81
Antigüedad media de los empleados (mujeres - años)	21,65	22,00
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	1,96%	1,88%
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	7,57%	5,90%
Inversión en formación (euros)	6.840.706	10.267.774
Horas totales de formación	542.057	630.139
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	2.631	2.595
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,31%	94,53%
Número de empleados promocionados	432	463
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,76	0,97
Jornadas perdidas por accidente laboral	33.802	32.754
Formación en prevención de riesgos (horas)	18.286	15.307
Inversión en la comunidad (euros)	38.389.763	35.602.749

Dimensión ambiental

	2011	2010
GWh tracción eléctrica	2.349,7	2.271,6
Millones de litros de diesel consumidos	76,1	76,9
GWh L diesel	755,5	763,8
GWh total	3.105,2	3.035,5
Intensidad Energética (Wh/UT)	107,2	106,9
Intensidad Energética de Producción (Wh/UTO)	43,59	43,36
Intensidad de Carbono (g CO ₂ /UT)	25,08	20,49
Intensidad de Carbono de Producción (g CO ₂ /UTO)	10,20	8,3
Gastos ambientales (euros)	1.347.000	1.321.000
Consumo de agua (m ³)	922.373	829.828
Emisiones de SO ₂ (toneladas)	1.106,8	707,8
Emisión NOx (toneladas)	3.320,4	3.101,7
Emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV's) (toneladas)	333,6	335,8
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	1.410,6	1.167,6
Generación de residuos no peligrosos (toneladas)	1.552,0	1.946,6
% Tráficos de viajeros con material rodante de baja emisión acústica	95%	95%
% Tráficos de mercancías con material rodante de baja emisión acústica	66%	62%
Ahorro de costes externos (millones de euros)	1.490,2	1.434,4



3. Proyecto Haramain

Alta Velocidad Arabia Saudí

En Octubre de 2011, el consorcio hispano-saudí Al Shoula Group, con Renfe como empresa de mayor participación, resultó adjudicatario del concurso para construcción, operación y mantenimiento de la línea de Alta Velocidad entre Medina y La Meca. El importe de adjudicación ascendió a 6.737 millones de euros.

La elección de un consorcio español para la realización de este ambicioso proyecto demuestra que el sistema de Alta Velocidad Española es un modelo exportable a otros países y mercados, y que España se ha situado como un país de referencia en esta materia.

3. PROYECTO HARAMAIN



Fases del proyecto

SRO (*Saudi Railways Organization*) tomó la decisión de estructurar el proyecto "Haramain High Speed Rail" en las siguientes fases, teniendo previsto invertir más de 12.000 millones de euros:

FASE 1

1.1. Construcción de la obra civil de plataforma.

Adjudicada en 2009 al Consorcio franco-chino saudí Al Rajhi Alliance por un importe de 1.320 millones de euros.

1.2. Construcción de las estaciones

Adjudicada en 2009.
Diseño: Foster&Partners y Buro Happold.
Construcción: Saudi Bin Laden y Saudi Oger.

FASE 2

2.1. Construcción de la superestructura, puesta en servicio de la línea, suministro del material rodante, operación del ferrocarril y mantenimiento de la línea, así como del material rodante.

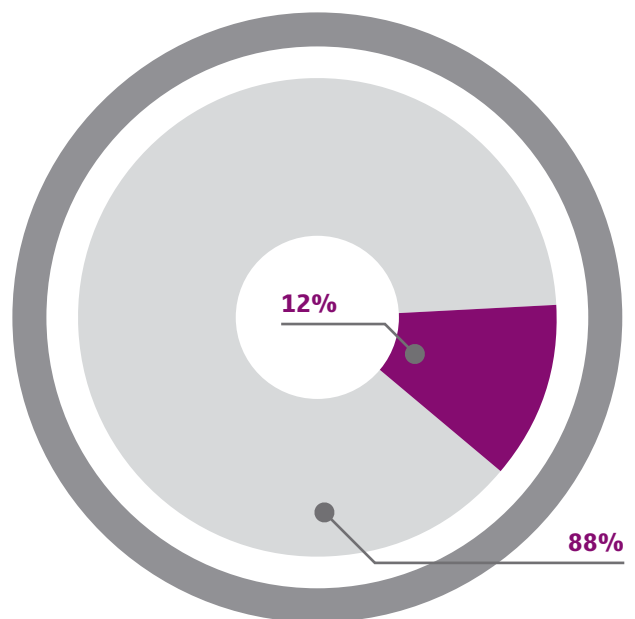
Adjudicada en 2011 al Consorcio hispano-saudí Al Shoula Group por un importe de 6.737 millones de euros.

Estructura del Consorcio Al Shoula Group

El consorcio está constituido por 14 empresas:

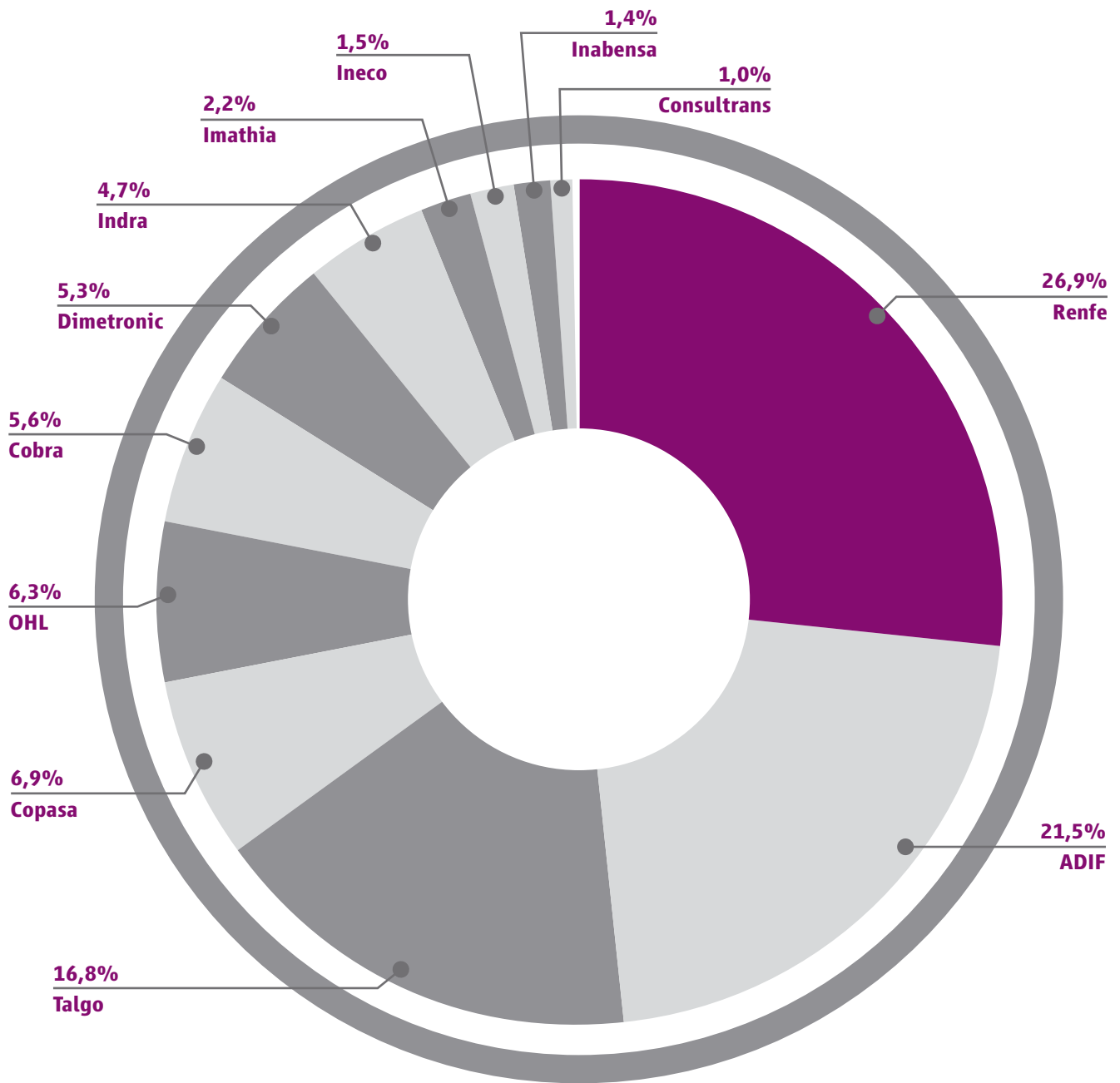
- Doce empresas españolas: Renfe, ADIF, Ineco, Talgo, Indra, Cobra, Inabensa, Dimetronic, OHL, Copasa, Imathia y Consultrans.
- Dos empresas saudíes: Alshoula y Al-Rosan.

Participación de empresas



- Empresas españolas
- Empresas saudíes

A su vez, la distribución de la participación entre las empresas españolas, es la siguiente:



Renfe: Diseño y construcción de talleres, formación, puesta en servicio de trenes y operación comercial de la línea a partir de la entrada en servicio, durante un periodo inicial de 12 años. Desarrollo del plan económico, de explotación y de seguridad.

ADIF: En la fase de construcción será responsable de la gestión y control de los proyectos constructivos, así como de la integración de las diferentes técnicas implicadas en la construcción. Durante la fase de operación: será responsable de la planificación y programación de la capacidad de la línea, dirección de la circulación, mantenimiento de la infraestructura durante 12 años, gestión de las cinco estaciones y seguridad del ferrocarril.

Talgo: Suministro y mantenimiento de 35 trenes de Alta Velocidad.

Copasa, OHL, Imathia, Cobra, Inabensa y Al-Rosan: Obra civil.

Dimetronic: Instalación de tecnología de señalización y control para la línea (ERTMS nivel 2).

Indra: Implantación de sistemas de gestión de tráfico ferroviario, telecomunicaciones, *ticketing* y seguridad para la línea.

Ineco: Redacción y dirección de proyectos básicos y constructivos de la superestructura. Control medioambiental de la obra y coordinación de las labores de seguridad y salud.

Consultrans: Realización de proyectos.

Alshoula: Asistencia y coordinación.



Principales magnitudes

La línea, de 450 kilómetros de longitud, unirá las ciudades de Medina y La Meca, en menos 2 horas y 30 minutos. Existirán, además, cuatro paradas en el trayecto intermedio: una en el centro de Jeddah, dos en el aeropuerto de Jeddah (terminal internacional y terminal Hajj de peregrinos) y una en la Ciudad Económica Rey Abdullah.

Las principales características son:

- 450 kilómetros de vía doble electrificada de ancho UIC.
- ERTMS nivel 2.
- Sistema de catenaria 25 kV – 60 Hz.
- Velocidad de diseño: 320 km/h.

La flota de trenes estará compuesta inicialmente por 35 unidades, basadas en las series 102 y 112 de Renfe, con la opción de compra de otros 23 trenes durante el periodo de operación.

La demanda diaria estimada asciende a 166.000 viajeros, lo que equivale a una demanda potencial de 60 millones de viajeros anuales. La línea de Alta Velocidad dará un servicio eficiente y de calidad a los peregrinos que realizan el viaje entre Medina y La Meca, cuyo número crece año tras año, así como a los visitantes y residentes de ambas ciudades, lo que la convertirá en una de las líneas más concurridas del mundo.

La adjudicación inicial de la operación y el mantenimiento contempla un periodo de 12 años, con opción de prórroga.

El importe total adjudicado, 6.737 millones de euros presenta el siguiente desglose:

Millones de euros	
	Importe
Construcción	2.564
Material Rodante	1.241
Operación y Mantenimiento	2.173
Mantenimiento Material Rodante	759
Total	6.737

La línea, de 450 kilómetros de longitud, unirá las ciudades de Medina y La Meca, en menos de 2 horas y 30 minutos.



Participación de Renfe

Renfe, por primera vez en su historia, va a operar en solitario servicios ferroviarios fuera de las fronteras de nuestro país, siendo la adjudicataria de la operación durante un periodo inicial de 12 años.

Más allá de la cooperación internacional que nuestra empresa lleva desarrollando durante años con administraciones ferroviarias de otros países, principalmente para la venta de material excedentario, formación de personas o tareas de mantenimiento, el encargo de la operación de los servicios de Alta Velocidad en Arabia Saudí conlleva un gran reconocimiento a la calidad del trabajo que realiza Renfe y su despegue como operador ferroviario de referencia fuera de España.

La posición mayoritaria de Renfe en el consorcio le proporciona un papel relevante en la gestión del mismo durante las dos fases del proyecto: construcción y operación.

Las tareas específicas de Renfe consistirán en:

FASE DE CONSTRUCCIÓN

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

FASE PREVIA A LA PUESTA EN SERVICIO

- Formación del personal comercial (servicios a bordo y en tierra).
- Pruebas en vías y simulaciones comerciales.
- Desarrollo de procedimientos operativos y de información.
- Servicios de postventa, reclamaciones e Internet.
- Confección del plan de marketing y lanzamiento del servicio.

FASE DE OPERACIÓN

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

El Proyecto Haramain aportará los siguientes beneficios a Renfe:

- Potenciar la imagen internacional como operador de servicios ferroviarios, facilitando la consecución de nuevos contratos y la entrada en otros mercados.
- Captar ingresos adicionales que contribuyen a la sostenibilidad económica de la empresa.
- Facilitar el desarrollo del personal de la empresa.



4. Modelo de Gestión

4.1. Misión, visión, valores y objetivos

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

El 1 de enero de 2005, se constituye Renfe, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2003 de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, que traspone la normativa de la Unión Europea al ordenamiento jurídico español.

La citada Ley supuso una reforma de la gestión del sistema ferroviario español, separando la administración de la infraestructura y la explotación de los servicios, así como un primer paso hacia la liberalización y la competencia.

Misión

La misión de Renfe es la prestación de servicios de viajeros y mercancías, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, persiguiendo el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

Visión

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



VALORES

En relación con el logro de la MISIÓN:

- Seguridad.
- Orientación al cliente.
- Competitividad.
- Calidad.
- Eficiencia.
- Innovación-modernización.
- Orientación a resultados.
- Coordinación entre los agentes que configuran el sistema ferroviario.

En relación con sus PROFESIONALES:

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

En relación con la SOCIEDAD:

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

Objetivos

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

Excelencia operativa mediante la puesta en servicio de un transporte enfocado a las necesidades del cliente, seguro, fiable y de calidad, mediante el desarrollo de una organización innovadora, ágil y competitiva, con la tecnología como catalizadora de la mejora continua y con una adecuada gestión del conocimiento.

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

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

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

4.2. Áreas de Actividad

El modelo de gestión de Renfe se asienta, a lo largo del ejercicio 2011, sobre la reestructuración empresarial llevada a cabo en el ejercicio 2010. Este modelo afronta importantes retos debido al contexto de cambio en que se encuentra el sector ferroviario, debiendo actuar en un mercado competitivo de dimensión internacional.

No obstante, el 1 de octubre de 2011, se produce un nuevo cambio organizativo, tras la aprobación, por parte del Consejo de Ministros, del nuevo modelo de explotación de servicios de Mercancías y Logística.

El desarrollo de la actividad empresarial se articula en torno a tres Áreas de Actividad:

ÁREAS DE ACTIVIDAD

Viajeros:

- Alta Velocidad.
- Larga Distancia.
- Cercanías Madrid.
- Rodalies Cataluña.
- Viajeros Urbanos e Interurbanos:
 - AVANT (AV - Media Distancia).
 - Media Distancia Convencional.
 - Otros núcleos de Cercanías.

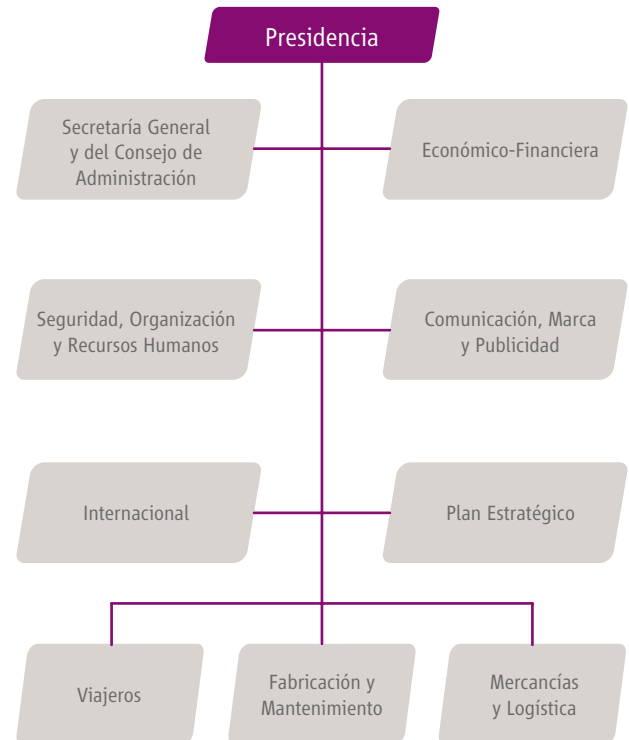
Fabricación y Mantenimiento:

- Mantenimiento del Material Rodante.
- Fabricación y transformación:
 - Material de destino interno.
 - Material para el mercado exterior.
- Otros servicios:
 - Servicios a terceros.
 - Trabajos industriales.

Mercancías y Logística.

El modelo se complementa con las Áreas Corporativas, que prestan servicios transversales a toda la compañía.

Modelo Organizativo



PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

Alta Velocidad – Larga Distancia



renfe
AVE



renfe
Alvia



renfe
Trenhotel



renfe
Altaria



renfe
Euromed



renfe
Alaris

Cercanías – Media Distancia



renfe
Cercanías 



renfe
Avant



renfe
Media Distancia

Mercancías y Logística



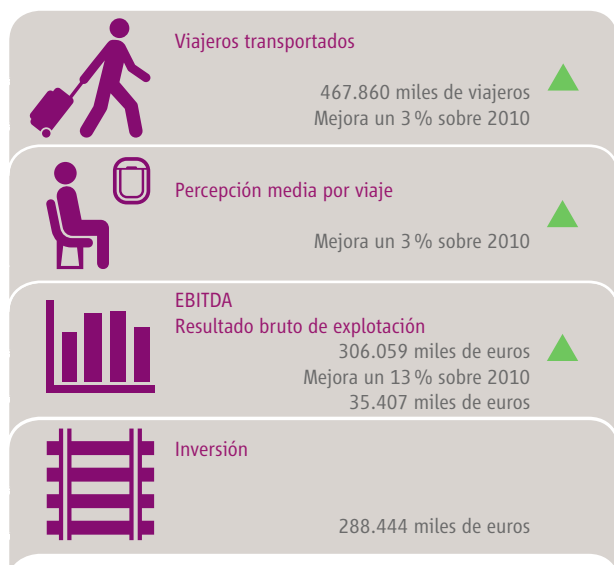
renfe
Mercancías

Fabricación y Mantenimiento



renfe
Integria

4.2.1. Área de Viajeros



Datos 2011



Desglose de la Actividad

La actividad del Área de Viajeros se desglosa en:

- **Servicios Comerciales:**
 - Alta Velocidad.
 - Larga Distancia.
- **Obligaciones de Servicio Público:**
 - Cercanías Madrid.
 - Rodalies Cataluña.
 - Viajeros Urbanos e Interurbanos:
 - Avant (Alta Velocidad - Media Distancia).
 - Media Distancia Convencional.
 - Otros núcleos de Cercanías.

Retos de Gestión

En el ejercicio 2011, el Área de Viajeros da continuidad al modelo de gestión implantado en 2010, tras la reestructuración, afrontando los siguientes retos:

Eficiencia: Aumentar el aprovechamiento de sinergias y economías de escala, la utilización de Recursos Humanos y financieros, así como la explotación del material. Además, Renfe tiene en marcha un Plan de Sostenibilidad Energética en el que se han identificado áreas prioritarias de actuación.

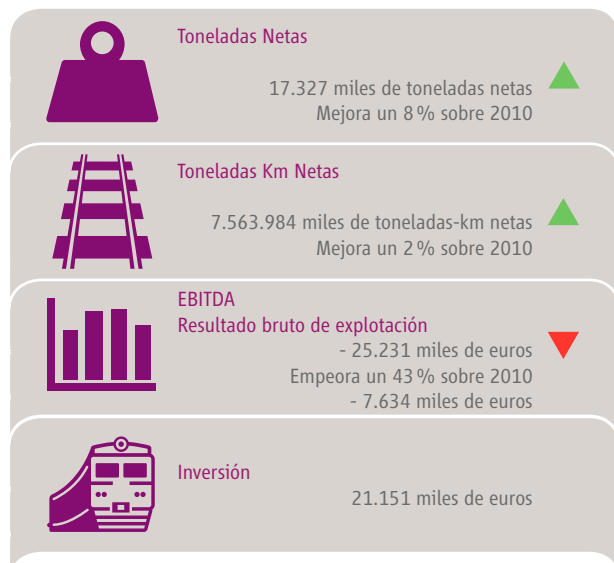
Orientación al cliente: Renfe ha implantado un modelo que garantiza una adecuada respuesta integral a las necesidades de movilidad del cliente, principalmente a través de la innovación y la optimización de la gestión comercial.

Equilibrio en el reparto de responsabilidades: Renfe está trabajando para determinar los centros de decisión de acuerdo con el alcance y la naturaleza de la misma y su nivel estratégico u operativo.

Flexibilidad: Renfe está creando una estructura versátil a través de la incorporación de experiencias de éxito pasadas, pero preparada también para adaptarse a los cambios que se producirán en el futuro.

Control: Se están implementando mecanismos de control que simultáneamente mejoren la operativa al tiempo que garantizan la rentabilidad y la sostenibilidad de la compañía a nivel global.

4.2.2. Área de Mercancías y Logística



Datos 2011



Reestructuración Organizativa

El 24 de junio de 2011, el Consejo de Ministros aprueba el nuevo modelo de explotación de servicios de Mercancías y Logística, que se implantará el 1 de octubre de ese mismo ejercicio.

Descripción del modelo

El Área de Actividad de Mercancías y Logística permanece dentro de Renfe, siendo la propietaria de los activos de tracción. Sus funciones abarcan la prestación y comercialización de los servicios de tracción, así como la prestación de servicios de apoyo a los nuevos operadores logísticos y de transporte. Las Áreas de Negocio son transformadas en sociedades mercantiles estatales con capital cien por cien Renfe (excepto Pecovasa), abiertas a la incorporación de socios privados.

Estas nuevas sociedades, especializadas por mercados para competir en el sector liberalizado del transporte de mercancías por ferrocarril, quedan constituidas de la siguiente manera:

Contren Renfe Mercancías: Asume la actividad del negocio **Intermodal** (contenedores).

Irion Renfe Mercancías: Asume la actividad del negocio **Siderúrgico**, especializado en el transporte del material asociado a la industria del metal: bobinas, acero, carriles, tuberías, etc...

Multi Renfe Mercancías: Asume la actividad del negocio de **Multiproducto y Graneles**, especializado en transporte de materiales especiales, maderas, papel, graneles sólidos (carbón, cemento, cereales, ...) o líquidos (combustibles, productos químicos, ...).

Pecovasa Renfe Mercancías: Asume la actividad del negocio de **Automóviles**, especializado en el transporte de piezas, componentes y vehículos terminados.

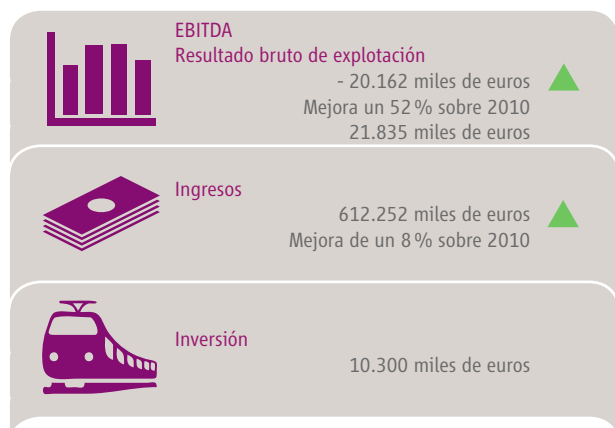
CONTREN
renfe
Mercancías

IRION
renfe
Mercancías

Multi
renfe
Mercancías

PECOVASA
renfe
Mercancías

4.2.3. Área de Fabricación y Mantenimiento



Datos 2011

El Área de Fabricación y Mantenimiento (Integria) es el área tecnológica e industrial de Renfe, posicionándose como referente en las operaciones de mantenimiento e ingeniería de material rodante ferroviario. Cuenta con una extensa y moderna red de instalaciones en todo el territorio español, estando organizada en cinco Gerencias de Mantenimiento Integral, que se encargan de la gestión del mantenimiento dentro de su área geográfica de influencia.

Desglose de la Actividad

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

Ingeniería de diseño y de mantenimiento, así como realización de pruebas para la recepción de material nuevo, previas a su puesta en funcionamiento.

Mantenimiento del parque de trenes propiedad de Renfe, sirviéndose para ello de recursos propios y sociedades participadas.

En este sentido, en el 2011 se ha procedido a la internacionalización de operaciones de mantenimiento de primer nivel, segundo nivel y reparación de componentes, incrementando la carga de trabajo de nuestros talleres.

Trabajos industriales de fabricación y grandes transformaciones de material.

Reparación de Componentes, para lo que se han implantado paulatinamente Centros Especializados de Reparación de Componentes (CERC) en Águilas, Albacete, Granada-Almería,



Monforte de Lemos, Salamanca y Venta de Baños, así como en las Bases de Mantenimiento Integral de Madrid, Valladolid y Málaga.

Gestión de material excedentario, que genera cargas adicionales de trabajo. Las principales operaciones de comercialización de material excedentario han sido:

- Venta de trenes Al-Andalus a FEVE, incluyendo operaciones de adecuación y puesta en marcha, así como servicios de mantenimiento y colaboración en su explotación.
- Venta de 6 locomotoras S/ nº 319 y 6 composiciones Talgo IV para Argentina.
- Alquiler de 17 automotores S/ nº 592 y 2 composiciones Talgo – Surex a los Ferrocarriles Portugueses.

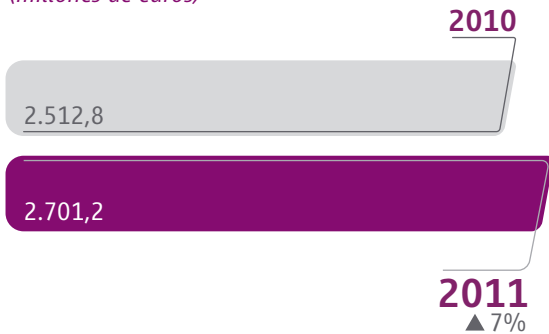
Servicios a terceros, que comprende, tanto el mantenimiento de material rodante ferroviario propiedad de entidades públicas (ADIF y Ministerio de Defensa), como el de particulares (empresas constructoras y operadores privados).

4.3. Valor económico generado y distribuido

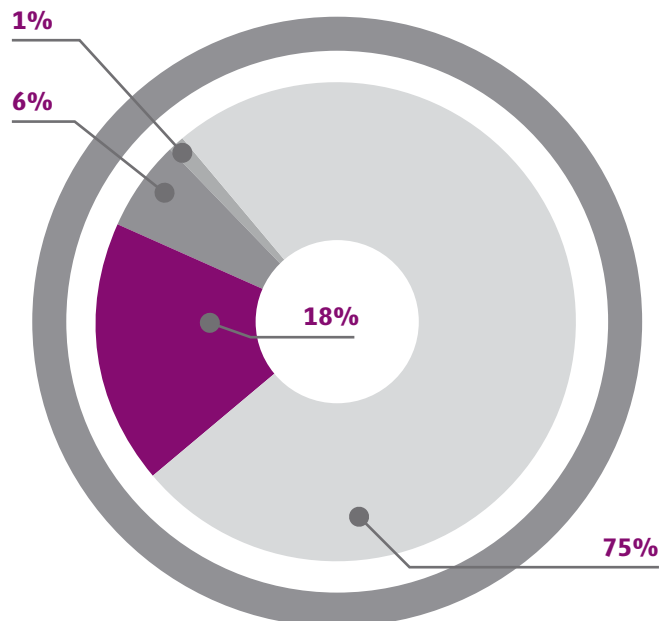
Valor económico generado

La cifra total de ingresos obtenida por Renfe en 2011 asciende a 2.701,2 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 7,5% (188,5 millones de euros) sobre el año anterior.

Ingresos Totales (millones de euros)



Los Ingresos de Tráfico (venta de títulos de transporte de viajeros y mercancías, convenios con Comunidades Autónomas y compensación por prestación de servicios de Cercanías y Media Distancia) representan el 93,6% del total de los ingresos, habiendo alcanzado un volumen de 2.529,2 millones de euros, un 7,7% superior al año 2010.



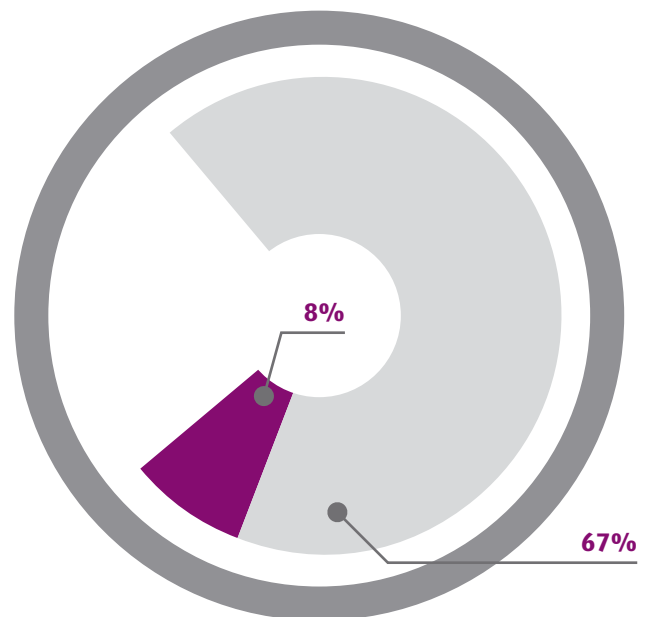
Desglose de ingresos

(en porcentaje)

- Venta de títulos de transporte
- Compensación de Cercanías y Media Distancia
- Otros
- Convenios con las Comunidades Autónomas

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

- En el Área de Mercancías y Logística, debido a la nueva organización, las cifras de los ejercicios 2011 y 2010 no son comparables.
- En el Área de Viajeros, se produce un incremento de 110 millones de euros (6%), correspondiendo 82 millones de euros a los Servicios Comerciales y 28 millones de euros a las Obligaciones de Servicio Público.



Venta de títulos de transporte

(75%)

- Viajeros
- Mercancías

Valor económico distribuido

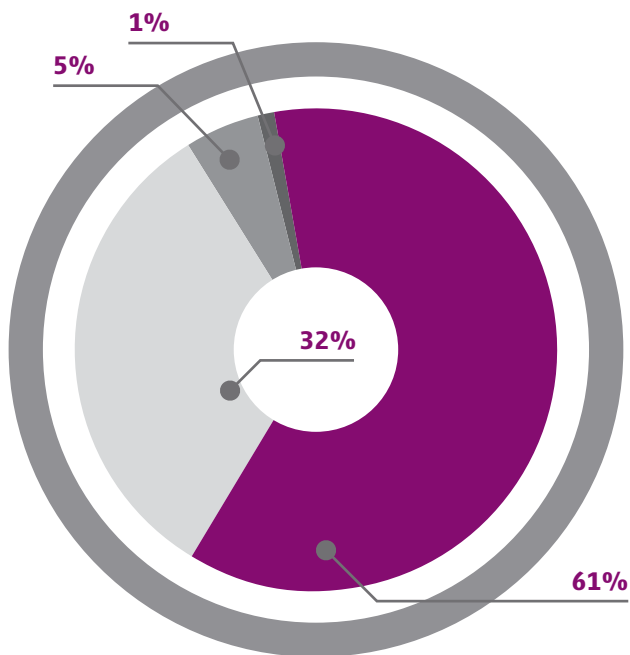
En el cálculo del valor económico distribuido se incluyen las partidas correspondientes a los consumos y otros aprovisionamientos, los gastos de personal y los pagos correspondientes a impuestos y multas.

Durante el ejercicio 2011, Renfe distribuyó valor por importe de 2.622 millones de euros, lo que supone un 7% más respecto al año 2010.

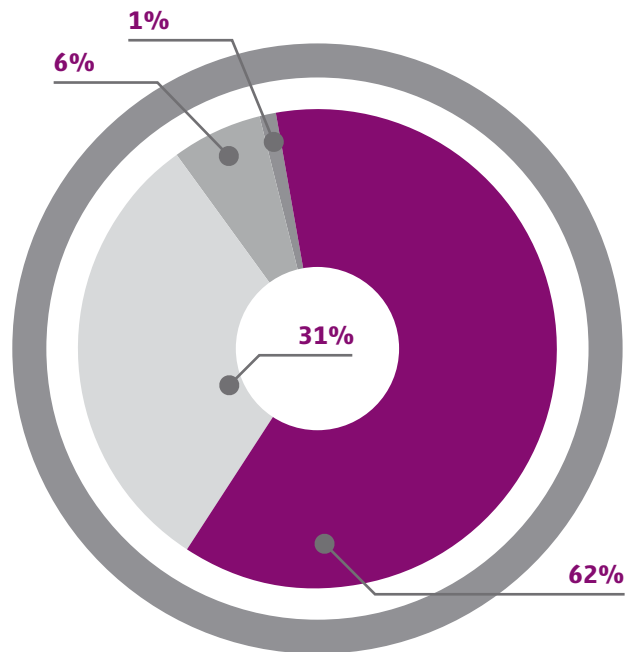
Valor económico distribuido

miles de euros	2011	2010
Pagos a proveedores	1.628.728	1.511.664
Gastos de personal	806.807	782.979
Pagos a gobiernos (impuestos + multas)	148.105	129.772
Acciones de responsabilidad empresarial	38.390	35.603
Total	2.622.030	2.460.018

2010



2011



- Pagos a proveedores
- Gastos de personal
- Pagos a gobiernos
- Acciones de responsabilidad

4.4. Marco de relaciones Estado-Renfe

Durante el año 2010 entró en vigor la Comunicación de la Comisión relativa a las Directrices comunitarias sobre las ayudas estatales a las empresas ferroviarias, cumpliéndose en dicho ejercicio el plazo dado por la Comisión para que los Estados miembros modifiquen sus regímenes de ayuda a las empresas ferroviarias.

En este sentido, el Contrato Programa 2006-2010 no recogía para su último año de vigencia más que ayudas para los servicios de Cercanías y Media Distancia (Regionales).

Acorde con estas cuestiones y con la entrada en vigor del Reglamento (CE) n° 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, las autoridades españolas, a través de sendos Acuerdos de Consejo de Ministros, habían iniciado el camino para adaptar el marco de relaciones entre el Estado y Renfe a la legislación europea a partir del 1 de enero de 2011.

El primero de dichos Acuerdos, de 2 de julio de 2010, establecía las bases para la fijación de las Obligaciones de Servicio Público en el transporte ferroviario de viajeros.

El segundo, de 30 de diciembre de 2010, concretaba las referidas Obligaciones de Servicio Público en el caso de las Cercanías explotadas por Renfe y competencia de la Administración General del Estado, y establecía un período transitorio para los servicios de Media Distancia.

En el momento actual, los contratos en los que deben materializarse los referidos Acuerdos de Consejo de Ministros están en fase de estudio y negociación.

Por lo que se refiere a los servicios de Cercanías y Media Distancia convencional en el ámbito de Cataluña, transferidos con fecha 1 de enero de 2010 y 1 de enero de 2011, respectivamente, a la Generalitat de Cataluña, el Órgano Mixto de Coordinación y Control creado al amparo del Convenio firmado entre Renfe y la Generalitat, por el que se establece y concreta la dirección y gestión de los servicios transferidos, aprobó, en su sesión de 19 de octubre de 2011, el borrador de Contrato Programa que ampara la prestación de dichos servicios para el período 2011-2015.

En cuanto a la partida de 600 millones de euros incluida en los Presupuestos Generales del Estado de 2011 para Renfe, el objetivo de la misma era cubrir la falta de aportaciones de los años 2009 y 2010 respecto de los compromisos adquiridos en el Contrato Programa 2006-2010.

Finalmente se han cobrado 539,5 millones de euros, quedando pendiente una deuda del Estado, derivada del anterior Contrato Programa, de 367,4 millones de euros, cuya consignación se ha incluido en el Proyecto de Presupuestos Generales del Estado para 2012.

Al aprobarse el Proyecto de Presupuestos para 2012 con dicha aportación y de realizarse íntegramente la misma, el Contrato Programa 2006-2010, desde el punto de vista de las aportaciones del Estado consideradas en el mismo, habrá quedado liquidado.





4.5. Diálogo con los grupos de interés

Renfe lleva a cabo un diálogo continuo y eficiente con sus grupos de interés, con el objetivo de mejorar su gestión ajustándola a sus necesidades y expectativas. A los canales habituales de comunicación, la compañía añade interesantes e innovadoras fórmulas que propician un diálogo más efectivo y cercano como los Comités de Cercanías, Renfe en YouTube o renfe.mobi.

Principales grupos de interés

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

Principales canales de comunicación

Renfe pone a disposición de sus principales grupos de interés una amplia variedad de canales de comunicación para dialogar con la compañía y satisfacer sus necesidades de información, realizar sugerencias y/o reclamaciones, o llevar a cabo gestiones relacionadas con el servicio.

Renfe dispone de cuatro agrupaciones de canales de comunicación:

1. Todos los grupos de interés

2. Clientes

3. Empleados

4. Proveedores

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

1. Todos los grupos de interés

De manera presencial y a través de correo postal

Avda. Pío XII, nº 110, 28036 Madrid

Página Web

www.renfe.com

Versión de la Web para dispositivos móviles

renfe.mobi

Correo Electrónico

rre@renfe.es

medioambiente@renfe.es

Conferencias

Participación en Debates

Informe Anual Renfe

Notas de Prensa

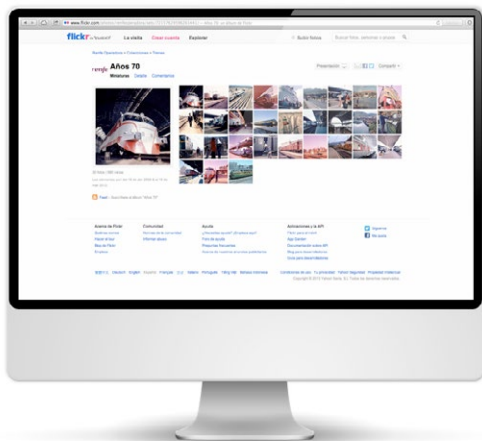
Redes Sociales

Twitter @renfe

Blog renfeblog.com

Facebook

Flickr



Página Web

Durante 2011, la página web de Renfe ha sido una de las más consultadas del sector viajes y la primera del sector transporte, con 6,1 millones de visitas mensuales. La navegación web responde a la estrategia de potenciar la venta de billetes a través de internet. En dicha página, los clientes han contado con la presencia de un asistente virtual, denominado Irene, que responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Durante 2011 Irene ha recibido 3.825.120 preguntas y ha mantenido 1.653.420 conversaciones, con un ratio de éxito en la respuesta del 71%.

Asimismo, renfe.mobi, la versión de la página web para dispositivos móviles de Renfe, ha recibido 130.786 visitas mensuales, con 458.127 páginas vistas al mes.

Redes Sociales

Twitter

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

Durante 2011, Renfe alcanzó la cifra de 7.583 seguidores y se emitieron de media 40 tweets diarios.

Facebook

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

En 2011, el número de fans alcanzó la cifra de 2.264 y el número de visitas de publicaciones de Facebook fue de casi un millón, en su medio año de bagaje.

Blog de Renfe

El número de visitas totales ascendió a 213.246.

2. Clientes

Información Telefónica

Información integral al cliente: 902 320 320

Venta por Internet: 902 109 420

Ayuda a viajeros con discapacidad: 902 240 505

Página Web

www.renfe.com

Irene: Asistente virtual

Oficina virtual de atención al cliente

Acceso a la sección de atención al cliente de Cercanías Madrid

Versión de la Web para dispositivos móviles

renfe.mobi

Web de Rodalies

www.rodaliesdecatalunya.cat

Centros de Servicios al Cliente

Comités de Clientes

Contact Center

Notas de prensa

Redes Sociales

Twitter @renfe

Blog renfeblogger.com

Facebook

Flickr

Página Web

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

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

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

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

Centros de Servicios al Cliente

En los Centros de Servicios se ofrece atención personalizada al cliente, todos los días de la semana, en las estaciones de Madrid-Puerta de Atocha, Sevilla-Santa Justa, Córdoba Central, Málaga María Zambrano, Zaragoza-Delicias, Lleida Pirineus, Camp de Tarragona, Barcelona Sants, Cuenca Fernando Zóbel, Requena-Utiel, Albacete Los Llanos, Valencia Joaquín Sorolla y Santiago de Compostela. Los horarios de apertura de los Centros son variables, dependiendo de las salidas de los primeros y últimos trenes.

Reclamaciones

Área de Viajeros

	2011	2010
Alta Velocidad - Larga Distancia	1,99	2,5
Cercanías - Media Distancia	0,12	0,12

Área de Mercancías y Logística

	2011	2010
Mercancías y Logística	69	128

Las reclamaciones del Área de Mercancías y Logística se han reducido casi un 50% en el ejercicio 2011 respecto al año anterior, sobre todo, en base a las mejoras introducidas en la estiba de las mercancías, al incremento de la vigilancia en terminales, a los nodos de intervención de los trenes y a la gestión de la facturación.

Durante el año 2011, como consecuencia del nuevo modelo organizativo de Renfe Mercancías, se ha rediseñado el proceso de quejas y reclamaciones con la intención de dar cobertura a los principios del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y dar respuesta a las demandas de nuestros clientes.



3. Empleados

Revista de comunicación Interna

"En Punto"

Intranet de Renfe

Interesa

Entornos colaborativos 2.0 y Boletines digitales sobre información de Renfe

Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos

4. Proveedores

"Perfil del Contratante"

En la Página Web de Renfe: www.renfe.com

4.6. Buen gobierno y transparencia

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

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

4.6.1. Estructura de gobierno

Consejo de Administración

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

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

De los 18 miembros que forman el Consejo de Administración de Renfe, 3 son mujeres (17 %) y 15 hombres, siendo su edad media 50 años.

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

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

Respecto a la retribución, los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministerio de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio. Hay que significar que los vocales que tienen la condición de Altos Cargos no perciben retribución alguna. Por esta razón, sólo se han abonado dietas a 4 consejeros.

Comité de Dirección

Por su parte, el Comité de Dirección está formado por el Presidente, los Directores Generales de las diferentes áreas de actividad y áreas corporativas, el Secretario General y del Consejo de Administración, el Director Internacional y el Director de Comunicación, Marca y Publicidad.



4.6.2. Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

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

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

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

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



4.6.3. Participación en foros externos

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

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

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

4.6.4. Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2011, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 192, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 240.717,86 euros. De éstas, el 78 % correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2011 setenta y siete denuncias administrativas, por un importe total de 37.943,26 euros. El 47% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

	2011	2010
Expedientes tramitados		
Número de expedientes tramitados	192	176
Importe económico de las resoluciones estimatorias (euros)	240.718	259.617
Tipología de los expedientes tramitados		
Arrollamientos	12	6
Lesiones en el tren	71	76
Lesiones en estación	78	75
Otros	31	19
Denuncias		
Número de denuncias recibidas	77	54
Importe económico (euros)	37.943	13.099
Tipología de denuncias (número)		
Incendios	5	3
Consumo	36	24
Agencia de Protección de Datos	4	0
Competencia	1	0
Disciplina laboral	15	20
Otros	16	7
Actuaciones penales		
Número de actuaciones penales	57	73
Importe económico (euros)	82.324	221.085
Tipología de actuaciones penales (número)		
Arrollamientos de personas	6	11
Lesiones	16	9
Incidentes en el tren	30	40
Accidentes laborales	0	1
Otros	5	12





5. Compromisos

5.1. Calidad y orientación al cliente

Con este fin, Renfe apuesta por la innovación, manteniendo un diálogo continuo con los clientes, como filosofía para seguir avanzando hacia un servicio de referencia a nivel mundial.

Renfe centra todos sus esfuerzos en prestar un servicio en el que prima la excelencia, ofreciendo a los clientes un servicio con los más elevados estándares de puntualidad, accesibilidad, seguridad y calidad, con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de los viajeros a lo largo del trayecto.

5. COMPROMISOS



5.1.1. Desarrollo de los Logros 2011

Los principales logros de 2011, vinculados a la calidad y a la orientación al cliente, se agrupan en:

Área de Viajeros: Logros *de Gestión*

Área de Viajeros: Logros *Comerciales*

Área de Viajeros: Logros *Servicio Cercanías*

Área de Viajeros: Logros *Servicio Alta Velocidad*

Logros *Área de Mercancías y Logística*

Logros *Área de Fabricación y Mantenimiento*

Logros *de Seguridad en la Circulación*

Logros *de Sostenibilidad y Calidad*

Logros *de Redes Sociales*



Logros Área de Viajeros

El Área de viajeros profundiza, a lo largo de 2011, en su estrategia de mejorar la conectividad de la oferta y mejorar los servicios de comunicación e información, impulsando la innovación en los canales de interacción con los clientes.

Logros desde el punto de vista de la **oferta**:

- Nuevas conexiones y frecuencias de Cercanías (Madrid-Aeropuerto Barajas T4).
- Nueva línea de Cercanías de Sevilla C-5 Benacazón.
- Mejora de la frecuencia de los trenes de Cercanías de Málaga y de los servicios Avant Madrid-Toledo.

Logros desde el punto de vista del **servicio**:

- Mejora de las instalaciones en las estaciones y de los sistemas de comunicación e información con los clientes (megafonía, interfonía, máquinas autoventa,...).
- Desarrollo de nuevas herramientas de gestión comercial (como *Revenue Management*, programas de fidelización Renfe Tempo,...).

Los hitos fijados por el Área de Viajeros, para el ejercicio 2011, así como su grado de cumplimiento, se desarrollan a continuación.

Logros de Gestión

DISEÑO

Coordinación integral de la oferta de servicios de viajeros

Cumplimiento

A lo largo del ejercicio 2011, se ha procedido al diseño de una oferta comercial de servicio de transporte de viajeros por ferrocarril, a través de una red de conectividad con enlaces entre servicios del ferrocarril intra-regionales e inter-regionales, así como con otros modos de transporte, con objeto de facilitar la movilidad de los ciudadanos con criterios de rentabilidad.

Asimismo, se procede a racionalizar la cartera de productos y servicios, con objeto de satisfacer la demanda de movilidad, y se optimiza la red de servicios urbanos, interurbanos y de carácter comercial.



LANZAMIENTO

Proyecto Ágora en Cercanías Madrid

Cumplimiento

Renfe está desarrollando un proyecto de transformación del negocio de Cercanías Madrid basado en la reestructuración del servicio en áreas comerciales, cada una de las cuales estará integrada por una terminal de referencia y varias estaciones de diferente tipología. El objetivo es implantar una nueva forma de trabajar, encaminada a una relación más cercana y personalizada con el cliente.

En paralelo con el arranque de un piloto en Cantoblanco, se planificaron todas las actuaciones/inversiones a realizar en todas las agrupaciones del núcleo, en tres ámbitos:

Actuaciones comerciales y operativas:

- Adaptación de las estaciones al nuevo modelo comercial.
- Mejora de los procesos de atención e información al cliente, venta de billetes de Alta Velocidad - Larga Distancia - Viajeros Urbanos e Interurbanos en determinadas estaciones, venta de grupos,...
- Definición de planes de control del fraude mediante el cerramiento de estaciones, controles antifraude,...

Actuaciones tecnológicas:

- Adecuación de la infraestructura de las estaciones para disponer de Oficinas de Atención al Cliente / Puntos de Información en grandes y medianas terminales.
- Mejora de los sistemas de comunicación e información al cliente (teleindicadores y pantallas digitales, interfonía, megafonía,...
- Instalación de mayor número de controles de acceso y máquinas autoventa.
- Renovación del equipamiento informático.
- Implantación de una plataforma única de acceso a la información para el personal de las estaciones.

Actuaciones relacionadas con el personal de Cercanías:

- Aplicación de la normativa sobre el desarrollo profesional, dimensionando la plantilla estándar por tipo de estación e impartiendo cursos de formación sobre métodos, técnicas y herramientas que contribuyan a mejorar la calidad de su trabajo y la satisfacción de los clientes.

CLIENTES DE CERCANÍAS MADRID LOS MÁS SATISFECHOS CON EL SERVICIO

Cumplimiento

Un estudio realizado por el Instituto de Movilidad CSA para la operadora francesa SNCF concluye que, de entre los clientes de los principales núcleos de tren metropolitano de Europa, los clientes de Renfe Cercanías Madrid son los más satisfechos con el servicio.

Los factores estudiados fueron: puntualidad, frecuencia, duración de los trayectos e información al viajero.

Logros Comerciales

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

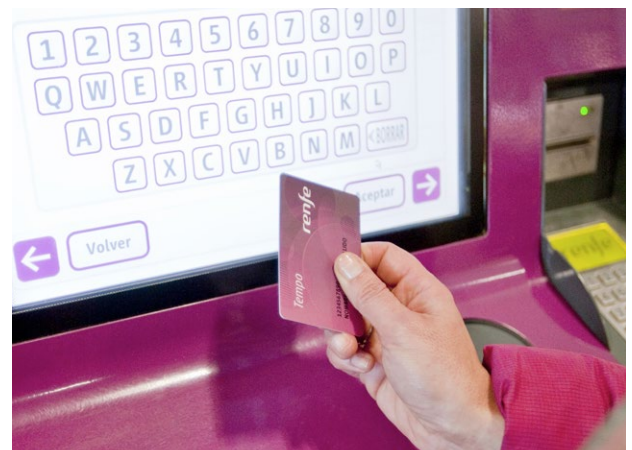
Lanzamiento de la Tarjeta Renfe Tempo

Cumplimiento

Renfe ha lanzado **Tempo**, el nuevo sistema de fidelización de viajeros del tren, que sustituye a la tarjeta Club Ave y aporta un valor añadido al cliente en función del consumo. Entre las principales novedades, destaca la creación de un programa común con la tarjeta Renfe Visa, para acumular puntos.

El lanzamiento de este programa, con el que se quiere agradecer a los clientes su fidelidad, mediante nuevas ventajas y un trato más personalizado, supone una mejora en la capacidad comercial de la compañía para competir con éxito.

A través de la Tarjeta Renfe Tempo, el cliente acumula puntos en todos los viajes en servicios de Alta Velocidad y Larga Distancia de Renfe, para posteriormente canjearlos por otros billetes de tren o por otros servicios asociados al turismo y al ocio. Cuenta con tres modalidades, en función del volumen de compras anuales de billetes que realice el cliente: Tempo, Tempo Especial y Tempo Máxima.



Cuentas *Tempo* en situación activa:

Tipo de tarjeta	2011
Básica	298.914
Especial	14.813
Máxima	270
Total	313.997



IMPLANTACIÓN

Tarjeta sin contacto en Cercanías Málaga y Santander

Cumplimiento

La implantación de la tarjeta sin contacto responde al reto de modernizar tecnológicamente la arquitectura de las estaciones de Cercanías, permitiendo, por una parte, mejorar la gestión del servicio y, por otra, aportar nuevas ventajas a los clientes en su tránsito por las estaciones.

La tarjeta puede ser cargada en las taquillas o en las máquinas autoventa, permitiendo un acceso rápido y ágil al andén.

Su implantación se inició en los núcleos de Cercanías de Asturias y Zaragoza, prosiguiendo en 2011 en los núcleos de Málaga y Santander.

Titulares Renfe Visa:

Tipo de tarjeta	2011
Básica	29.327
Especial	928
Máxima	16
Total	30.271

Además, los puntos de Tempo pueden emplearse para adquirir otros servicios en las empresas asociadas a Renfe: noches de hotel, alquiler de coches, paquetes de viajes, entradas para espectáculos o para hacer donaciones a ONGs.

Asociado a la Tarjeta Renfe Visa, este programa de fidelización supone además la creación de una bolsa común de puntos para la tarjeta financiera (Renfe Visa individual) y la tarjeta Renfe Tempo. En este sentido, los puntos obtenidos por un cliente al utilizar la Tarjeta Renfe Visa como medio de pago pasarán a la cuenta de Tempo.

Logros del Servicio de Cercanías

NUEVA CONEXIÓN CERCANÍAS MADRID - AEROPUERTO BARAJAS T4

Línea C-1 de Cercanías Madrid

Cumplimiento

El 23 de Septiembre de 2011 se produjo la apertura de la conexión que enlaza la estación de Príncipe Pío con la terminal T4 de Barajas en 38 minutos, pasando por las estaciones de Atocha, Nuevos Ministerios y Chamartín, con intervalos de 30 minutos.

Este servicio está enfocado a la creciente demanda de movilidad generada hacia la nueva terminal de Madrid-Barajas, ampliando la oferta de conexión con los principales nodos de intercambio.

Se rediseña el servicio, adecuándolo al perfil del viajero con origen/destino en el Aeropuerto de Barajas T4 y adaptando el material móvil, las frecuencias y paradas a las necesidades de los viajeros.

Además, esta actuación va a suponer la futura integración del aeropuerto de Madrid-Barajas en la red de Alta Velocidad, ya que el sistema de vía implantado en los túneles está dotado con tres raíles.



ENTRADA EN EXPLOTACIÓN LÍNEA DE CERCANÍAS SEVILLA

C-5 Sevilla-Benacazón

Cumplimiento

Manteniendo la política de mejora del servicio de Cercanías y teniendo como objetivo dar acceso al mismo a un mayor número de poblaciones y habitantes, así como reforzar la conectividad entre el ferrocarril y otros modos de transporte (avión, metro, tranvía, ...), se abre, en Marzo de 2011, la nueva línea C5 Sevilla-Benacazón.

Esta línea pertenece al núcleo de Cercanías de Sevilla y los servicios se prestan mediante trenes CIVIA.



MEJORA DE LA FRECUENCIA EN LOS TRENES DE CERCANÍAS MÁLAGA

Cumplimiento

Ante el incremento de la demanda de viajes en los núcleos de Cercanías y Media Distancia, la puesta en marcha de servicios combinados, así como la mejora de la interconexión con otros modos de transporte, se procede, en concreto, en el núcleo de Málaga, adoptando las siguientes medidas:

- Ampliación de frecuencia de 30' a 20' en la línea C1 de Cercanías Málaga-Fuengirola (Marzo 2011).
- Mejora de frecuencia en la línea C2 Málaga-Álora con la circulación de un tren cada 60 minutos, en hora punta, durante los días laborables (Noviembre 2011).

NUEVO SERVICIO CERCANÍAS - AEROPUERTO DE JEREZ

Línea C-1 de Cercanías Cádiz

Cumplimiento

La estación del aeropuerto de Jerez refuerza la conectividad entre el ferrocarril y el avión, facilitando la accesibilidad a ambos modos de transporte.

Logros del Servicio de Alta Velocidad

PUESTA EN SERVICIO ALTA VELOCIDAD TRAMO OURENSE - SANTIAGO

Cumplimiento

El 11 de diciembre de 2011 se procede a la puesta en servicio del tramo Ourense-Santiago.

Mediante la implantación de este nuevo tramo, el trayecto Ourense-A Coruña se realiza en una hora y ocho minutos y el tiempo de viaje entre Ourense y Santiago se reduce a treinta y ocho minutos.

Estos servicios se prestan mediante los nuevos trenes de la serie 121, trenes de ancho variable que han sido especialmente diseñados para cubrir los servicios de Media Distancia de Renfe por vías UIC y convencionales.

Al objeto de facilitar la recurrencia semanal no diaria se crea para esta relación el Abono 10, válido para realizar 10 viajes en un recorrido en un periodo de cinco semanas.



MEJORA DE LA FRECUENCIA SERVICIOS AVANT MADRID - TOLEDO

Cumplimiento

En Junio de 2011, se lleva a cabo la optimización de la oferta de trenes entre Toledo y Albacete, mediante la sustitución de los servicios Renfe AVE por dos nuevas conexiones Avant con transbordo en Madrid.

3^{ER} ANIVERSARIO ALTA VELOCIDAD MADRID - BARCELONA

Cumplimiento

En Febrero de 2011 se celebró el tercer aniversario de la Alta Velocidad Madrid-Barcelona. El número de Viajeros del corredor ascendió a 16,9 millones en el citado periodo, **reduciendo el tiempo de viaje a 2 horas y 30 minutos**, tras la implantación del ERTMS Nivel 2 (Sistema Europeo de Gestión de Tráfico Ferroviario).

1^{ER} ANIVERSARIO ALTA VELOCIDAD MADRID - VALENCIA

Cumplimiento

En Diciembre de 2011, la Alta Velocidad Madrid-Castilla La Mancha-Comunidad Valenciana celebró su primer aniversario.

Los datos más relevantes han sido los siguientes:

Viajeros Corredor: 3.504.552

Viajeros Madrid-Valencia (punto a punto): 2.085.054

Trenes diarios: 50

Puntualidad: 98,3%

Mejor tiempo de viaje Madrid-Valencia: 1 hora y 35 minutos

Valoración Global por los Clientes: 7,83



Logros Área de Mercancías y Logística

READAPTACIÓN

Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente al nuevo modelo organizativo



IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN

De dicho sistema de gestión integrado en las nuevas sociedades filiales

Cumplimiento

Como consecuencia de la implantación del nuevo modelo organizativo de Mercancías, AENOR auditó el Sistema Integrado de Gestión, renovándose dicho certificado de acuerdo a la nueva realidad empresarial (Febrero de 2012).

Renfe Mercancías ha readaptado su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, según normas ISO 9001:2008 e ISO 14.001:2004, a la nueva situación organizativa como consecuencia de la creación de las Sociedades Comercializadoras Irion, Contren, Multi y Pecovasa. Del mismo modo, dichas Sociedades certificaron idéntico Sistema Integrado de Gestión.

PRIMER TRÁFICO INTERNACIONAL CON VAGONES DE RENFE (A TRAVÉS DE PECOVASA)

Cumplimiento

A través de Pecovasa, Renfe Mercancías inicia, en octubre de 2011, el primer tráfico internacional con vagones propios para transportar vehículos de Volkswagen entre la factoría de esta empresa automovilística en Landaben (Pamplona) y Arena Po (Milán).

Este hito supone la puesta en marcha de un servicio logístico integral diseñado por Renfe, tras la adjudicación del contrato de transporte del fabricante de automóviles, permitiendo transportar un volumen aproximado de 30.000 vehículos anualmente.

El tren cruza la frontera hispano-francesa a través de Port Bou y atraviesa territorio francés e italiano con los primeros vagones porta-automóviles que Renfe ha adaptado al ancho de vía europeo.

Se trata del primer servicio de estas características que Renfe Mercancías -en este caso a través de Pecovasa- desarrolla en territorio europeo con vagones propios, tras adaptar sus ejes. El tren permitirá transportar una carga que requeriría unos 2.700 camiones anuales por carretera, y por consiguiente, aportará ahorros ambientales en términos de costes externos, consumo energético y emisiones de CO₂.

Un tráfico ferroviario de estas características permitirá anualmente, si se compara con la carretera, ahorrar 6.500 GWh en consumo de energía primaria, la emisión de 2.394 toneladas de CO₂ y 4,2 millones de euros en concepto de costes externos asociados al transporte.

AUMENTO DE LA LONGITUD DE LOS TRENES

Cumplimiento

Se ha autorizado la circulación de trenes de 600 y 750 metros, lo que ha supuesto notables incrementos, tanto en la productividad como en la competitividad de Mercancías. En relación con esta acción, se realizan trenes de contenedores de 750 metros en el Corredor Valencia-Madrid con una frecuencia de 10 trenes semanales. Con ello, se favorecen economías de escala que Renfe ha trasladado al mercado vía reducción de precio.



INICIO DE LA EXPLOTACIÓN PARA MERCANCÍAS DE LA LÍNEA FIGUERAS-PERPIÑÁN

Cumplimiento

Desde principios del año 2011 se vienen realizando los trenes entre Barcelona y Lyon por vías de ancho internacional. Esta conexión se realiza con locomotoras propias en ancho UIC, con trenes de 750 metros y supone la reducción de 6 horas del tiempo de transporte. Se utiliza el paso a Francia a través de la línea Figueras-Perpiñán con ancho internacional, evitando así los cambios de eje o trasbordo de contenedores que se realizaban en Portbou/Cerbere. Este producto se ha iniciado con cuatro trenes semanales de contenedores y automóviles.

NUEVO SERVICIO ENTRE BARCELONA Y TOULOUSE

Cumplimiento

En 2011 se inició un nuevo servicio de transporte de mercancías por ferrocarril entre Barcelona y la ciudad francesa de Toulouse. El objeto del servicio será el transporte de una media mensual de 3.000 toneladas de carga.

NUEVO SERVICIO ENTRE BARCELONA Y AMBERES (A TRAVÉS DE CONTREN)

Cumplimiento

Renfe, a través de Contren, puso en marcha a finales de 2011 un nuevo servicio de mercancías para la operadora Hupac, entre Barcelona Morrot y Amberes.

Este nuevo tráfico circula a través del túnel del Pertús, usando las vías de ancho internacional y respondiendo a la estrategia de Renfe de participar en cadenas logísticas que ofrezcan nuevas soluciones de mercado y permitan aumentar la cuota del transporte de mercancías por ferrocarril.

El objetivo es el transporte de 4.500 toneladas semanales entre Barcelona y Amberes, con trenes de 600 metros de longitud.

Los trenes de mercancías que circulan por el túnel del Pertús:

- Aumentan la oferta de carga, al circular con trenes de hasta 750 metros.
- Reducen el tiempo de viaje al agilizar el paso transfronterizo y evitar la manipulación de mercancías en la frontera.
- Ofrecen un servicio más eficiente en términos de productividad y ahorro ambiental.

Logros Área de Fabricación y Mantenimiento

INAUGURACIÓN

Nuevo Taller de Jerez

Cumplimiento

El taller de Jerez fue inaugurado oficialmente el 27 de julio de 2011.

Los principales datos son los siguientes:

Inversión: 3,5 millones de euros

Superficie: 2.475 m²

Plantilla: 12 trabajadores

Tipo de mantenimiento: Primer nivel (preventivo y reparaciones básicas)

Equipamiento industrial última generación: Baja bogies, puente grúa de 16 Tm y foso triple

Sostenibilidad: Depuradora para tratamiento de aguas, almacén de residuos industriales y paneles solares

Actividad de inicio: CIVIA núcleo de Cádiz

FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

Ampliación de los Talleres Fuencarral, Salamanca, Villaverde y La Sagra

Cumplimiento

La ampliación de los talleres de Villaverde y La Sagra finalizaron en el ejercicio 2011. Se encuentra en ejecución la ampliación del taller de Fuencarral, estando prevista su finalización en el ejercicio 2012.

Por último, la materialización del proyecto de ampliación del taller de Salamanca se encuentra en proceso de estudio.

PARTICIPACIÓN

Proceso de transformación de 10 trenes serie 100 Conexión francesa

Cumplimiento

En julio de 2011 se contrató con Alstom la modificación de 10 trenes de la serie 100 para el enlace ferroviario de Alta Velocidad con Francia.

Enmarcada en el Plan de Austeridad de Renfe, esta decisión supone un ahorro de más de 240 millones de euros sobre el plan inicial de comprar 10 trenes nuevos.

El Área Industrial de Renfe participará en este proceso de transformación.





RENOVACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Cumplimiento

A lo largo del ejercicio 2011, se ha procedido a la renovación de las siguientes certificaciones:

- Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en las Bases de Mantenimiento Integral de Madrid, Málaga, Vilanova y Valladolid.
- Certificación de Sistemas de Gestión Ambientales bajo la norma 14.001:2004 en la Base de Mantenimiento de Ourense y Córdoba.

ACTUACIONES VARIAS EN TALLERES

Cumplimiento

Entre las principales actuaciones ejecutadas en 2011 cabe destacar las siguientes:

- Ampliación de la Base de Mantenimiento Integral de Madrid para intervenciones IM4 en material autopropulsado CIVIA e instalación de cabina de pintura.
- Remodelación del Complejo de Fuencarral, implantación de vías sur para el estacionamiento de vehículos.
- Vías de estacionamiento en ancho ibérico en el Taller de La Sagra.
- Obras de implantación y adecuación de los Centros de Reparación de Componentes (CERC's).
- Montaje de la 1ª instalación de lavado de cisternas en Córdoba.

Logros Seguridad en la Circulación

EN SERVICIO

ERTMS nivel 2
Sistema Europeo de Gestión del Tráfico Ferroviario

Cumplimiento

La entrada en funcionamiento del ERTMS Nivel 2 en todos los trenes AVE del corredor nordeste - corredor del servicio de Alta Velocidad Madrid-Barcelona - **ha permitido alcanzar la velocidad máxima de 310 kilómetros por hora**, lo que ha reducido los tiempos de viaje entre Madrid y Barcelona, así como entre Madrid y Huesca.

El ERTMS (Sistema Europeo de Gestión del Tráfico Ferroviario) está impulsado desde la Unión Europea para asegurar la interoperabilidad de todas las nuevas líneas que se construyan en las diferentes redes ferroviarias de los estados miembro. Integra la señalización y el control del tráfico ferroviario de la infraestructura con el equipo embarcado en el material rodante.

El Nivel 2, que incluye el refresco continuo de información entre vía y tren, aporta:

- Mayor seguridad.
- Mayor capacidad y fiabilidad del sistema.
- Aumento de velocidad gradual.
- Reducción de tiempos de viaje.
- Incremento de la calidad del servicio en general.



INICIO DEL PROCESO DE VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL ERTMS NIVEL 1 EN TRENES DE CERCANÍAS MADRID

Cumplimiento

En 2011 se inicia el proceso de validación y autorización del ERTMS Nivel 1 en trenes de Cercanías Madrid, convirtiendo a España en pionera en la puesta en marcha del sistema europeo de gestión del tráfico en líneas convencionales de alta frecuencia, aumentando la seguridad y favoreciendo la interoperabilidad de la red.

IMPLANTACIÓN

Herramienta de seguimiento y alertas meteorológicas

Cumplimiento

Renfe ha implantado una nueva herramienta de seguimiento y alertas meteorológicas que permite conocer con antelación la evolución de las condiciones del tiempo de España, con el fin de profundizar en el establecimiento de acciones preventivas.

La nueva herramienta facilita información meteorológica adaptada al sistema ferroviario, pudiendo conocer la evolución e intensidad del fenómeno meteorológico y planificar sus posibles efectos, mejorando de esta forma la programación del material, la planificación de los medios alternativos si fuera necesario o la activación de los servicios de emergencia, con la consiguiente reducción de costes y mejora de la atención al cliente.

RENOVAR

Sistema de Gestión de Seguridad

Cumplimiento

Los principales logros en relación con el Sistema de Gestión de Seguridad han sido los siguientes:

- Cumplimiento del Plan Anual de Seguridad.
- Cumplimiento del Plan de Formación en Seguridad.
- Superación de la Auditoría Interna.

Renovación de Certificados de Seguridad

Se ha renovado el Certificado de Seguridad otorgado a Renfe en 2006, por la Dirección General de Infraestructuras Ferroviarias (DGIF), para circular en la RFIG (Red Ferroviaria de Interés General), incluyendo también en su alcance las nuevas líneas de Alta Velocidad Madrid-Levante, Barcelona-Figueras y la conexión internacional Figueras-Perpiñán.

Asimismo, se ha renovado el Certificado de Seguridad Parte B otorgado en 2010, por la Autoridad Nacional de Seguridad francesa EPSF, para circular en territorio francés con tráfico de mercancías, en la línea Figueras-Perpiñán.

Profundización cultura de seguridad

Las principales actuaciones, llevadas a cabo a lo largo del ejercicio 2011, encaminadas al desarrollo de la cultura de seguridad, han sido las siguientes:

- Participación en jornadas de seguridad, de comunicación y foros de debate.
- Puesta en marcha de la Comunidad de Formación.
- Planificación de una futura Comunidad de Seguridad.
- Redacción de una Guía de Buenas Prácticas en la conducción ferroviaria.
- Profundización en la gestión del Factor Humano.



Logros Sostenibilidad y Calidad

APROBACIÓN

Plan de Calidad y Excelencia 2011-2012

Cumplimiento

El Plan de Calidad y Excelencia fue aprobado por el Comité de Dirección de Renfe, recogiendo el compromiso de la empresa con la calidad.

Tres grandes líneas estratégicas de calidad y excelencia constituyen la base del Plan:

- Posicionar a Renfe como líder en el mercado nacional, reforzando a su vez el desarrollo internacional.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Potenciar y poner en valor la política medioambiental.

Asimismo, las actuaciones contempladas en el Plan refuerzan la consecución de los objetivos generales de la empresa: mejora de la eficiencia y de la orientación a clientes y grupos de interés.

A lo largo del ejercicio 2011, las actuaciones llevadas a cabo han ido encaminadas hacia:

- Certificación de Sistemas de Gestión.
- Prioridad en actividades generadoras de valor para el cliente.
- Mejora continua y adaptación de los procesos.
- Acciones formativas, de comunicación y sensibilización del personal en calidad y política medioambiental.



APROBACIÓN

Plan de Sostenibilidad Energética 2011-2020

Cumplimiento

El Comité de Dirección de Renfe aprobó, en febrero de 2011, el Plan de Sostenibilidad Energética 2011-2020. Este Plan recoge los objetivos, plazos, líneas estratégicas y áreas de mejora para reforzar el compromiso con la sostenibilidad como gran ventaja competitiva en comparación con otros modos de transporte y otras empresas ferroviarias.

Objetivos:

- Económicos: Ahorro neto acumulado de 256,13 millones de euros en el periodo 2011-2020.
- Energéticos y ambientales: Emisión de menos de 20 gr de CO₂ por unidad transportada en 2020.
- Consolidación de una cultura interna: Implicación de todos los trabajadores.
- Puesta en valor de la ventaja competitiva.

Fases:

- 2011-2012: Implementación de un Plan Urgente de Ahorro y Eficiencia.
- 2014-2016: Inicio de la Gestión Energética en Renfe sobre medidas reales.
- 2017-2020: Consolidación de la Gestión Energética.

Medidas estratégicas de actuación, como la implantación de energías de origen renovable.

Logros Redes Sociales

INAUGURACIÓN

Nueva cuenta de Renfe en *Twitter*

Cumplimiento

La inmersión de Renfe, desde febrero de 2011, en la red social *Twitter* supone un punto de inflexión en su estrategia de comunicación orientada al cliente, así como un paso más en su expansión digital.



Este logro se enmarca dentro del reto empresarial de innovar en los canales de interacción con los clientes.

En el actual entorno tecnológico web 2.0, cuyo más exitoso ejemplo son las redes sociales, los canales de comunicación de una empresa han evolucionado hacia herramientas que propician la conversación, una atención más personalizada, calidad e inmediatez en la interacción con la sociedad.

Los principales datos de 2011 han sido los siguientes:

Seguidores: 7.583

Media de tweets diarios: 40

Principales temas tratados: Comentarios sobre productos y novedades (Tarjeta Renfe Tempo y AVE Madrid - Barcelona) y Dudas generales

INAUGURACIÓN

Nuevo perfil de Renfe en *Facebook*

Cumplimiento

Irene, la asistente virtual de Renfe, pone cara al perfil de la empresa en *Facebook* desde julio de 2011. Irene, al igual que en la web de Renfe, responde, informa y charla con los clientes.

El objetivo es dar a conocer, entre otros contenidos, las promociones y ofertas, así como los aspectos más curiosos y de interés que muchas veces no tienen cabida en la comunicación tradicional, como recomendaciones de escapadas en tren y los mejores trayectos para usar este medio de transporte.

Los principales datos, del segundo semestre de 2011, han sido los siguientes:

Número de fans: 2.264

Número de visitas de publicaciones: \approx 1.000.000



INAUGURACIÓN

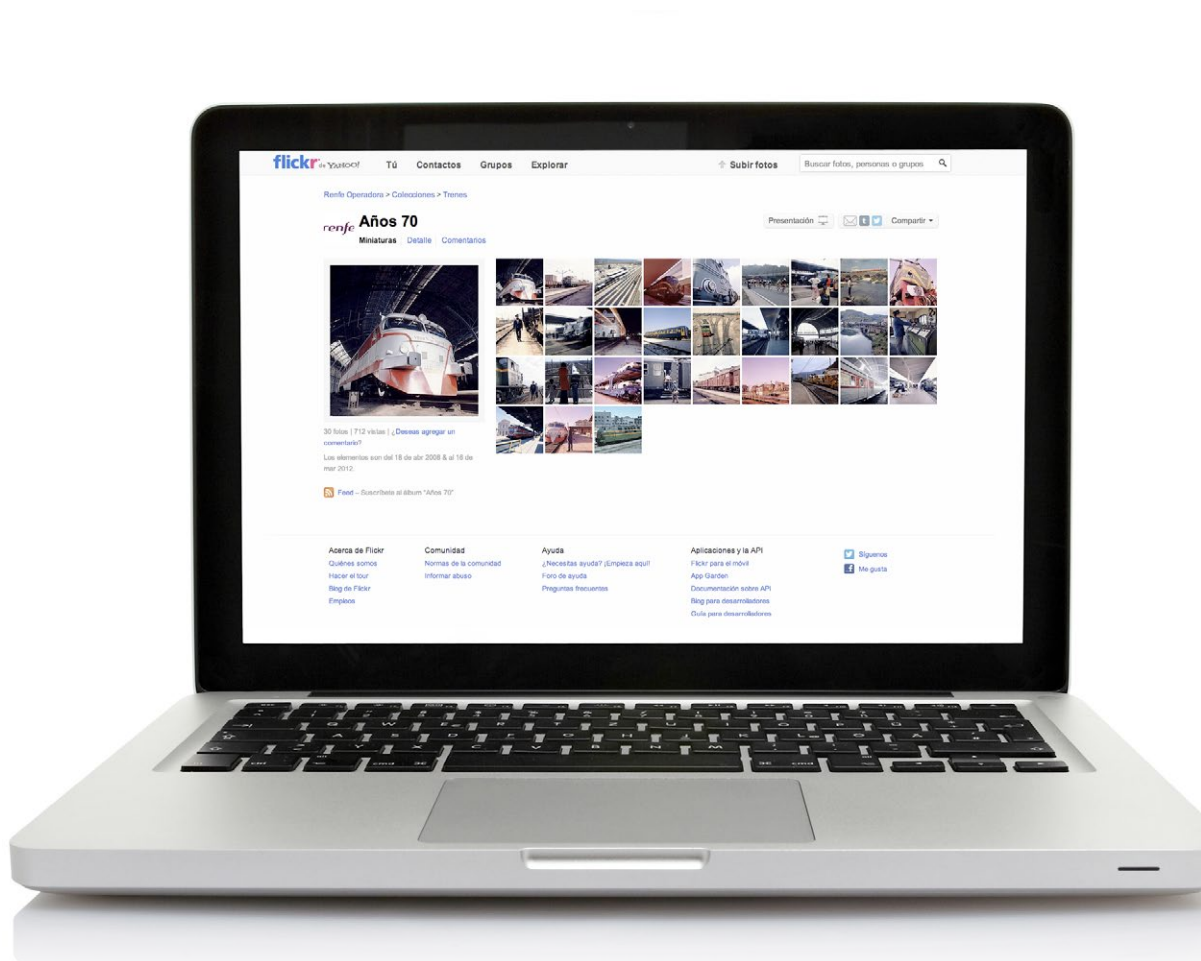
Nueva cuenta de Renfe en *Flickr*

Cumplimiento

Renfe, en su reto de innovar en los canales de interacción con los clientes, abrió, en diciembre de 2011, una nueva cuenta en *Flickr*.

Este nuevo espacio permite a Renfe almacenar y ordenar todo el soporte documental que tiene de los trenes que componen su flota, al tiempo que le da la oportunidad de compartir estas imágenes con todos los interesados por el mundo del ferrocarril.

Además, Renfe, con objeto de sacar el mayor partido a la herramienta y permitir a sus seguidores una participación activa, ha creado un grupo en el que los amantes del ferrocarril pueden compartir las fotos de trenes que consideren oportuno.



5.1.2. Principales magnitudes

Alta Velocidad - Larga Distancia	2011	2010	% 2011/2010
Ingresos de títulos de transporte			
Ingresos de títulos de transporte (millones de euros)	1.168,6	1.086,2	7,6%
Percepción media (céntimos de euro/viajero-km)	11,2	10,4	7,2%
Tráfico			
Viajeros (millones)	22,8	22,2	2,9%
Viajeros - kilómetro (millones)	10.462,1	10.422,8	0,4%
Oferta			
Plazas - kilómetro (millones)	17.262,2	17.484,1	-1,3%
Kilómetros - tren (millones)	58,6	57,6	1,7%
Plazas / tren	294,8	303,6	-2,9%
Aprovechamiento			
% Aprovechamiento (viajeros - kilómetro / plazas - kilómetro) ⁽¹⁾	60,6%	59,6%	1,0%
Ingresos / kilómetros - tren (euros)	20,0	18,9	5,8%
Viajeros / tren	178,7	181,0	-1,3%

(1) En la columna de la variación se indica la diferencia de puntos porcentuales respecto al año anterior.

Cercanías - Media Distancia	2011	2010	% 2011/2010
Ingresos de títulos de transporte			
Ingresos de títulos de transporte (millones de euros)	646,8	618,8	4,5%
Percepción media (céntimos de euro/viajero-km)	5,9	5,9	0,9%
Tráfico			
Viajeros (millones)	445,0	431,6	3,1%
Viajeros - kilómetro (millones)	10.936,2	10.555,1	3,6%
Oferta			
Plazas - kilómetro (millones)	34.730,3	33.548,9	3,5%
Kilómetros - tren (millones)	102,7	99,0	3,8%
Plazas / tren	338,2	339,0	-0,2%
Aprovechamiento			
% Aprovechamiento (viajeros - kilómetro / plazas - kilómetro) ⁽¹⁾	31,5%	31,5%	0,0%
Ingresos / kilómetros - tren (euros)	6,3	6,3	0,7%
Viajeros / tren	106,5	106,7	-0,1%

(1) En la columna de la variación se indica la diferencia de puntos porcentuales respecto al año anterior.

Mercancías y Logística

2011

2010

% 2011/2010

Ingresos de títulos de transporte

Ingresos de títulos de transporte (millones de euros)

207,7

231,4

-10,3 %

Tráfico

TEU (millones de unidades equivalentes)

0,5

0,5

16,6 %

Toneladas (millones)

17,3

16,1

7,9 %

TEU - kilómetros (millones)

243,8

225,3

8,2 %

Toneladas - kilómetro netas (millones)

7.564,0

7.417,3

2,0 %

Oferta

Kilómetros - tren (millones)

21,3

21,7

-1,9 %

Aprovechamiento

Ingresos / kilómetros - tren (euros)

9,8

10,7

-8,5 %

TN / tren

355,5

341,9

4,0 %

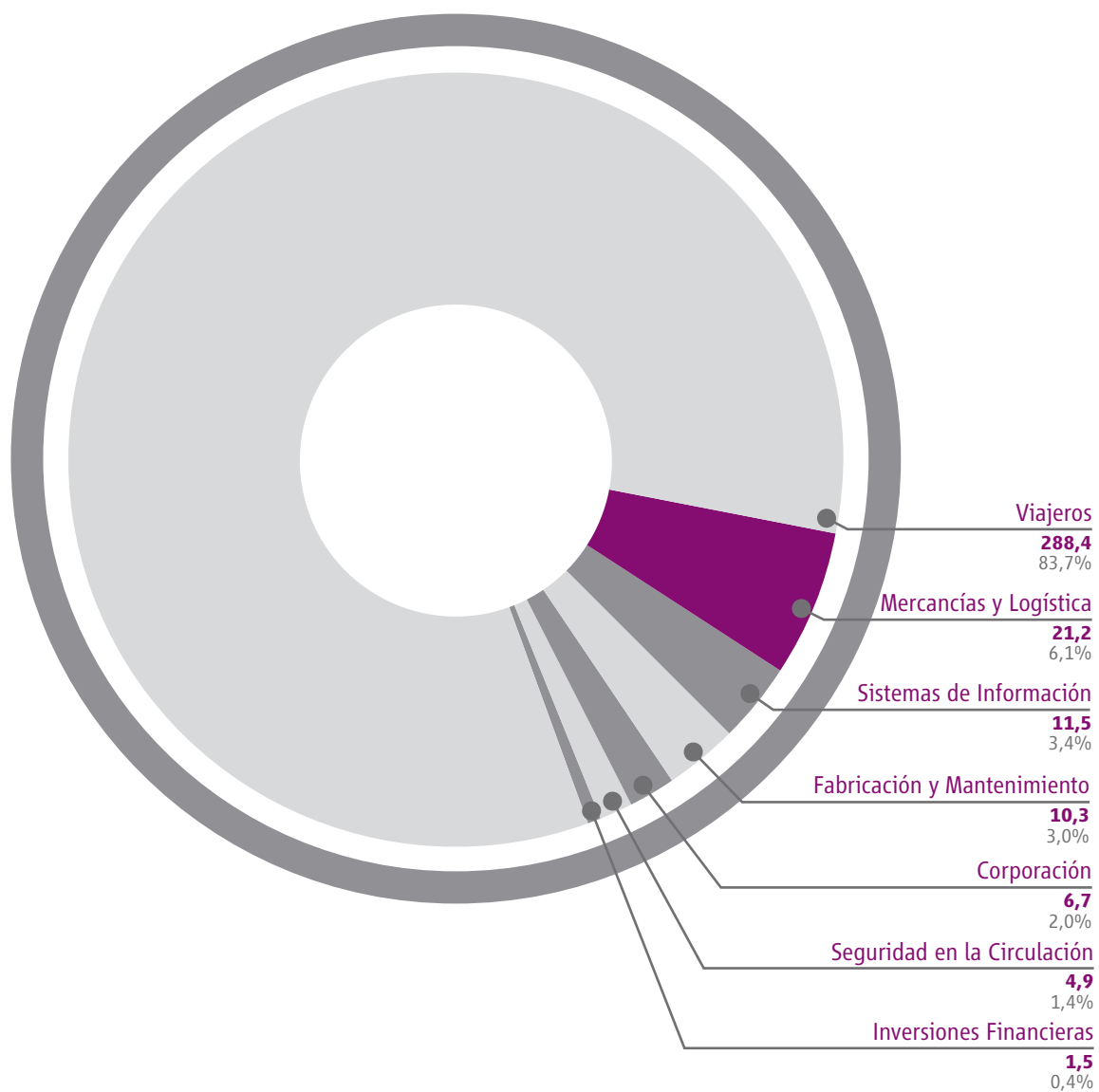


Inversión 2011

En el ejercicio 2011, la inversión de Renfe con cargo al Presupuesto de Inversiones ascendió a 344,6 millones de euros.

Desglose por Áreas de Actividad

El gasto de inversión, del ejercicio 2011, presenta el siguiente desglose por Áreas de Actividad:



(en millones de euros)



Desglose gasto de Inversión del Área de Viajeros

Las principales partidas de gasto de inversión del Área de Viajeros, cuyo importe representa el 83,7% de las inversiones de Renfe en 2011, son las siguientes:

Transformación de trenes de la serie 130 a la serie 730 Trenes híbridos	41,0 millones de euros	11,9%
Adquisición trenes de Alta Velocidad Serie 112	41,0 millones de euros	11,9%
Adquisición trenes CIVIA IV	35,9 millones de euros	10,4%
Adaptación series 446 y 447 de Cercanías para mejorar la accesibilidad	16,8 millones de euros	4,9%
Adquisición trenes serie 120	15,8 millones de euros	4,6%



5.1.3. Puntualidad como seña de identidad

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

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
Alta Velocidad - Larga Distancia		
Trenes AVE Madrid - Sevilla	Superior a 5 minutos	Devolución del 100 %
Resto de trenes AVE	Superior a 15 minutos	Devolución del 50 %
	Superior a 30 minutos	Devolución del 100 %
Trenes Alaris, Altaria, Alvia y Euromed	Superior a 20 minutos	Devolución del 25 %
	Superior a 40 minutos	Devolución del 50 %
	Superior a 60 minutos	Devolución del 100 %
Alta Velocidad - Media Distancia		
Madrid - Toledo	Superior a 15 minutos	Devolución del 50 %
Madrid - Puertollano - Ciudad Real		
Córdoba - Sevilla		
Madrid - Segovia - Valladolid		
Zaragoza - Catayud	Superior a 30 minutos	Devolución del 100 %
Lleida - Camp de Tarragona - Barcelona		
Córdoba - Málaga		
Cádiz - Jaén		
Media Distancia		
Indemnizaciones (excepto para trenes R-598 y trenes con tarifa 4)	Igual o superior a 30 minutos	Devolución del 25 %
	Igual o superior a 45 minutos	Devolución del 50 %
	Igual o superior a 60 minutos	Devolución del 100 %
Indemnizaciones para trenes R-598 y trenes con tarifa 4	Igual o superior a 15 minutos	Devolución del 25 %
	Igual o superior a 30 minutos	Devolución del 50 %
	Igual o superior a 60 minutos	Devolución del 100 %
Cercanías		
Sistemas de indemnización "Devolució Xpress" en Barcelona	A partir de los 15 minutos de retraso, el viajero puede canjear su billete validado por un nuevo título de transporte de Renfe, utilizable durante un mes para el mismo recorrido que el original	



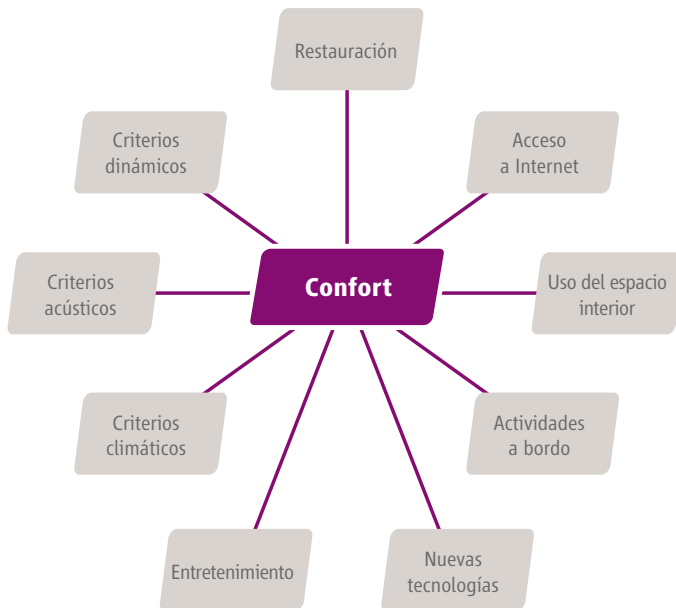
Indicadores de puntualidad

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

%	2011	2010
Alta Velocidad - Larga Distancia	88,75	85,69
Corredor Nordeste	94,07	93,21
Corredor Sur	94,65	93,82
Corredor Este-Mediterráneo	84,49	77,49
Corredor Norte	85,63	81,77
Corredor Transversales	85,20	80,04
Cercanías - Media Distancia		
Cercanías de Madrid	98,61	98,65
Cercanías de Barcelona	94,06	93,88
Cercanías Urbanas e Interurbanas	98,65	98,28
Alta Velocidad - Media Distancia	96,67	95,58
Media Distancia Convencional	93,77	92,28

5.1.4. Compromiso de confort

En la actualidad, el cliente ha adquirido una idea más global del confort en el viaje, que no se limita a criterios acústicos, dinámicos y climáticos, sino que tiene en cuenta aspectos relacionados con el bienestar emocional de las personas, incluyendo servicios como la restauración, las posibilidades de uso del espacio interior del tren y de llevar a cabo distintas actividades a bordo, las nuevas tecnologías, el entretenimiento, etc. ..., logrando como resultado que el cliente se sienta tranquilo y seguro a lo largo del viaje.



Nuevo concepto de confort

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



5.1.5. Compromiso de seguridad

Renfe considera que la seguridad de los clientes es la base para ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

Por ello, es necesario tener en cuenta la seguridad desde un punto de vista global, incluyendo: seguridad de las personas y de los bienes, protección civil, salud de los trabajadores y Seguridad en la Circulación.



En este sentido, la Seguridad en la Circulación está recogida en la misión de la empresa y se concibe bajo un concepto integral que trabaja en tres aspectos: la tecnología, el factor humano y la normativa.

La compañía dispone de un Plan Anual de Seguridad, que recoge las acciones destinadas a la consolidación de los niveles logrados y a la mejora continua.

Indicadores de Seguridad en la Circulación

Para el año 2011 se fijaron unos Objetivos de accidentalidad (causada), relativos a accidentes graves, accidentes de tren, de maniobra y de persona, en el nivel global de la Dirección de Seguridad en la Circulación. Renfe ha cumplido con estos Objetivos, conforme se detalla en el cuadro inferior.

Tipo de accidentes	Índice de Frecuencia Objetivo 2011 Tasa de Riesgo Admisible	Índice de Frecuencia Real 2011	Índice de Frecuencia Real 2010
Graves	0,005	0,000	0,000
De Tren	0,028	0,027	0,027
De Maniobra	0,061	0,054	0,033
De Persona	0,011	0,005	0,000

Índice Aceptable de Riesgo (IAR)

Se ha creado el nuevo indicador denominado Índice Aceptable de Riesgo (IAR), que recoge los sucesos precursores potencialmente susceptibles de causar accidentes, junto con los ya existentes relativos a sucesos ocurridos, en relación al número anual de km-tren realizados por los trenes de Renfe en su explotación. Este Índice facilita una gestión de la Seguridad de forma preventiva desde el enfoque del valor potencial de Riesgo.

El valor objetivo de este nuevo indicador, para el año 2011, estaba fijado en 0,415, habiéndose cerrado el año con un valor de 0,341.

Mejora en los Índices de Seguridad

El resumen de la situación a 31 de diciembre de 2011 es la siguiente:

- 194 trenes habilitados para circular con los sistemas ERTMS/ETCS-LZB.
- 129 equipos de Asfa Digital instalados en 70 vehículos a lo largo del año.
- 2.317 equipos de Asfa Digital embarcados en 1.335 vehículos.
- 13.090 participaciones en materia de seguridad, significando un total de 326.232 horas de formación.

Protección Civil y Seguridad Ciudadana

Las incidencias con efecto negativo sobre la actividad de Renfe, relacionadas con la seguridad ciudadana, disminuyeron en un 1,1%, con respecto a las que se habían producido en el año 2010.

De entre las citadas cifras “negativas” conseguidas en el análisis de la seguridad, se consiguió que se redujera un 11,98% en los trenes.

Por otro lado, las agresiones en general (empleados, viajeros y vigilantes de seguridad) descendieron en un 1,77% respecto de las habidas en el 2010, los obstáculos en la vía un 15,47% y los apedreamientos un 23,73%. Sin embargo, los grafitis a nuestros trenes ascendieron en un 2,23%, así como las conductas incívicas (tanto en trenes como en estaciones), que ascendieron un 14,48%.

En cuanto a los auxilios y ayudas humanitarias proporcionados por seguridad a nuestros viajeros y empleados, aumentaron un 9,35% en relación a las prestadas en el 2010, cuando las mismas ya habían sido superiores a las del 2009 en un 21,68%.

Los resultados positivos en la evolución de estos parámetros radican en dos aspectos fundamentales: la organización de las operativa “dinámica” de los vigilantes de seguridad y la coordinación/colaboración que se lleva a cabo con los integrantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, tanto a nivel estatal, como a nivel autonómico y local; así como la formación creciente que se le va proporcionando a nuestros empleados y vigilantes en materias relacionadas con asistencia sanitaria y protección civil.

El número total de incidencias en las que han intervenido, de una u otra forma, los dispositivos de seguridad de la empresa ha aumentado un 34,67%, con respecto a los valores del año 2010. No obstante, lejos de considerarse un aspecto negativo, lo es al contrario, pues es un reflejo de la actitud proactiva de los componentes de la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos, que, por iniciativa propia, han descubierto más infracciones relacionadas con la legislación ferroviaria: cruce indebido de vías, uso injustificado de los sistemas de alarma, impago de billetes, mendicidad en estaciones y trenes, y otras conductas incívicas.



Por último, profundizando en el tema de la formación, durante el año 2011 se han organizado e impartido 121 cursos relacionados con seguridad y protección civil, en los que se han dedicado 10.378 horas (266% más que el pasado año) a formar a 2.637 alumnos (un aumento del 9,8% sobre el 2010), tanto internos como externos (éstos relacionados con las instituciones que colaboran con Renfe en la resolución de las incidencias que se producen en nuestro ámbito ferroviario).

En estos tiempos actuales, en los que la problemática socio-económica y delincriminal afecta de forma negativa a las actividades comerciales de la empresa, se pretende, para el ejercicio 2012, mantener los índices de delincuencia en la escala del 2011, reducir el número y extensión de los grafitis en nuestros trenes y disminuir el tiempo de corte de circulación cuando el mismo es derivado de los suicidios. Para ello, se incidirá sobre la actitud proactiva de los vigilantes de seguridad, implicando más, si cabe, a los componentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y estableciendo protocolos de colaboración entre los diferentes agentes externos que, de una u otra forma, prestan servicio en el desarrollo de nuestra actividad comercial.

5.1.6. Calidad como pilar del servicio

Encuesta de Calidad Percibida

Índice Único de Calidad Percibida de Renfe: 7,34

La relación Madrid - Valladolid alcanza la puntuación más alta de todos los servicios de Alta Velocidad - Larga Distancia: 8,09

Para Renfe, la calidad se entiende de forma integrada y transversal, con el fin de lograr mayor consistencia y competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

La propuesta de valor empresarial se basa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes. En este sentido, el conocimiento de las demandas de los clientes actuales y potenciales cubre un doble objetivo, por una parte diferenciarse de la competencia y conseguir ventajas competitivas, y por otra, sorprender y satisfacer a los viajeros con nuevas iniciativas e innovaciones. De este modo, Renfe contempla la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dentro de un proceso de mejora continua que asegure un servicio de mayor calidad.

Con el objetivo de evaluar la calidad del servicio, las diferentes áreas de actividad de Renfe realizan diversos estudios entre los clientes durante el año, que permiten obtener una valoración de la calidad del servicio.

Cabe resaltar los resultados obtenidos por la puesta en marcha de la Alta Velocidad en la relación Madrid-Valencia, con una nota media de 7,92 en su primer año de servicio, así como la evolución positiva de la satisfacción de los clientes en la relación Madrid-Valladolid, con una puntuación media de 8,09, siendo ésta la puntuación más alta alcanzada en todos los productos de Alta Velocidad-Larga Distancia en los tres últimos años.



Indicadores de Calidad Percibida

Los resultados globales obtenidos ponen de manifiesto, a pesar de la coyuntura económica, la satisfacción de los clientes en todos los productos de Alta Velocidad - Larga Distancia, contribuyendo directamente al éxito de la apuesta por el ferrocarril y los servicios de Alta Velocidad.

Principales productos. Alta Velocidad - Larga Distancia

Producto	2011	2010
Alaris	7,19	7,35
Altaria	6,96	7,08
Alvia	7,57	7,54
Euromed	7,67	7,64
Trenhotel	7,17	7,05
AVE	7,77	7,88
Madrid-Barcelona	7,71	7,99
Madrid-Huesca	7,88	7,54
Madrid-Valladolid	8,09	7,59
Madrid-Sevilla	7,80	7,81
Madrid-Málaga	7,72	7,96
Barcelona-Sevilla	7,74	7,65
Barcelona-Málaga	7,90	8,04
Madrid-Valencia	7,92	-

Áreas de Negocio

	2011	2010
Viajeros	7,52	7,48
Alta Velocidad-Larga Distancia	7,66	7,65
Viajeros Urbanos e Interurbanos	7,42	7,14
Cercanías de Madrid	7,67	7,70
Cercanías de Barcelona	6,54	6,47
Mercancías y Logística	7,56	7,87
Siderúrgicos	7,79	8,07
Graneles (*)	-	7,69
Automóvil	-	7,23
Intermodal	6,71	7,76
Multiproducto	8,33	8,28
Fabricación y Mantenimiento	5,19	4,64

(*) Integrada en Multiproducto.



Actividades certificadas a diciembre de 2011

Renfe dispone de una serie de servicios y productos en las distintas áreas avalados por diversas certificaciones de calidad, medio ambiente y accesibilidad universal, expedidas por los organismos certificadores correspondientes. A continuación, se detallan los certificados obtenidos y los que han permanecido vigentes en 2011:

Certificaciones

Certificados integrados ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 / Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental

Actividades

Transporte de viajeros y la prestación del servicio por las líneas de Alta Velocidad Madrid-Sevilla y Madrid-Málaga, así como el seguimiento y control de las actividades contratadas

Servicio y transporte de viajeros en los Trenes Regionales Diesel (TRD), Trenes de la Red Express y Trenes R-598

Transporte por ferrocarril en vagón completo y contenedor de mercancías siderúrgicas, del automóvil, mercancías a granel, convencionales, perecederas, peligrosas, sal, madera, papel y transportes militares

ISO 9001:2008 / Gestión de la Calidad

Actividades

Transporte de viajeros por ferrocarril para Málaga-Fuengirola del Núcleo de Cercanías de Málaga y la totalidad del Núcleo de Asturias

T.C.R. Madrid, Málaga, Vilanova i La Geltrú y Valladolid (la producción, reparación, mantenimiento y transformación de vehículos autopropulsados ferroviarios y sus componentes)

Aprovisionamiento de materiales y servicios de Fabricación y Mantenimiento

Explotación de ordenadores centrales

Seguimiento de averías (Centro de Atención al Usuario)

Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario intermodal nacional e internacional (contenedores, cajas móviles, semirremolques) y servicios de logística asociada

Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario nacional e internacional de productos siderúrgicos y servicios de logística asociada

Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario nacional e internacional en trenes completos de productos petroquímicos, agroforestal, graneles sólidos y líquidos, minerales y piedras, materiales de construcción y transportes excepcionales y servicios de logística asociada

Prestación de servicios logísticos y de transferencia modal, relacionados con el ferrocarril, en terminales terrestres (zonas de actividad logística, puertos secos, plataformas logísticas, puertos marítimos, centros logísticos, intercambiadores modales, terminales ferroviarias e instalaciones ferroviarias intermedias, instalaciones del cliente y afines)

Gestión de transporte ferroviario de automóviles y actividades asociadas

El proceso logístico de carga, transporte y descarga del cloruro de vinilo estabilizado CVM entre Martorell e Irún-Hernani

Continúa en la página 66 →

Certificaciones

ISO 14001:2004 / Gestión Ambiental

Actividades

Talleres de Córdoba y Ourense

Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario intermodal nacional e internacional (contenedores, cajas móviles, semirremolques) y servicios de logística asociada

Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario nacional e internacional de productos siderúrgicos y servicios de logística asociada

Comercialización y gestión de servicios de transporte ferroviario nacional e internacional en trenes completos de productos petroquímicos, agroforestal, graneles sólidos y líquidos, minerales y piedras, materiales de construcción y transportes excepcionales y servicios de logística asociada

El proceso logístico de carga, transporte y descarga del cloruro de vinilo estabilizado CVM entre Martorell e Irún-Hernani

ISO 13816:2003 / Gestión de la calidad en los servicios de transporte público de pasajeros

Actividades

C-1 Valencia Nord-Gandía

C-2 Valencia Nord-Xàtiva-Moixent

C-6 Valencia Nord-Castellón Plana

C-1 Bilbao Abando-Santurtzi

C-2 Bilbao Abando-Muskiz

C-3 Bilbao Abando-Orduña

C-1 Gijón/Oviedo-Puente de los Fierros

C-2 Oviedo-El Entrego

C-3 LLamaquique/Oviedo-Avilés-San Juan de Nieva

C-1 Casetas-Miraflores

Cartas de servicio

Actividades

Carta de Servicios Valencia

Carta de Servicios Bilbao

Carta de Servicios Asturias

UNE 170001-2: 2007 / Accesibilidad Universal

Actividades

Servicio Atendo Renfe - ADIF

Marca de Garantía Madrid Excelente

Actividades

Reconocimiento de la calidad y la excelencia en la Gestión Empresarial de Cercanías Madrid

Marca de Garantía Puerto de Valencia

Actividades

Actividad de operador ferroviario en transporte de mercancías del Puerto de Valencia

El conjunto de certificaciones de Renfe ofrece la posibilidad de evidenciar su capacidad de gestión y afrontar con garantía el proceso de liberalización nacional e internacional del sector.

5.1.7. Servicios de valor añadido

Renfe, junto al transporte de viajeros, ofrece otra serie de servicios que aportan valor añadido al cliente, satisfaciendo necesidades particulares, asegurando un viaje más cómodo y agradable.

Algunos de estos servicios son:

Servicio de menores sin acompañante

Renfe ofrece la posibilidad de que, sin coste añadido, un cliente de edad comprendida entre los 6 y los 13 años (ambos inclusive) realice el viaje solo, atendido por el personal de la compañía. El servicio está limitado a cuatro plazas por tren y debe solicitarse con una antelación mínima de 48 horas antes de la salida del tren. Este servicio se ofrece en la mayoría de los trenes de los productos AVE, Alaris, Altaria (excepción Murcia/Cartagena), Alvia (excepto Alvia Transversales) y Euromed, siempre que exista tripulación a bordo y en las estaciones donde existe control de acceso.



Diversidad de menús para viajeros

Renfe dispone de una amplia variedad de menús en sus trenes para atender las necesidades de diferentes colectivos específicos: vegetarianos, celíacos, niños o diabéticos. Asimismo, la compañía ofrece, previa solicitud, un menú musulmán, menú kosher, menú vigilia, menú sin sal y sin lácteos. Durante 2011 se sirvieron 21.295 menús específicos de un total de 5.186.245 bandejas con menús.

Número de menús solicitados

Menú	2011	2010
Menú vegetariano ovo-lácteo	3.209	4.036
Menú vegetariano estricto	2.256	2.867
Menú celíaco	2.972	2.408
Menú infantil	5.984	2.359
Menú musulmán	661	953
Menú kosher	619	500
Menú para diabéticos	2.630	1.704
Menú vigilia	269	415
Menú sin sal	1.010	2.262
Menú sin lactosa	1.685	1.407
Total	21.295	18.911

Número de servicios de acompañamiento

Producto	2011	2010
AVE	8.311	7.488
Alvia	3.025	2.190
Altaria	233	92
Alaris	1	883
Euromed	1.270	1.176
Total	12.840	11.829



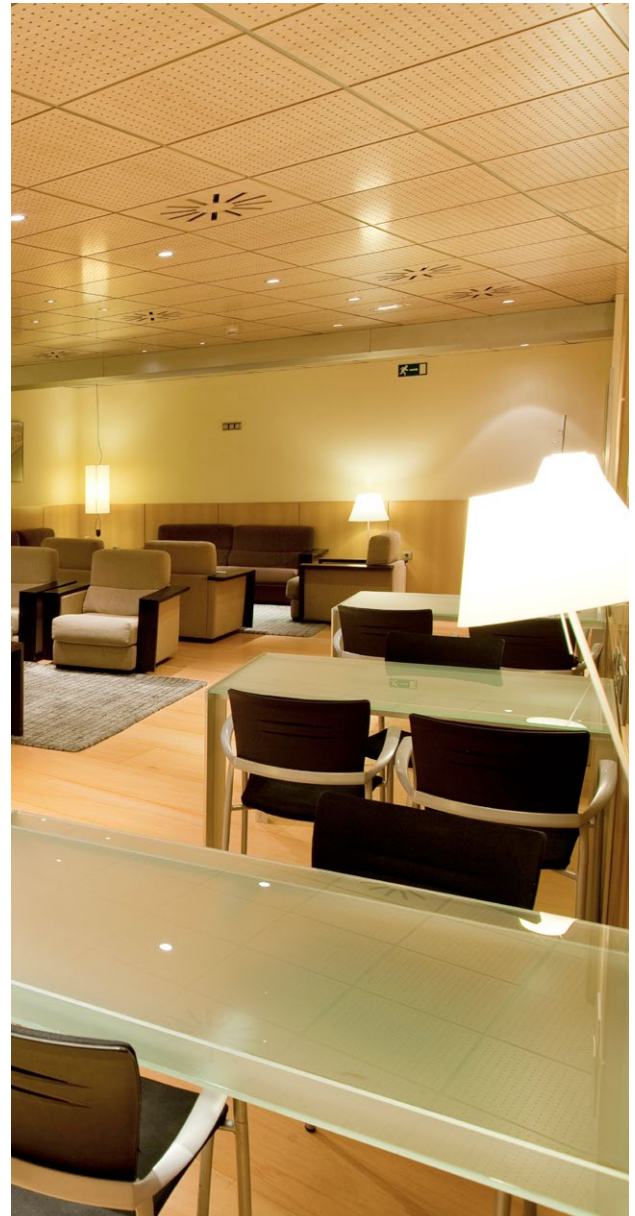
Salas Club

Renfe dispone de quince estaciones con Salas Club. Se trata de un espacio en el que se ponen a disposición de los clientes toda una serie de facilidades y servicios que les permiten aprovechar el tiempo de espera para realizar gestiones, o bien disfrutarlas lúdicamente.

Las Salas están dotadas de un área de descanso y lectura, un espacio para trabajo y reuniones, una zona de ocio, un bufé para consumo, televisión, prensa diaria y revistas, entre otras prestaciones.

Tendrán derecho al acceso a las Salas Club:

- Los clientes de clase Business, Club-Viajeros o Club AVE Oro.
- Billetes de Turista para trenes de Alta Velocidad - Larga Distancia, siendo el cliente poseedor de Tarjeta Tempo con el correspondiente número de tarjeta refrendado en el billete.
- Billetes de cualquier clase presentando el cliente su Tarjeta Renfe Tempo Especial o Tarjeta Renfe Tempo Máxima en vigor con el correspondiente número de tarjeta refrendado en el billete.



Número de usuarios de las Salas Club

	2011	2010
Número de usuarios	842.412	880.870

Acuerdos con ferias y congresos

Renfe ofrece un 30% de descuento en sus viajes a todos los participantes de ferias y congresos de más de 75 personas que hayan solicitado esta oferta. La promoción es válida para todas las clases y trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia, Media Distancia Convencional y Cercanías.



Operaciones realizadas para congresos en 2011

	2011	2010
Ingresos (euros)	4.167.189	3.092.683
Número de viajeros	90.217	70.019
Número de ferias	1.003	803

Donación de europuntos

Renfe ofrece a sus clientes la oportunidad de colaborar con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, Nuevo Futuro y la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer, a través de la tarjeta Tempo, donando sus europuntos. Gracias a su solidaridad, en 2011 se han recaudado 11.626,91 euros a través de la Tarjeta Club AVE.

Donaciones de los clientes de la Tarjeta Tempo / Club AVE a ONG's

Importe en euros	2011	2010
Aldeas infantiles	6.858	6.317
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	475	768
Nuevo Futuro	4.294	2.665
Total	11.627	9.750

Información sobre Tarjeta Dorada

Durante el año 2011, se han realizado un total de 1.814.308 operaciones con los clientes relacionadas con la Tarjeta Dorada, de las cuales el 50% corresponde a actuaciones realizadas en los sistemas de venta en las estaciones, el 41% corresponde a actuaciones con los Bancos y el 9% restante a operaciones realizadas en Agencias de Viaje.

Altas y renovaciones de Tarjetas Doradas en 2011

Número de Operaciones	2011
Venta sin Reserva	242.619
Venta con Reserva	654.588
Agencias	174.503
Bancos	742.598
Total	1.814.308

La aportación de Renfe en forma de descuentos ascendió a 26.814.263 euros en 2011.

5.1.8. Retos 2012

Retos 2012: Área de Viajeros

En 2012, el Área de Viajeros impulsará la creación de nuevas iniciativas enfocadas a favorecer la intermodalidad de los ciudadanos, favoreciendo el uso eficiente de la red ferroviaria. Renfe prevé lanzar una nueva oferta de servicios integrados:

- Interconexión de la oferta comercial de servicios de Alta Velocidad, Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías, con enlaces garantizados y billete único a un precio más atractivo para el cliente.
- Solución integral en desplazamientos de largo recorrido, ampliando la gratuidad de los servicios de Cercanías a todos los trenes de Alta Velocidad - Larga Distancia, en todas sus tarifas.

Los principales retos del Área de Viajeros, para el ejercicio 2012, son los siguientes:

IMPLANTAR

Política de movilidad integral

Como continuación al diseño de la oferta comercial, llevado a cabo en el ejercicio 2011, basado en la coordinación integral de los servicios de Viajeros, en 2012 se procederá a la implantación de una oferta gradual e integrada de servicios de ferrocarril (Alta Velocidad, Larga y Media Distancia, y Cercanías), así como intermodal, con otros modos de transporte y nuevas rutas orígenes/destinos, optimizando al máximo la utilización de las infraestructuras ferroviarias.

CREACIÓN

Producto Enlace Billete integrado con enlace de trenes

El producto Enlace contemplará la interconexión de la oferta comercial de servicios Alta Velocidad - Larga Distancia - Media Distancia - Cercanías, con enlaces garantizados y billete único a un precio más atractivo para los clientes.

IMPLANTAR

Billete Móvil Billete integrado en el teléfono móvil

Dando continuidad al proyecto piloto desarrollado a lo largo de 2011, basado en el uso del teléfono móvil como medio de pago y acceso a los trenes, en 2012 se implantará el **Billete Móvil**.

Estará dirigido a los clientes que realicen sus compras de billetes por Internet y que dispongan de un teléfono móvil con conexión a Internet. Mediante el "Billete Móvil", dispondrán de su billete en su propio terminal, sin necesidad de imprimirlo en papel.

A diferencia con otros modos de transporte, este billete constituye en sí mismo un título de transporte. Los viajeros podrán acceder al control de seguridad, a la Sala Club y al parking, realizar el *check-in* y cualquier operación de postventa, bajo las mismas condiciones que hoy en día pero mostrando el billete en su propio móvil.



IMPLANTAR

Venta Internacional Multitramo a través de Internet

Mediante la implantación de la *Venta Internacional Multitramo*, a través de internet, será posible la compra de billetes internacionales que enlacen trenes de España con trenes extranjeros.



LANZAMIENTO

Proyecto CRM

El lanzamiento del proyecto CRM (Customer Relationship Management) supondrá una mejora en la gestión de las relaciones con los clientes, dinamizando promociones, campañas, programas de fidelización, ...

DISEÑAR

Nueva oferta Levante - Andalucía

Se procederá al diseño de una nueva oferta comercial que dé respuesta a las necesidades de movilidad entre las regiones de Levante y Andalucía. Dentro de esta oferta se contemplarán, tanto servicios directos (Valencia - Sevilla), como servicios comercializados bajo el Producto Enlace.

IMPLANTAR

Nuevo producto Alta Velocidad-Larga Distancia-Cercanías

Con objeto de poner en valor el conjunto de la oferta de transporte de Renfe y ofrecer a los clientes una solución integral en sus desplazamientos de largo recorrido, facilitando la movilidad y el uso del ferrocarril, se ampliará la gratuidad de los servicios de Cercanías (12 Núcleos) a todos los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, en todas sus tarifas.

El viajero podrá iniciar su viaje en cualquier estación del núcleo de Cercanías de origen y finalizar el mismo en cualquiera de las estaciones del núcleo de Cercanías de destino.

INICIAR

Nuevos servicios con trenes híbridos

La introducción de los trenes híbridos permitirá ajustar los horarios y servicios, mejorando los tiempos de viaje.

Se iniciará su puesta en servicio en 2012 en las conexiones con Galicia, en los servicios de Larga y Media Distancia, incrementando las frecuencias diarias Madrid-Galicia con estos trenes duales, que permitirán ir sustituyendo progresivamente la oferta nocturna con un mayor nivel de confort e importante reducción del tiempo de viaje.

Asimismo, se avanzará en la implantación de trenes híbridos en Madrid-Murcia y Madrid-Asturias.



Retos 2012: Área de Fabricación y Mantenimiento

OBTENER

Certificación del Sistema de Gestión del Área

OBTENER

Certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la Base de Mantenimiento de Vilanova

INAUGURAR

Base de Mantenimiento de Vigo Redondela

HOMOLOGAR

Trenes híbridos serie 730

IMPLANTAR

ERTMS en locomotoras 252 para el servicio Figueras-Perpiñan

FABRICAR

200 vagones MC4 en la base de Málaga

CONTINUAR

Adaptación del parque de trenes de Renfe para garantizar la accesibilidad

PUESTA EN SERVICIO

Serie 121 Tecnología dual y ancho variable



Retos 2012: Área de Mercancías y Logística

DEFINIR

Modelo de futuro

Entre los retos del año 2012, cabe destacar la definición del Modelo de Futuro para el Área de Mercancías y Logística, encaminado al desarrollo e incremento de la cuota de mercado del ferrocarril con la incorporación de nuevos tráficos.



Retos 2012: Calidad

CUMPLIR

Compromisos del Plan de Calidad y Excelencia 2011-2012





5.2. Accesibilidad

Como no podía ser de otra manera, la accesibilidad es entendida en Renfe como un valor transversal que alcanza a toda la Organización, que afecta no sólo al tren como sistema de transporte, sino que concierne a la propia empresa y sus trabajadores. Entendemos que Renfe ha de ser accesible “por dentro y por fuera”.

Para conseguir la accesibilidad global, es decir, un sistema ferroviario accesible, usable y comprensible, además de la accesibilidad física a los trenes, es necesario trabajar en la accesibilidad a la información, a la comunicación y a cualquiera de los productos y servicios que Renfe ofrece a sus clientes, con el objetivo de ofrecer calidad y atención especializada para todos, independientemente de las capacidades de las personas, haciendo de esta forma más cómodo y fácil el acceso al tren, así como más sencilla y eficaz la interacción con el mismo.

Tras la aprobación en julio de 2010 del Plan de Accesibilidad Universal, Renfe ha ido poniendo en marcha una serie de proyectos y actuaciones encaminados a conseguir la accesibilidad universal al sistema ferroviario.

5.2.1. Desarrollo de los Logros 2011

Los principales logros del ejercicio 2011, vinculados a la accesibilidad, se dividen en dos grandes grupos:

Accesibilidad del material rodante e itinerarios

Servicio Atendo

Logros 2011: Accesibilidad del material rodante e itinerarios

DISEÑO

Procedimiento de evacuación y desalojo

El Procedimiento de Actuación para Evacuación/Desalojo de personas con movilidad reducida (PMR) se encuentra en vigor desde abril de 2011.

Tras su aprobación, se han llevado a cabo las siguientes medidas para su implantación en Renfe:

- Inclusión del procedimiento en los planes de formación de las diferentes Direcciones.
- Edición de un folleto explicativo de las pautas de actuación principales y reparto entre los agentes implicados.



ADAPTACIÓN

Trenes de Media Distancia

Presentación: Prototipo de la serie 598

En el ejercicio 2011 se presentó, en la Comunidad Autónoma de Castilla y León, el prototipo de la adaptación de la serie 598 de Media Distancia.

Este prototipo se engloba dentro del proyecto de adaptación de 75 trenes de Media Distancia: 31 trenes de la serie 448, 23 trenes de la serie 594 y 21 trenes de la serie 598.

Los prototipos de las series 594 y 448 también fueron adaptados, iniciando la transformación en serie del resto de unidades, inversión que asciende a 28,5 millones de euros.

De acuerdo con las exigencias legislativas vigentes, tanto nacionales como internacionales, se dotará a estos trenes, de los correspondientes sistemas que posibiliten, con total garantía y seguridad, el acceso a los mismos a todas las personas de movilidad reducida, proporcionándoles un transporte comercial y una integración con el resto de viajeros.

Los trabajos a realizar consisten, básicamente, en las modificaciones, transformaciones, incorporación de equipos y adaptación interna de esos 75 trenes, para conseguir que sean accesibles a personas de movilidad reducida:

- Salvando los obstáculos andén/tren mediante plataforma embarcada.
- Garantizando el uso del resto de servicios del tren (WC de acceso universal, plaza H para viajar en silla de ruedas, espacio para guardar la silla de ruedas, asiento específico para PMR's, etc...).

CONTRATACIÓN

Adaptación trenes de Cercanías series 446 y 447

En julio de 2011, se procede a la firma del contrato para la *Adaptación en accesibilidad de hasta 202 trenes de Cercanías de las series 446 y 447*, por un importe de 220 millones de euros.

Tras la firma del contrato, se inicia la elaboración del proyecto de ingeniería, que define las características técnicas del mismo y el plan previsto de actuación.

La adaptación de estos trenes contempla dotar al coche intermedio de dichas series de una zona de piso bajo y un interior accesible, mediante la instalación de dos plazas para usuarios en sillas de ruedas, un aseo universal, una rampa de acceso, pantallas informativas, etc..., similar a las prestaciones ofrecidas en los actuales trenes de Cercanías (trenes Civia), lo que homogeneizará toda la flota de trenes de Cercanías en materia de accesibilidad, facilitando el uso de los mismos por los viajeros.



INCORPORACIÓN

55 nuevos trenes accesibles

En el año 2011, se han incorporado a la flota de trenes de Renfe 55 trenes nuevos accesibles, que permiten aumentar los servicios ofertados en Cercanías, Media Distancia y Alta Velocidad-Larga Distancia.

INNOVACIÓN

Prototipo de rampas telescópicas en la serie 599 de Media Distancia

Renfe, apoyándose en la innovación como herramienta para la excelencia, continúa impulsando el desarrollo de prácticas innovadoras. Así, durante el año 2011, se han puesto en marcha varias acciones relacionadas directamente con el material rodante, lo que permitirá obtener unas mejoras de accesibilidad y confortabilidad considerables en los servicios ofertados por Renfe.

Una de estas acciones está orientada a la dotación de rampas telescópicas a los nuevos trenes de Media Distancia Convencional (serie 449 y serie 599), permitiendo el acceso a la zona de piso bajo desde andenes cuyas alturas estén comprendidas entre de 550 mm hasta 760 mm.

En este sentido, durante el ejercicio 2011, se han realizado diferentes pruebas de un prototipo de rampa telescópica, habiéndose instalado en un tren de la serie 599, para su experimentación en servicio comercial. Una vez evaluados y analizados los resultados, así como el alcance de las mejoras conseguidas, se decidirá su implantación.





ESTUDIO

Diagnóstico de la Accesibilidad en el ciclo de vida del viaje

Renfe, consciente de la importancia de la accesibilidad a la información y comunicación, comienza el estudio del *Diagnóstico de la Accesibilidad en el ciclo de vida del viaje* como otra de las acciones de innovación orientada a la mejora de la accesibilidad mediante el uso de las TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación).

Como complemento al estudio anterior, se pone en marcha la *Experiencia Usuario en el ciclo de vida del viaje*, que aportará la visión directa de los problemas a los que se enfrentan diversos perfiles de usuarios, frente a la visión más teórica de los expertos en accesibilidad del estudio del diagnóstico.

Como resultado de ambos estudios, se obtendrá un conocimiento exhaustivo de la situación actual de Renfe en materia de accesibilidad en toda la cadena del viaje, así como un dossier de propuestas y mejoras de la accesibilidad basado en las TIC's, que Renfe irá poniendo en marcha en el futuro.

INNOVACIÓN

Maquinas Autoventa

Renfe, conjuntamente con CERMI y ONCE, han establecido los criterios de uso y accesibilidad de las máquinas autoventa, elaborando un documento con los requerimientos técnicos básicos que han de incorporar, así como las pautas a seguir para su mejor ubicación y señalización accesible.

Se ha procedido al análisis de un prototipo de las nuevas máquinas autoventa de Media Distancia, con la finalidad de asegurar la accesibilidad en distancias y alturas de pantalla, sistemas de pago y expedición de billetes, con un uso flexible, con información fácilmente perceptible para todos (colores contrastados, tamaño de la letra, etiquetas en braille, ...) y con requerimientos de poco esfuerzo físico.

Asimismo, se ha instalado en máquinas autoventa actualmente en funcionamiento comercial, un software de navegación por voz muy útil para personas con discapacidad visual e invidentes, que se hará extensivo al resto de máquinas.

Legislación y Normativa

Grupos de Trabajo

En legislación y normativa, Renfe trabaja en la actualización de todo lo relativo a accesibilidad y participa activamente en grupos de trabajo con diferentes organismos europeos, en los cuales se están desarrollando gran número de iniciativas en el campo de la accesibilidad para personas con movilidad reducida:

- Participación en el estudio llevado a cabo por la Agencia Ferroviaria Europea (ERA) sobre la implementación de la Especificación Técnica de Interoperabilidad relativa a las personas de movilidad reducida en los sistemas ferroviarios (ETI PMR la Decisión 2008/164/CE), realizado en siete estados miembros de la UE: República Checa, España, Reino Unido, Austria, Alemania, Países Bajos y Polonia, con carácter previo a la revisión de dicha ETI PMR.
- Participación en el grupo de trabajo del CER-EIM PMR SG (The Community of European Railway and Infrastructure Companies - European Rail Infrastructure Managers) para el seguimiento, desarrollo y revisión de la ETI PMR y también en el grupo de trabajo nacional coordinado por el Ministerio de Fomento, aportando nuestra experiencia para defender la postura española en el grupo de trabajo constituido en el seno de la Agencia Ferroviaria Europea (ERA).
- Participación en la consulta pública para la preparación de la Ley Europea de accesibilidad. La Comisión Europea está evaluando el uso de instrumentos legislativos y de otra índole, tales como la normalización, para optimizar la accesibilidad de todos los bienes y servicios para personas con discapacidad.
- Revisión de la aplicación en Renfe del Capítulo V sobre accesibilidad y asistencia a las PMR, del Reglamento 1371/2007 sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril.



PREMIO DISCAPNET DE LA FUNDACIÓN ONCE AL COMPROMISO CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En marzo de 2011 Renfe obtuvo el Premio Discapnet de la Fundación ONCE al Compromiso con las Personas con Discapacidad, por el esfuerzo realizado en la mejora de la accesibilidad del transporte ferroviario.

ESTACIONES ACCESIBLES

Cercanías: 96 accesibles
Media Distancia: 125 accesibles

La apertura de nuevas estaciones de Cercanías accesibles con trenes CIVIA en 2011, eleva a 96 el número de estaciones accesibles con dicho material rodante.

Asimismo, las estaciones accesibles de Media y Larga Distancia ascienden a 125.



Logros 2011: Servicio Atendo

Con el objetivo de alcanzar la accesibilidad para todos, Renfe ofrece, a través del *Servicio Atendo*, una atención personalizada a personas con discapacidad y/o movilidad reducida. Este servicio, disponible en 125 estaciones distribuidas por todo el país, incrementa el valor y la calidad del servicio prestado por la compañía, atendiendo a los viajeros desde su llegada a la estación de origen hasta que abandonan la estación de destino al finalizar su viaje.

Desde que se inició la prestación del *Servicio Atendo*, Renfe ha tomado como referencia el principio de accesibilidad universal, basado en el uso de bienes y servicios por todas las personas con independencia de su capacidad. Para ello, es necesaria la eliminación de barreras físicas creando entornos accesibles y la puesta en marcha de un sistema de gestión que garantice la prestación del servicio.

Atendo ha ampliado su cobertura a 125 estaciones accesibles en España, 1 más que en 2010, de las cuales 66 prestan servicio de forma permanente en todo el horario de apertura de las estaciones y 59 lo hacen de manera puntual, previa demanda anticipada de al menos 12 horas con respecto a la fecha de viaje.

Asimismo, el *Servicio Atendo* dispone de la certificación de Accesibilidad Universal según la norma UNE 170001-2 que otorga AENOR. En la certificación, se reconoce que Renfe y ADIF "disponen de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2: 2007 para el

tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones, que cuentan con el servicio *Atendo*".

La solicitud de asistencia del *Servicio Atendo* se puede procesar en el momento de la compra del billete, tanto en la estación, como en Internet, siendo este medio de compra el más utilizado a la hora de solicitar asistencia, o bien, a través del teléfono específico para la atención de estos viajeros (902 24 05 05). Asimismo, los interesados pueden consultar la *Guía de Servicio Atendo* para viajeros con discapacidad disponible en la página web de Renfe, que contiene toda la información sobre el servicio.

Los principales logros del *Servicio Atendo*, a lo largo de 2011, han sido los siguientes:

INCREMENTO DEL 32,3 % EN EL NÚMERO DE ASISTENCIAS

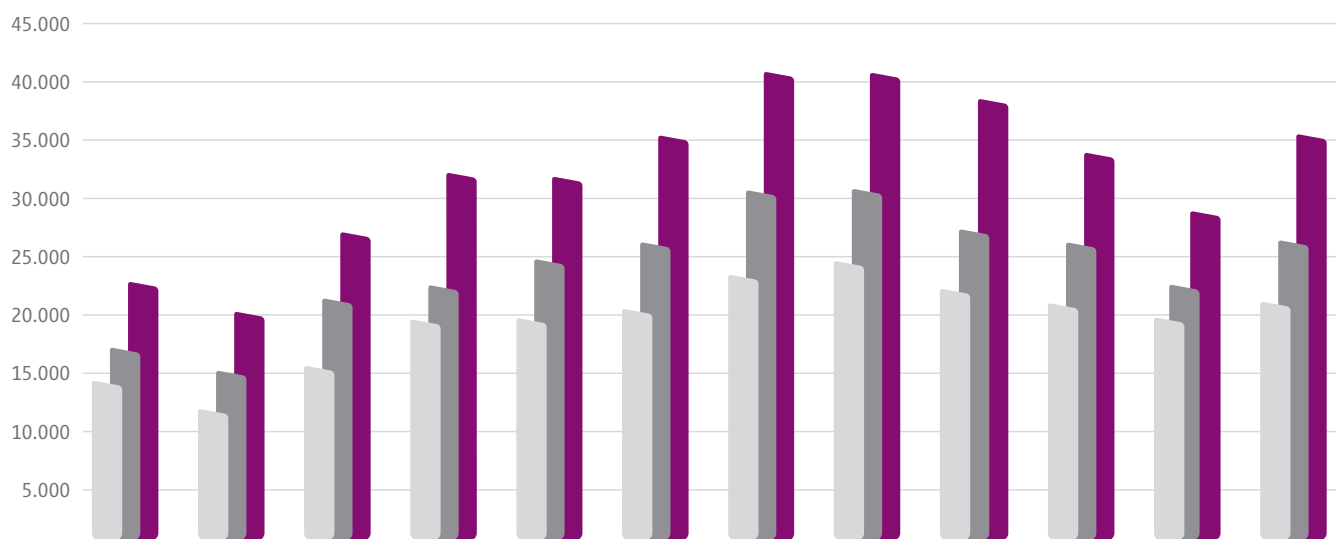
El número de asistencias realizadas en 2011 ha crecido un 32,3 % respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 388.977 asistencias. Desde la puesta en marcha del *Servicio Atendo* en julio de 2007, se han realizado un total de 1.041.691 asistencias.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS 8,79 SOBRE 10

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del *Servicio Atendo*, Renfe ha elaborado una encuesta a clientes del servicio que lo han calificado con una nota de 8,79 sobre 10, manteniendo los altos niveles de calidad de años anteriores.

Los aspectos mejor valorados del servicio son aquellos relacionados con el trato y la atención recibidos de los Asistentes de Movilidad, la rapidez, la información facilitada y las asistencias en el acompañamiento y el embarque. Adicionalmente, cabe destacar que el 85 % de los entrevistados afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio de la Oficina Central de Atención a personas con discapacidad.

Nº de asistencias del Servicio Atendo



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
● 2009	14.407	12.555	15.943	19.330	19.121	20.373	23.878	24.841	22.994	21.335	19.171	21.623
● 2010	17.824	15.084	21.318	23.003	24.955	25.956	30.737	31.895	27.905	26.024	22.351	26.946
● 2011	23.020	20.609	27.003	33.795	33.662	35.048	40.477	41.051	38.097	33.012	28.184	35.019

5.2.2. Retos Accesibilidad 2012



DESARROLLO

Plan de Formación sobre Accesibilidad 2012

DEFINICIÓN DE PROYECTOS A LLEVAR A CABO
EXTRAÍDOS DEL DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

“Señalización en la Estación de Cercanías”



5.3. Innovación

La naturaleza del transporte ferroviario y el espíritu de mejora continua de la compañía han consolidado a Renfe como empresa pionera en el impulso y desarrollo de prácticas innovadoras en su sector. En un entorno caracterizado por una elevada competencia, con nuevos escenarios y en un mercado cada vez más exigente y en continuo cambio, Renfe centra sus esfuerzos en potenciar la creatividad, el conocimiento, el capital intelectual de la empresa, la innovación, el diseño industrial, la comunicación, la marca y el servicio al cliente, como factores primordiales que pueden generar ventajas competitivas.



La compañía está desarrollando un Modelo de Gestión de la Innovación estructurado y sistematizado que recopilará las pautas generales sobre innovación en Renfe en los próximos años. En este sentido, todas las acciones de investigación, innovación y mejoras que la empresa desarrollará en sus trenes y servicios, tienen como objetivos estratégicos atender y conseguir la eficiencia y la mejora permanente de la calidad de los servicios ofertados.

El motivo que lleva a impulsar este Modelo de Innovación es adoptar criterios empresariales innovadores, convergentes para todos los departamentos y áreas que conforman la compañía, aunando sinergias en proyectos de implantación conjunta destinados a mejorar procesos y productos de empresa vinculados por la cadena de valor.

5.3.1. Desarrollo de los Logros 2011

Los principales logros del ejercicio 2011, vinculados a la innovación, se dividen en dos grandes grupos:

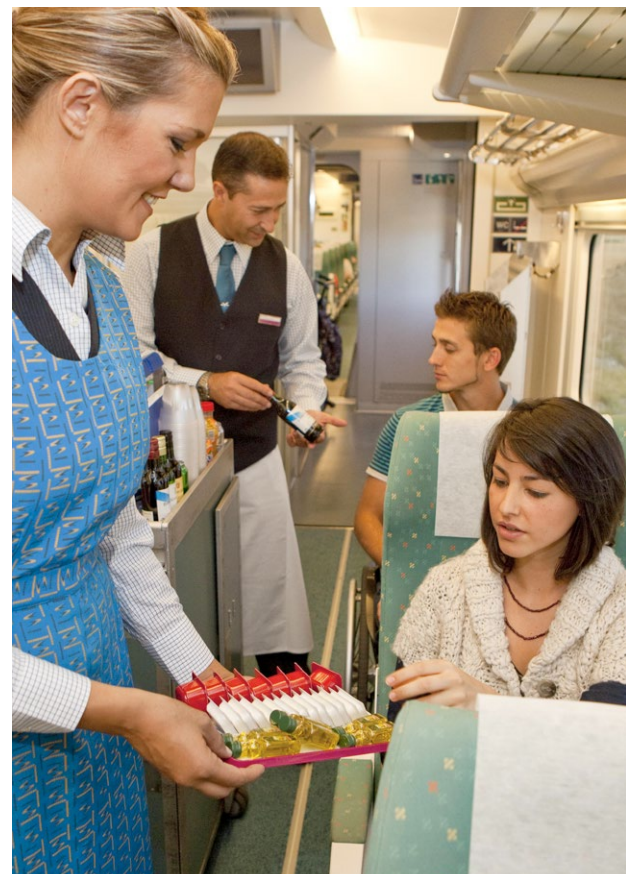
Servicios y satisfacción de las necesidades del cliente

Innovación sobre el material rodante

Logros 2011: Servicios y satisfacción de las necesidades del cliente

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

A lo largo de 2011, Renfe ha centrado la innovación en el impulso de los canales de interacción con el cliente, fomentando el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a través de soluciones que permiten gestionar la oferta de servicios y facilitar el conocimiento y fidelización de los viajeros.



En este sentido, durante el año 2011, Renfe ha desarrollado los siguientes proyectos:

RENOVACIÓN

Portal para móviles *renfe.mobi*

Con la nueva versión de *renfe.mobi*, la empresa pone en mano del cliente la información más solicitada de su web (www.renfe.com) en inglés y en español.

La plataforma del portal para móviles se ha adaptado a los nuevos terminales del mercado, táctiles o no, con acceso a Internet, incorporando servicios que mejoran la atención y la comunicación con el cliente.



En el proceso de renovación, destaca la posibilidad de realizar consultas en inglés y de informarse de los trenes y estaciones accesibles del Servicio Atendo.

Dentro del menú de utilidades, otra de las opciones disponibles es la posibilidad de contactar con la asistente virtual de la web, Irene, para realizar consultas de distinto tipo, tales como horarios y precios de todos los servicios de la Larga y Media Distancia de Renfe, promociones y descuentos, así como los planos de cada núcleo de Cercanías. Además, dispone de un servicio de geolocalización con puntos de interés, principalmente asociados a estaciones y un callejero.

Con la renovación de *renfe.mobi*, la empresa persigue el objetivo de prestar una "mayor y mejor" atención a sus clientes, que podrán obtener en su terminal móvil y en tiempo real, los principales contenidos informativos que aparecen en la web de la compañía, adaptados a la pantalla específica del terminal, sin que sea necesario descargar ninguna aplicación adicional y sin más coste que el que supone la propia conexión a Internet.

RENFE SE INCORPORA AL MUNDO DE LAS REDES SOCIALES

Renfe profundiza en la estrategia de incrementar su presencia en Internet, con el fin de potenciar el trato directo con los clientes de todas las edades.

Las redes sociales se han convertido en una forma de comunicación más. Grandes, medianas y pequeñas empresas utilizan estas herramientas para informar y conversar de manera directa con los consumidores.

Renfe, ante el reto de innovar en los canales de interacción con los clientes, se ha abierto paso en esta nueva forma de comunicación y en la actualidad está presente en las webs sociales con más seguidores.

Aunque la entrada en las denominadas redes sociales se produjo en 2008 con la creación de la cuenta de Renfe en **Youtube**, el punto de partida de la empresa en técnicas de comunicación en las que está en contacto directo con los clientes se sitúa en julio de 2010, con el nacimiento del **blog corporativo**.

Una vez puesta en marcha la primera pieza, el lanzamiento de Renfe en otras redes fue progresivo: primero con la presencia en **Twitter**, en febrero de 2011, y cinco meses más tarde con la introducción de Irene, la asistente virtual multilingüe, que contesta en 23 idiomas, en **Facebook**.

Sensible a la creciente importancia del entorno móvil en Internet, el blog de Renfe incluye un *plug-in* que permite consultarlo desde el iPhone, con una presentación especial adaptada al formato de este dispositivo. El trato cercano y rápido con los usuarios, así como la posibilidad de recibir y responder de forma instantánea a sus preguntas o comentarios es el principal objetivo del blog.

CONTINUIDAD DE LA IMPLANTACIÓN DE LA TARJETA SIN CONTACTO EN NÚCLEOS DE CERCANÍAS

La implantación de la Tarjeta sin contacto en los núcleos de Cercanías, también desarrollada en mayor detalle en el apartado 5.1.1. de este mismo informe, es otro de los principales logros vinculados al servicio y a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Logros 2011: Innovación sobre el material rodante

Las actuaciones de innovación en este ámbito tienen el objetivo de conseguir la máxima calidad, seguridad, comodidad en los trenes, manteniendo una permanente innovación y mejora tanto de producto como de servicio.

SISTEMA DE SEGURIDAD ASFA DIGITAL

Renfe ha invertido 80 millones de euros en la instalación del sistema Asfa Digital en toda su flota de equipos. Se trata de un sistema de seguridad avanzado que reduce hasta en un 60% la posibilidad de fallo humano, mejora los controles de seguridad y hace más fiable la conducción, al facilitar más indicaciones a los maquinistas.

Este proyecto de mejora supone la implantación de 2.588 equipos, de modo que la versión digital del Sistema Asfa (Anuncio de Señales y Frenado Automático) pasa a ser la señalización principal en las líneas convencionales de la compañía.

Hasta finales de 2011, el estado de implantación del Asfa Digital era de 2.317 equipos, un 89,5% del total previsto.

INNOVACIÓN DEL NUEVO TREN HÍBRIDO SERIE 730

Extender los beneficios de la Alta Velocidad a tramos de vía de ancho ibérico sin electrificar, como es el caso de las comunidades autónomas de Galicia o Murcia, es el gran objetivo que persigue uno de los proyectos tecnológicos más innovadores de Renfe en cuanto a material rodante: la creación y puesta en servicio de vehículos de Alta Velocidad dotados de rodadura desplazable con tracción eléctrica y diesel.

Para ello, se trabaja en la transformación de quince trenes bitensión de ancho variable de la serie 130 en trenes híbridos de doble tracción, eléctrica y diesel, que conforman la serie 730, para la explotación de líneas mixtas.

El proyecto, diseñado, dirigido y supervisado por el Área Industrial de Renfe, consiste en la sustitución de los coches extremos de la composición, uno de clase turista y otro de preferente, por dos coches extremos técnicos, denominados CET, en cuyo interior se encuentran los equipos de tracción diesel.

Aprovechando la reforma de este material, se han llevado a cabo algunas mejoras en cuanto a accesibilidad. La más destacada es que estos trenes dispondrán de una segunda plaza para personas que se desplazan en sillas de ruedas.





TRANSFORMACIÓN SERIE 100 EN TREN DE GRAN CAPACIDAD

En el marco de desarrollo del tráfico internacional entre España y Francia, Renfe y SNCF están desarrollando el "Proyecto de diseño y estructura del servicio de transporte de viajeros de Alta Velocidad", a través de la nueva infraestructura Figueras-Perpiñán.

El Área Industrial de Renfe dirige la gestión y seguimiento del proyecto, consistente en la adaptación de la serie 100 para acometer los servicios acordados entre Renfe y SNCF en la línea París-Madrid (vía Perpiñán). Dicho servicio se realizará con 10 trenes de la serie 100 españoles transformados y 10 nuevos trenes TGV 2N2 3UH franceses.

Renfe aporta estos diez trenes convirtiéndolos en trenes bi-tensión (25 kV - 50 Hz y 1,5 kVcc) y dotándoles de la señalización correspondiente para circular por líneas convencionales y de Alta Velocidad francesas.

PROCESO DE PRUEBAS DE REGISTRADORES JURÍDICOS MODERNOS

Desde el punto de vista de la Seguridad en la Circulación, durante el año 2011 se han terminado las pruebas en banco de los 2 tipos de registradores modernos a implantar en los 266 vehículos y se ha terminado el proyecto técnico de implantación de estos registradores en las 8 series de vehículos. La implantación en los vehículos se completará en el año 2012.

Estos equipos permiten disponer de unos registros de datos de circulación optimizados para necesidades de Seguridad en la Circulación y permiten el análisis automático de registros con el programa AURA.



FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

Creación de los nuevos centros especializados en la reparación de componentes

Los 8 Centros Especializados en Reparación de Componentes se encuentran operativos en su totalidad, cumpliendo el objetivo previsto.

FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO

Consolidación de la línea de reparación de componentes estratégicos a terceros

Durante 2011 se consolidan actuaciones con mantenedores y fabricantes externos, consiguiendo un incremento en esta línea de negocio.

En materia de Seguridad en la Circulación, es destacable la implantación de los sistemas ERTMS, detallados en el apartado 5.1.1. de este informe:

EN SERVICIO

ERTMS nivel 2. Sistema Europeo de Gestión del Tráfico Ferroviario

INICIO

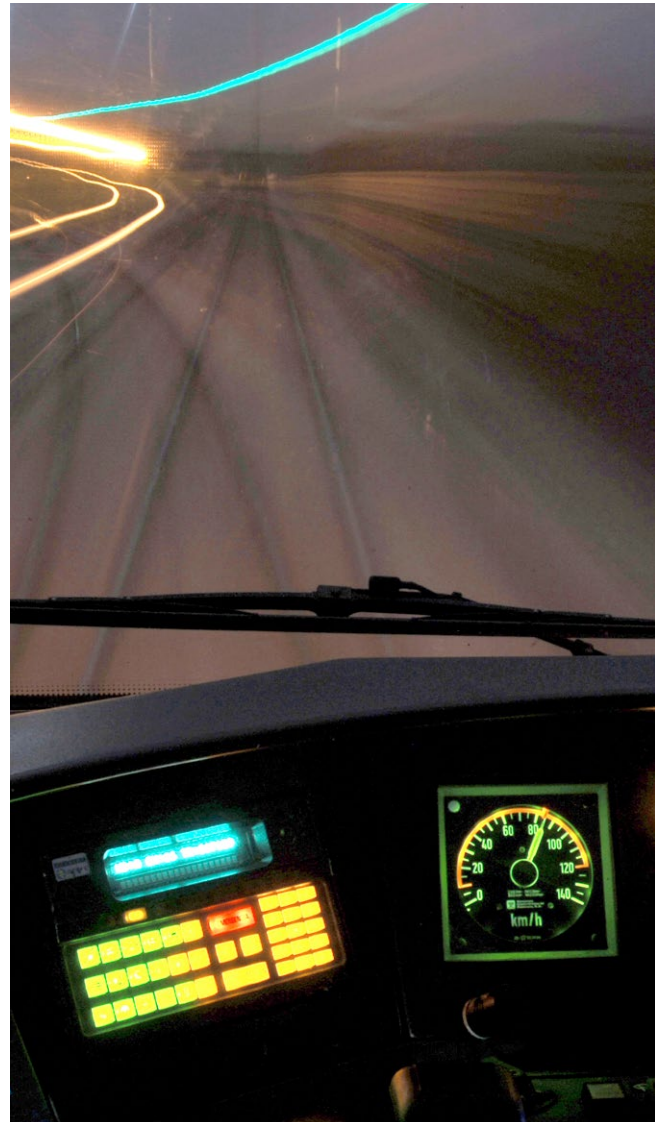
Del proceso de validación y autorización del ERTMS Nivel 1 en trenes de Cercanías Madrid

Proyectos de I+D+i

Cabe hacer una mención especial a los proyectos de I+D+i que en 2011 se desarrollaron en el Área Industrial de Renfe, buscando la eficiencia de la actividad en el marco del Plan de Viabilidad que incluye actuaciones para la mejora de ingresos y para la reducción de costes, pretendiendo poner en valor el mantenimiento de material rodante como factor clave para la rentabilidad y fuente de ventaja competitiva para las empresas ferroviarias.

Los principales proyectos de I+D+i son los siguientes:

- Ensayos de fuego a escala real en trenes de Alta Velocidad, en colaboración con la Universidad de Cantabria.
- Análisis y validación experimental de un enfoque de sistema para la seguridad en caso de incendio en trenes de Alta Velocidad.
- Sistemas automatizados para la toma de decisiones de seguridad en trenes de Alta Velocidad, ante situaciones de emergencia. Este proyecto pretende ayudar a los responsables de la operación en la toma de decisiones.
- Proyecto RANKINE 21 para la detección de fisuras en ejes ferroviarios mediante el desarrollo de un sistema totalmente automático y embarcado en los trenes mediante ensayos no destructivos.
- Proyecto Euraxles para el análisis del riesgo de fallo por fatiga de los ejes ferroviarios.
- Proyecto Aerotrain para evaluar la problemática del levantamiento de balasto a muy alta velocidad.
- Sistemas Avanzados de interoperabilidad ferroviaria basados en tecnologías de la información y la comunicación, mediante el desarrollo del componente ERTMS, EUROLAZO.
- Estudio de interferencias por armónicos de 50 Hz. en la infraestructura ferroviaria.



5.3.2. Retos Innovación 2012

ADAPTACIÓN DEL PARQUE DE ALTA VELOCIDAD A LOS NUEVOS ESTÁNDARES FIJADOS POR LA COMISIÓN EUROPEA, EN LO REFERENTE AL SISTEMA ERTMS

PUESTA EN EXPLOTACIÓN. PRIMEROS TRENES CON TECNOLOGÍA DUAL Y ANCHO VARIABLE

ADAPTACIÓN 10 TRENES DE LA SERIE 100 ENLACE ALTA VELOCIDAD ESPAÑA-FRANCIA

IMPLANTACIÓN BILLETES EN SMARTPHONE



5.4. Gestión del talento y desarrollo de Recursos Humanos

5.4.1. Desarrollo de los logros 2011

Los principales logros alcanzados en el ejercicio 2011, en el área de Gestión del talento y desarrollo de Recursos Humanos, han sido los siguientes:



CREACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Escuela Técnica de Mantenimiento

CUADRO DE MANDO DE PREVENCIÓN CMR

SIMULADORES DE CONDUCCIÓN

En aulas auxiliares para evitar desplazamientos

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

Dirigidas a colectivos y vinculadas a objetivos de empresa y negocio

MAYOR CONEXIÓN A INTERESA

Para colectivos operativos

DESPLIEGUE ESPECÍFICO DE FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

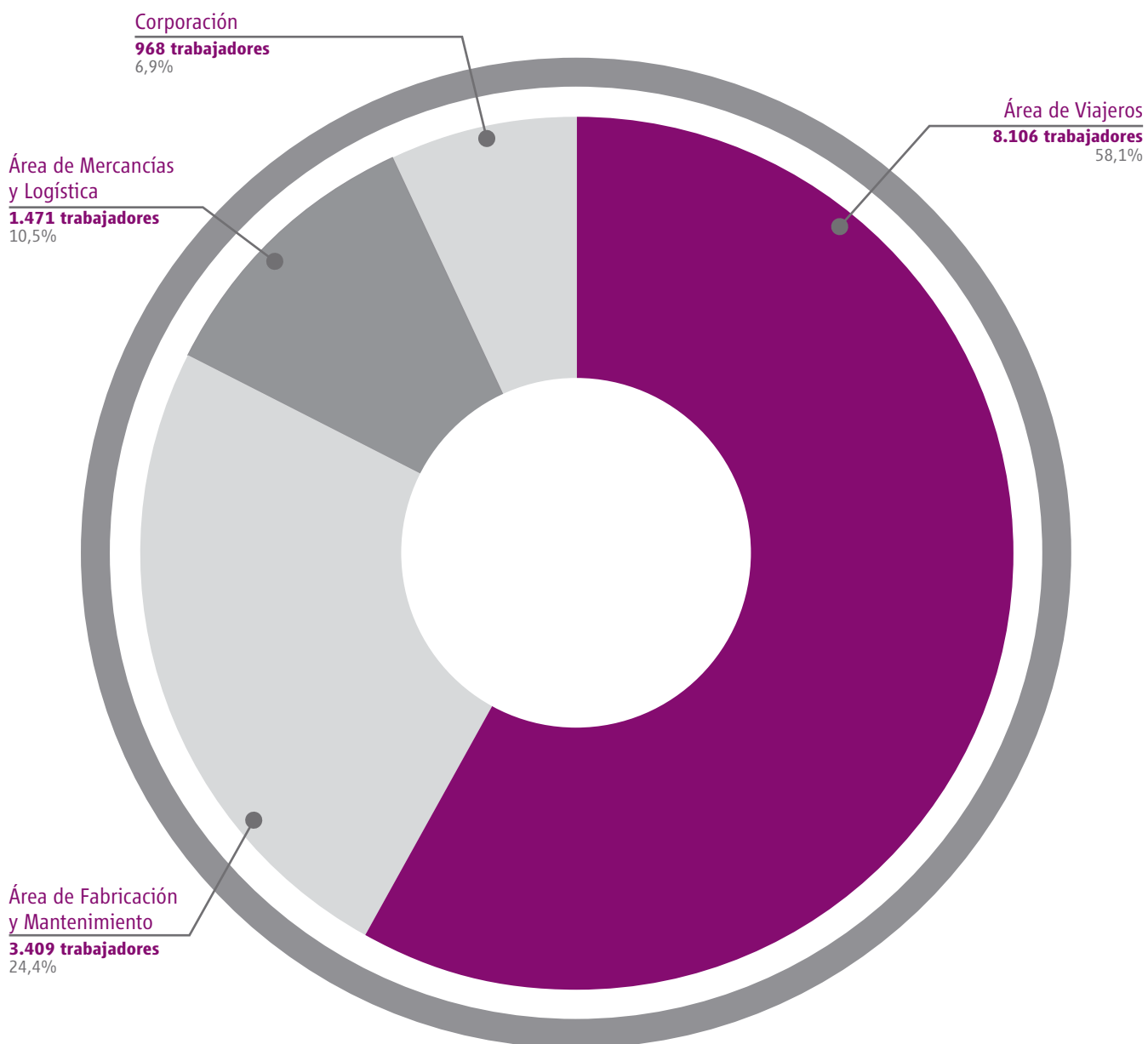
POTENCIACIÓN DE LA METODOLOGÍA *E-LEARNING*

En formación de prevención de riesgos

5.4.2. Un proyecto compartido por más de 13.000 personas

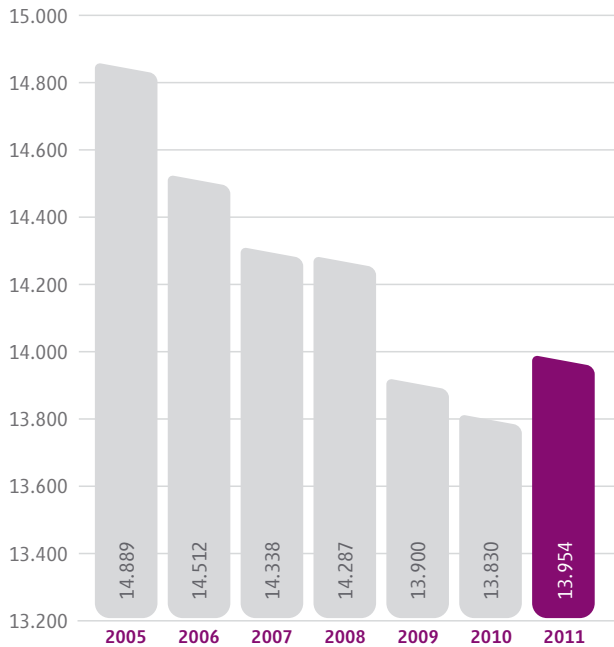
Renfe cuenta con **13.954 trabajadores**, la mayoría de los cuales son hombres (89,87%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (66,07%).

La distribución por Áreas de Actividad es la siguiente:

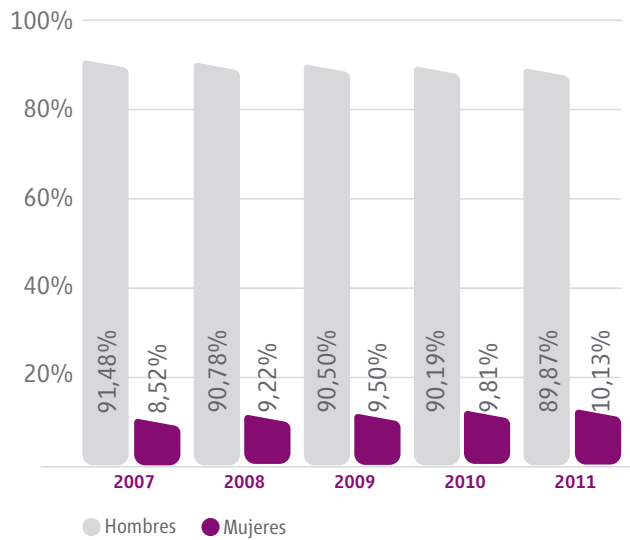


Evolución de la plantilla de Renfe (Número de empleados)

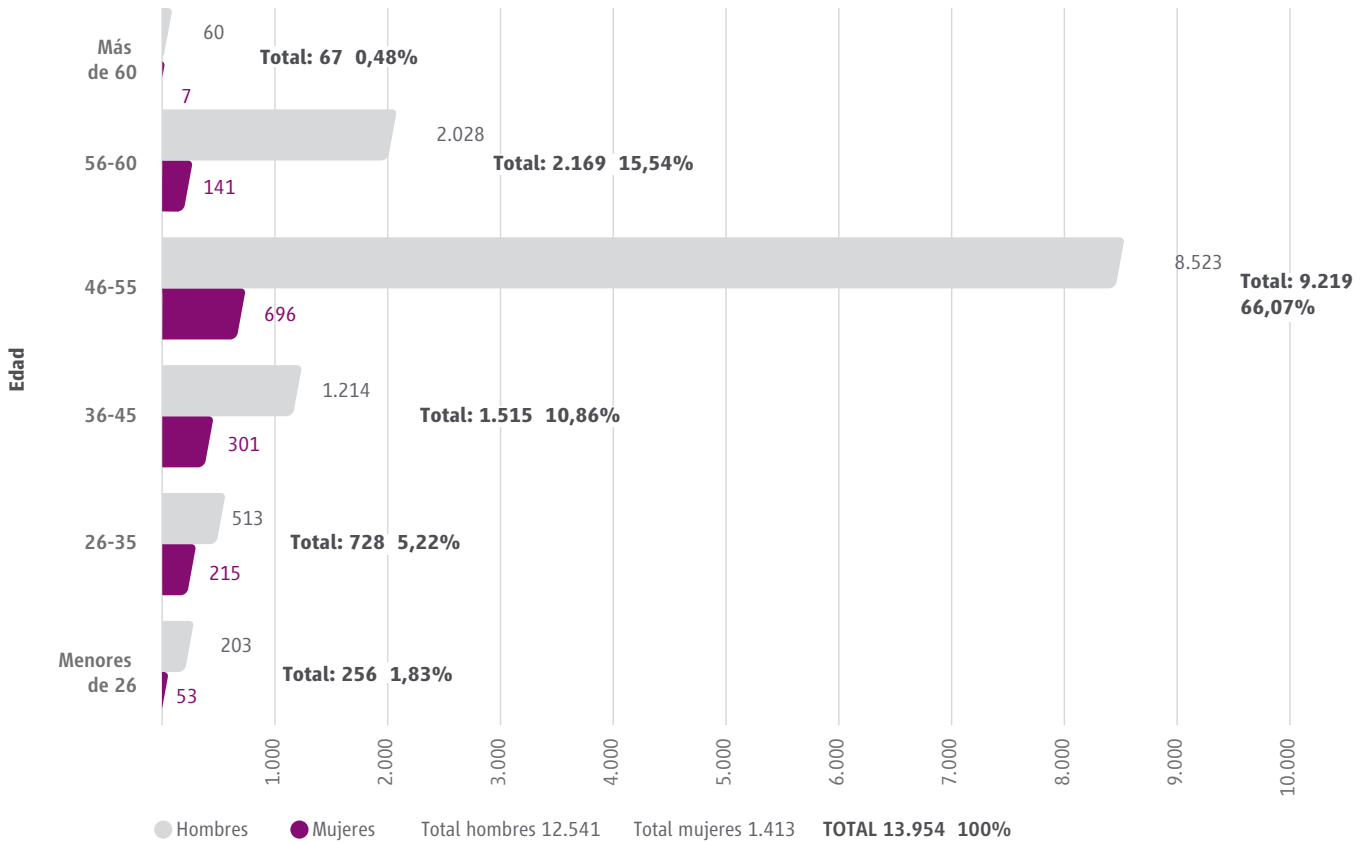
Desde el año 2005, año de la constitución de Renfe, tras la segregación, la evolución de la plantilla de personal ha sido la siguiente:



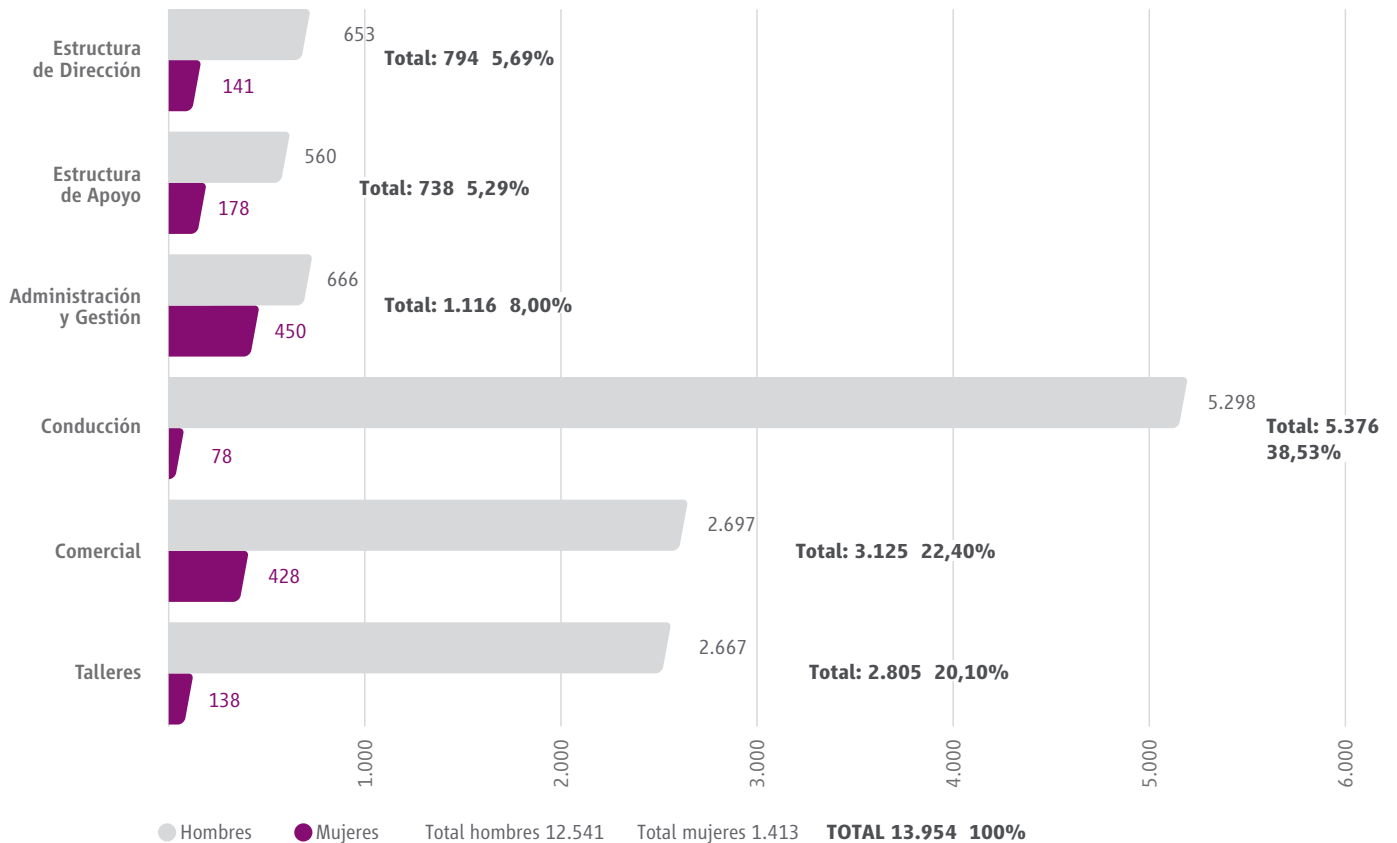
Porcentaje plantilla hombres / mujeres



Distribución de la plantilla por edades y sexo

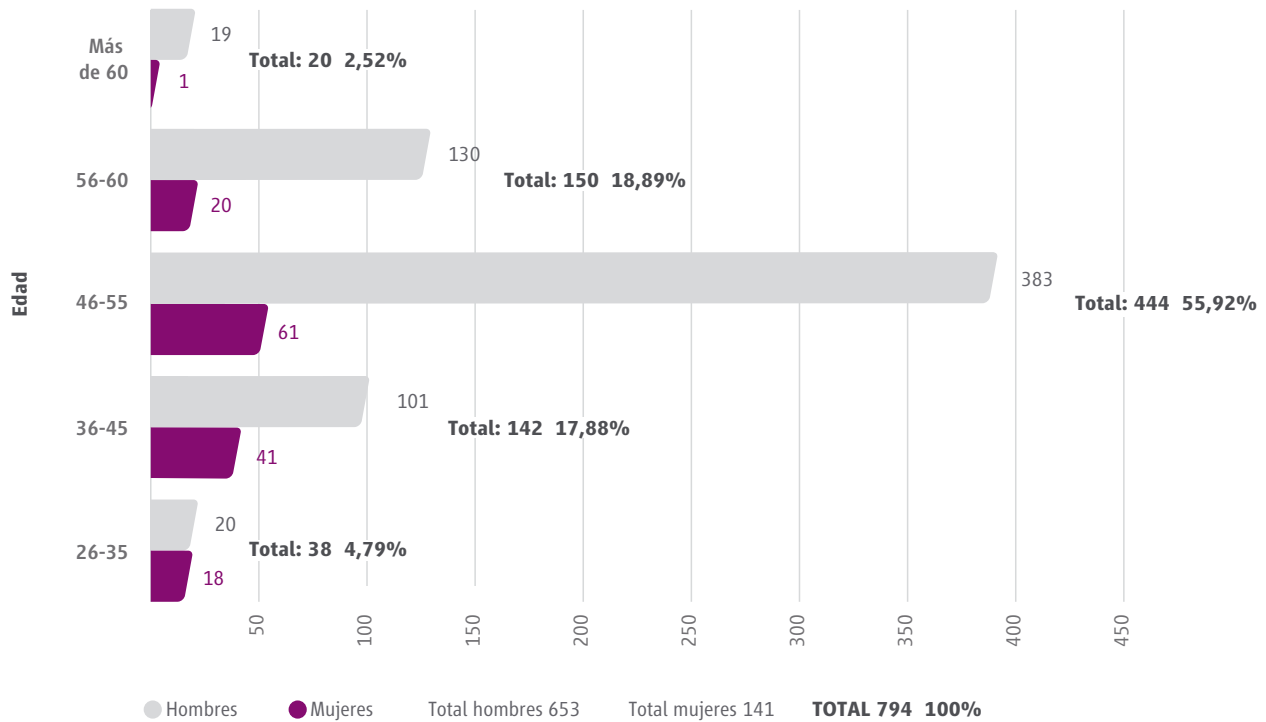


Distribución de la plantilla por Categoría Profesional



Continúa en la página 93 →

Distribución de la Estructura de Dirección por edad y sexo



Distribución de la plantilla por Área de Actividad

	2011	2010
Dirección General Económico-Financiera	309	286
Dirección de la Oficina del Plan Estratégico	10	9
Dirección de Comunicación Marca y Publicidad	64	59
Dirección General de Seguridad, Organización y RRHH	511	508
Dirección Internacional	31	30
Secretaría General y Consejo de Administración	30	30
Presidencia	13	13
Dirección General de Servicios de Mercancías y Logística	1.471	1.664
Dirección General de Fabricación y Mantenimiento	3.409	3.401
Dirección General de Viajeros	8.106	7.830
Total	13.954	13.830

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

Tipo Contrato	Provincia	Nº Hombres	Nº Mujeres	Total
Fijo	Madrid	3.734	724	4.458
Fijo	Barcelona	1.653	229	1.882
Fijo	Valencia	919	48	967
Fijo	Sevilla	665	48	713
Fijo	Valladolid	615	62	677
Fijo	Málaga	411	49	460
Fijo	Zaragoza	411	9	420
Fijo	León	364	29	393
Fijo	Burgos	356	10	366
Fijo	Asturias	320	21	341
Fijo	Vizcaya	295	42	337
Fijo	Córdoba	265	14	279
Fijo	Murcia	226	6	232
Fijo	Guipúzcoa	195	16	211
Fijo	A Coruña	171	14	185
Fijo	Ciudad real	178	3	181
Fijo	Tarragona	165	6	171
Fijo	Cantabria	154	3	157
Fijo	Salamanca	130	7	137
Fijo	Pontevedra	119	13	132
Fijo	Granada	107	9	116
Fijo	Cádiz	110	4	114
Fijo	Ourense	100	12	112
Fijo	Alicante	98	2	100
Fijo	Girona	87	3	90
Fijo	Lugo	83	2	85
Fijo	Badajoz	84	0	84
Fijo	Albacete	73	0	73
Fijo	Almería	63	2	65
Fijo	Navarra	57	1	58
Fijo	Lleida	44	4	48
Fijo	Jaén	45	0	45
Fijo	Palencia	33	2	35
Fijo	Huelva	33	1	34
Fijo	Teruel	31	0	31
Fijo	Castellón	28	0	28
Fijo	Cáceres	24	0	24
Fijo	Guadalajara	21	3	24

Continúa en la página 95 →

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

Tipo Contrato	Provincia	Nº Hombres	Nº Mujeres	Total
Fijo	Cuenca	9	0	9
Fijo	Álava	6	1	7
Fijo	Ávila	7	0	7
Fijo	Soria	6	0	6
Fijo	Toledo	2	0	2
Fijo	La Rioja	0	1	1
Temporal	Barcelona	42	3	45
Temporal	Madrid	1	10	11
Temporal	León	1	0	1
		12.541	1.413	13.954

Un proyecto compartido por más de 13.000 personas.



5.4.3. Modelo de gestión de Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos de Renfe desarrolla diferentes herramientas de gestión para alcanzar los objetivos esenciales previstos en el Plan Estratégico. Esta política constituye el marco de referencia que ayuda a Renfe a crecer de una forma rentable y sostenible, potenciando el desarrollo de las personas y la gestión de la compañía.

Por otra parte, esta política de Recursos Humanos, orientada a los objetivos de la empresa, cuenta con la Normativa Laboral y el Convenio Colectivo. Su publicación se efectúa en el BOE y se difunde para todos los trabajadores a través de la Intranet y de las restantes herramientas de comunicación interna de Renfe.

Asimismo, está a disposición de los trabajadores, a través de las herramientas de comunicación interna de la compañía, el documento "Desarrollo Profesional", que entró en vigor el 1 de julio de 2010, como nuevo marco de regulación que se adhiere al Convenio Colectivo de Renfe.

Además, el modelo de gestión de Renfe incluye objetivos cuantitativos en cuanto al número de trabajadores medios máximos anuales y al presupuesto de gastos de personal, publicados en los Presupuestos Generales del Estado de cada ejercicio.

En las elecciones sindicales de 2011: el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF) obtuvo 145 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CCOO), 129; Unión General de Trabajo (UGT), 118; Confederación General del Trabajo (CGT), 58; Sindicato Ferroviario (SF), 27; Unión Sindical Obrera (USO), 2; y otros sindicatos consiguieron 3 representantes.

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

Empleados adscritos/fuera de Convenio Colectivo		
	2011	2010
Adscritos al Convenio	13.160	13.074
	94,31 %	94,53 %
Fuera de Convenio	794	756
	5,69 %	5,47 %



5.4.4. Desarrollo profesional en Renfe

El cambio de modelo de Desarrollo Profesional en Renfe, llevado a cabo durante 2010, supuso una reorganización de los Recursos Humanos de la empresa para ganar en eficiencia y productividad. Las nuevas categorías profesionales se adecúan a las necesidades de la empresa, agrupándose en cuatro grandes colectivos:

- Comercial.
- Conducción.
- Gestión.
- Talleres.

Además, se ha creado un nuevo sistema retributivo, más simplificado, vinculado a objetivos y productividad. Este acuerdo afecta a todos los trabajadores de la empresa adscritos al Convenio Colectivo. Este nuevo sistema ha modernizado las categorías profesionales en Renfe, adaptándolas a los nuevos tiempos, a la vez que se mejoran las condiciones de los trabajadores. De esta manera, se consolida la parte fija de la retribución y, por otro lado, a través de la prima-variable, se reconoce el trabajo y la consecución de objetivos.



Programa de Planificación de Carreras

Renfe desarrolla un Programa de Planificación de Carreras con el objetivo de:

- Incrementar la eficiencia de la organización.
- Potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.
- Aumentar la satisfacción y motivación personal de los trabajadores.
- Responder a las necesidades cualitativas que en materia de Recursos Humanos presenta la empresa.

El programa se articula en torno a un centro de evaluación que permite analizar las competencias de un colectivo determinado de trabajadores. Para aquellos con mayor potencial, se establece un programa de formación dirigido a desarrollar sus habilidades profesionales. Este programa va asociado al Programa de Desarrollo de Gestión Empresarial, en el que han participado 46 personas en 2011, que se reparten entre los 22 que lo finalizaron y otros 24 que continúan y finalizarán en 2012.

Asimismo, una parte de los empleados están vinculados a un sistema de dirección por objetivos, lo que condiciona una parte de su retribución a su desempeño. En 2011, este sistema ha afectado a un 18,85 % de la plantilla, correspondiente a las estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios, con la excepción de los mandos intermedios de conducción, ya que debido a la aprobación en 2010 del acuerdo de Desarrollo Profesional en Renfe, reciben una prima que está relacionada con la producción, más acorde, por tanto, con las necesidades de la empresa.

Desde el área de Recursos Humanos se gestionan íntegramente los procesos de promoción interna, que se comunican a los trabajadores a través de los diferentes canales de comunicación corporativos. En 2011, se ha promocionado a un total de 432 trabajadores.

Número de trabajadores con evaluación de desempeño

	2011	2010
Estructura de Dirección	794	756
Estructura de Apoyo	738	766
Mandos Intermedios	1.099	1.073
Total	2.631	2.595

En 2011, se ha promocionado a un total de 432 trabajadores.

Número de trabajadores promocionados

	2011	2010
Estructura de Dirección	47	99
Estructura de Apoyo	68	-
Mandos Intermedios	35	16
Personal Operativo	282	348
Total	432	463



Política de Formación

La formación en Renfe tiene como objetivos principales:

- Contribuir de forma transversal a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Capacitación y actualización permanente de las competencias de los Recursos Humanos al nuevo contexto tecnológico y de competencia.
- Mejorar la capacitación profesional individual, incrementando las oportunidades de empleabilidad, favoreciendo el desarrollo profesional para un óptimo desempeño de las actividades encomendadas.
- Garantizar la operatividad de la empresa, manteniendo actualizadas las habilitaciones y títulos del personal operativo necesarias para la explotación.

Horas de formación por género

Horas de formación	2011	2010
Formación mujeres	44.683	43.853
Formación hombres	497.374	586.286
Total	542.057	630.139

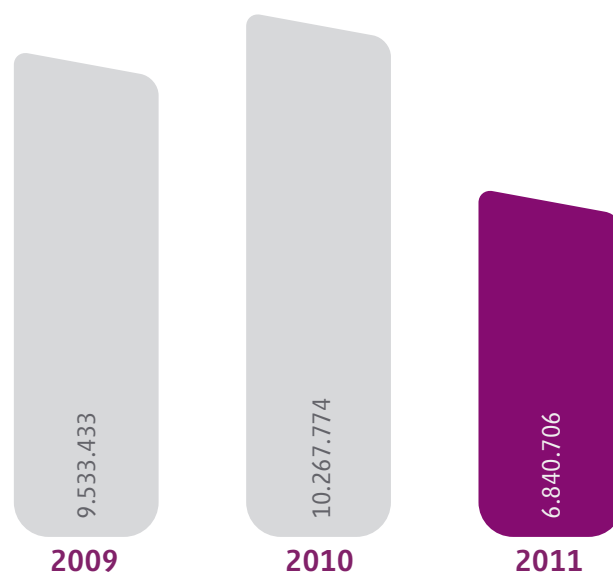
Promedio de horas por empleado

Promedio de horas por empleado	2011	2010
Formación mujeres	31,6	32,3
Formación hombres	39,7	47,0
Total	38,8	45,6

Horas y promedio de horas de formación por categoría profesional

Ejercicio 2011	Horas	Promedio h.
Estructura Dirección	23.396	29,5
Estructura Apoyo	32.713	44,3
Administ. y Gestión	16.786	15,0
Conducción	334.402	62,2
Comercial	55.867	17,9
Talleres	78.893	28,1
Total	542.057	38,8

Inversión en formación (euros)



Plan de Formación Anual

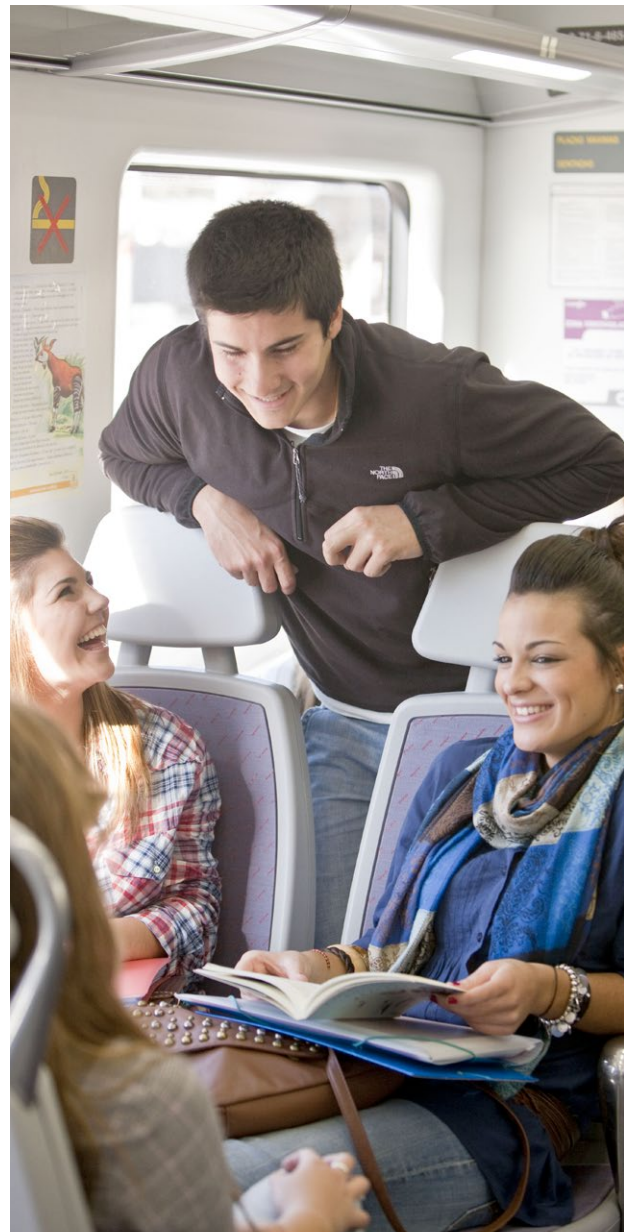
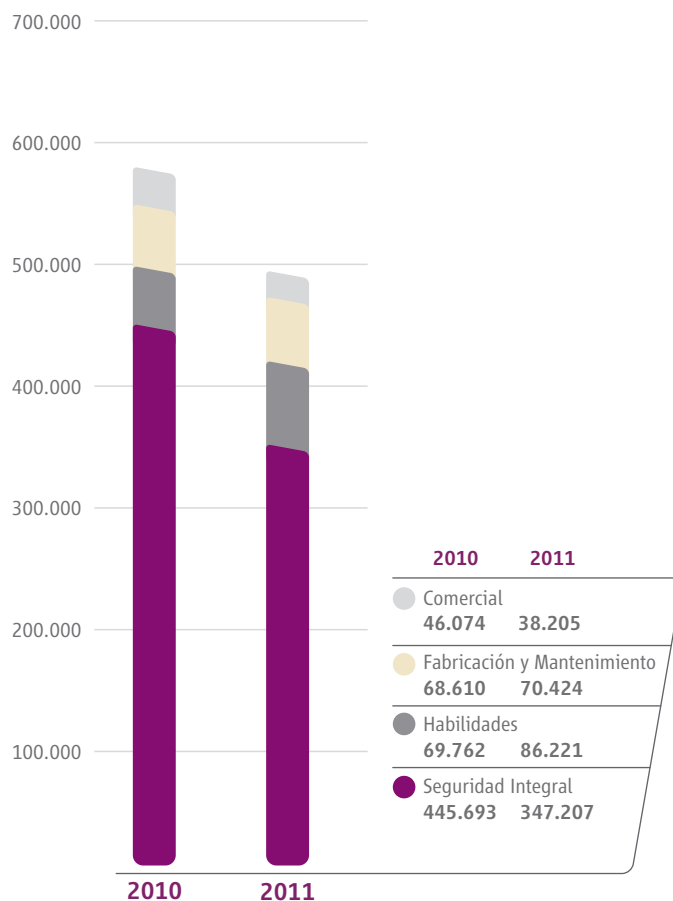
Renfe lleva a cabo un Plan de Formación Anual, disponible a través de la Intranet, que recoge objetivos, itinerarios, detección de necesidades, sistemas de evaluación, así como todos los programas formativos dirigidos a los diferentes colectivos, entre otros contenidos.

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

Por lo que se refiere a alianzas o convenios en materia educativa, se tienen suscritos acuerdos con centros públicos y privados para el desarrollo de prácticas de formación profesional. Estos convenios se realizan a través de:

- Colaboraciones con Liceos o Universidades europeas, sobre todo franceses, para realizar prácticas de secretariado trilingüe, o el "Practicum" de algunas titulaciones universitarias.
- Programas de prácticas en Renfe en algunos cursos de Postgrado y Máster.

Horas por tipo de formación



La misión de la Escuela Técnica de Mantenimiento es la formación técnica y especializada de los profesionales internos y externos de la empresa del sector del mantenimiento, tanto de vehículos ferroviarios, como de la reparación de componentes.

Los simuladores de conducción en aulas auxiliares, distribuidos por distintos centros de trabajo de Renfe en toda España, potencian y acercan la formación que se imparte al personal de conducción.



Programas específicos de formación de Renfe

Programa de Desarrollo Habilidades Directivas

Desarrollar habilidades y competencias de gestión para perfiles de Estructura.

Programa de Desarrollo de Gestión Empresarial

Programa de formación específico para facilitar el relevo generacional, dotando a los directivos y predirectivos con mayor potencial, de los conocimientos necesarios para que tengan una visión general de la Gestión Empresarial.

Programa de acogida

Facilitar la adaptación de los nuevos miembros de la organización, a través de reuniones, charlas de formación y otras actividades.

Programa MM.II./C. con y sin Equipo

Alinear mandos intermedios y cuadros con la estrategia y misión de Renfe a través de sesiones presenciales y de e-learning.

Formación en Seguridad en la Circulación

Obtención y mantenimiento de títulos y habilitaciones necesarias en el ámbito ferroviario.

Programa de Formación de Formadores

Desarrollar competencias necesarias para el desempeño de funciones de formación en el puesto de trabajo y en aula.

Programa Formación Colectivo Op. Comercial

Programa de formación continua para trabajadores del Grupo Profesional de Comercial.

Programa Formación Colectivo Op. Admón y Gestión

Programa de formación continua para trabajadores del Grupo Profesional de Administración y Gestión.

5.4.5. Estabilidad laboral

Las políticas de Renfe promueven la estabilidad laboral, considerándola como un factor clave para el desarrollo integral de la organización y de sus trabajadores. A través de acuerdos con el Comité General de Empresa, se establecen contrataciones temporales y/o indefinidas que dan cobertura a necesidades de personal en colectivos y ubicaciones estratégicas. Excepcionalmente, para atender puntas de producción, se contratan trabajadores con carácter temporal para que desarrollen la actividad en determinados servicios y por periodos de tiempo determinados.

Índice de rotación de la plantilla

	2011	2010
Hombres	1,96	1,88
Mujeres	7,57	5,90

Índice de antigüedad del equipo humano

Años de antigüedad	2011	2010
Hombres	28,34	27,81
Mujeres	21,65	22,00

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

Número de trabajadores	2011			2010
	Jornada completa	Jornada reducida	Total	Total
Contrato indefinido o permanente	13.897	80	13.897	13.777
Contrato temporal o de duración determinada	57	-	57	53

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

Número de bajas registradas en 2011

	2011			2010
	Jornada completa	Jornada reducida	Total	Total
Agotamiento IT	-	-	-	4
Despido por Sanción	4	-	4	5
Dimisión expresa	2	-	2	3
Excedencia a empresa participada	-	-	-	5
Excedencia voluntaria	4	-	4	3
Excedencia empresa participada	12	-	12	-
Excedencia cuidados familiares	1	-	1	-
Pase a sociedades participadas	86	-	86	-
Excedencia Maternidad / Paternidad	5	-	5	-
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	78	-	78	58
Finalización de contrato	16	-	16	24
Jubilación forzosa	4	-	4	2
Prejubilaciones	-	-	-	242
Total	212	0	212	346

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

	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tienen derecho a baja por maternidad/paternidad	82	49
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	82	49
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	82	44
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	82	47
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabaran los permisos solicitados	100,00 %	89,80 %

Conciliación laboral

Renfe dispone de un Convenio Colectivo, suscrito con la Representación Legal de los Trabajadores, que recoge una cláusula específica en materia de conciliación de la vida personal, familiar y profesional, en la que se señala que “se propiciarán medidas que permitan la conciliación de la vida personal con la familiar y profesional a través del análisis de las diversas modalidades de jornadas y condiciones de trabajo en las mesas de Desarrollo Profesional.”

Ejemplos de estas medidas son:

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



Beneficios Sociales

TÍTULOS DE TRANSPORTE

Reducción del precio general para viajes particulares

Beneficiarios:

Trabajador, prejubilado, jubilado y los beneficiarios de ellos que cumplan los requisitos fijados en la Normativa Laboral

ANTICIPOS SIN INTERESES

Hasta tres mensualidades del salario base con devolución en un plazo máximo de 18 meses

Beneficiarios:

Trabajadores con contrato fijo y antigüedad mínima de 2 años

COBERTURA DE GARANTÍAS EN CASO DE INCAPACIDAD O FALLECIMIENTO

A través de un seguro colectivo de vida y accidente

Beneficiarios:

Trabajador y prejubilados hasta 64 años de edad

COMPLEMENTOS A LAS PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad Común o Accidente de Trabajo, complementando hasta el 90% de la Base de Cotización desde el inicio de la situación

Beneficiarios:

Trabajador

COMPLEMENTOS DE HASTA EL 90% DEL SALARIO

En casos de pérdida de poder adquisitivo por situaciones de Incapacidad Temporal derivada de Enfermedad Común o Accidente de Trabajo en los casos de bajas prolongadas

Beneficiarios:

Trabajador

ASISTENCIA SANITARIA BÁSICA

A través del servicio médico de empresa

Beneficiarios:

Trabajador

CAMPAÑAS DE SALUD Y MEDICINA PREVENTIVA

Vacunación antigripal, Revisión Ginecológica, Detección precoz de cáncer de próstata ...

Beneficiarios:

Trabajador

PLANES DE DROGODEPENDENCIA Y ALCOHOLISMO Y AYUDAS PARA DEJAR DE FUMAR

Beneficiarios:

Trabajador

AYUDAS

Independientes de las establecidas por el Estado y compatibles con cualquier otra concedida por el mismo motivo, por hijos discapacitados psíquicos

Beneficiarios:

Trabajador, personal pasivo titular de pensión de jubilación, viudedad y orfandad

5.4.6. Diversidad e igualdad de oportunidades en Renfe

La compañía ha incorporado una cláusula específica en su Convenio Colectivo en la que recoge el compromiso de toda la organización para seguir garantizando el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en la Empresa.

En concreto, se establecen los siguientes objetivos generales:

- I.** Promover la defensa y la aplicación efectiva del principio de igualdad.
- II.** Promover condiciones de trabajo que eviten acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- III.** Implantación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar de los trabajadores.
- IV.** Detectar, prevenir y eliminar toda discriminación directa o indirecta.
- V.** Lograr representación equilibrada de la mujer en la Empresa, mejorando acceso a puestos de responsabilidad.



En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, Renfe realizó un Informe de Diagnóstico para conocer cuál es la situación actual de la compañía en materia de igualdad de oportunidades.

En este informe, se analizaron variables como la distribución de la plantilla por sexo, incorporaciones y bajas, distribución de la plantilla por bandas salariales, etc ...

En cuanto al porcentaje de mujeres que forman parte de la estructura de dirección, destaca que sea de un 17,75 % en una empresa como Renfe que cuenta con un 10,13 % de mujeres, si se considera el número global de empleados. Para explicar este hecho hay que tener en cuenta que en los últimos años en Renfe se ha fomentado la incorporación de mujeres a una empresa que, por razones históricas asociadas a perfiles profesionales propios del ferrocarril, tiene un porcentaje bajo de empleadas.

Remuneración media salarial por sexos

	2011	2010
% Relación salarial hombres / mujeres	18,50 %	18,15 % (*)
Masa salarial total (euros)	643.836.557	622.565.195

(*) La retribución de la plantilla se corresponde con los salarios establecidos y publicados en las tablas salariales del Convenio Colectivo de la Empresa, que establecen que, a igualdad de puesto y/o funciones, igualdad de salario. No obstante, la diferencia retributiva media entre ambos géneros viene determinada, por una parte, por la mayor antigüedad de los hombres frente a las mujeres y, por otra, por la baja representación del género femenino en puestos operativos (mano de obra directa) cuya retribución, por el tipo de jornada y desplazamientos, se encuentra por encima de la media de la Empresa.



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

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

Categoría profesional	Nº de mujeres en plantilla		% de mujeres del total de la plantilla		% de salario medio de mujeres en relación al de los hombres	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Personal operativo	899	849	8,27 %	7,80 %	-24,46 %	-27,20 %
Mando Intermedio	195	192	12,53 %	13,30 %	-18,52 %	-17,14 %
Estructura de Apoyo	178	182	24,12 %	23,50 %	-9,04 %	-5,58 %
Estructura de Dirección	141	134	17,76 %	17,90 %	-5,90 %	-8,13 %

Asimismo, en marzo de 2008 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades, en la que están presentes todas las áreas de la Empresa y los sindicatos que están integrados en el Comité General de Empresa.

Renfe considera que, a lo largo de todo este proceso, resulta de vital importancia desarrollar acciones de comunicación y divulgación. En concreto, a través del portal "Interesa" se informa de los objetivos, fases y acciones planificadas en materia de igualdad.

En la última encuesta periódica de clima laboral se incluyeron, de manera específica, preguntas relativas a la situación real de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la Empresa, para contribuir al Plan de Igualdad, así como a la extracción y análisis de los resultados en clave de género.

En esta misma línea de actuación, la Empresa realizó un estudio cualitativo a través de un total de 11 grupos de debate "focus groups" que analizaron las opiniones de las trabajadoras sobre igualdad, políticas de igualdad y las medidas que podrían desarrollarse para su mejora.

5.4.7. Comunicación interna

Renfe fomenta la comunicación, información e interacción con sus trabajadores a través de diferentes herramientas, con el objetivo de implicarlos en el proyecto de la compañía.

En este sentido, los resultados de la última encuesta de clima laboral muestran la valoración que los trabajadores hacen de la información y comunicación de Renfe, así como de la credibilidad. El 62,9% de los empleados de Renfe, se siente "bien y muy bien informados".

La recogida de información para la encuesta del clima laboral se realizó a través de 1.500 entrevistas telefónicas, de carácter voluntario y confidencial, lo que constituyó una muestra representativa del total de los empleados de la empresa.

En cuanto a la credibilidad otorgada, un 69,7% de los empleados le otorgan la mayor credibilidad a los canales de comunicación de Renfe.

Asimismo, se realizan evaluaciones de las diferentes actividades de comunicación interna, informando de los resultados a los empleados.

El 62,9% de los empleados de Renfe, se siente "bien y muy bien informado".

3.576.727 sesiones en el Portal Interesa durante 2011. Un 44,67% superior a 2010.

A finales de 2011, estaban instalados y funcionando 83 puestos de comunicación en centros de trabajo.



Diagnóstico de comunicación interna

Además, en 2011 se realizó, entre los colectivos operativos de Renfe, un diagnóstico de comunicación interna, para conocer qué percepción general tienen, su opinión sobre los contenidos y mensajes que se difunden, así como su valoración sobre herramientas y canales de la Empresa en esta materia.

Los colectivos entrevistados, concretamente en mayo de 2011, pertenecen a conducción, comercial y talleres. El número de entrevistas individuales fue de 75, tres fueron los grupos de discusión puestos en marcha y 252 el número de cuestionarios recogidos para establecer los resultados de este sondeo.

Los colectivos operativos perciben que la comunicación interna ha mejorado gracias a las nuevas tecnologías, aunque reconocen que no todos en la compañía están igual de familiarizados con su uso. Además, el usuario habitual de Interesa tiene una mejor percepción de la comunicación interna que los usuarios no habituales.

Algunas de las conclusiones valoradas cuantitativamente son las siguientes:

- El 61,63 % de los encuestados manifiestan estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que conocen las noticias más relevantes de Renfe por los medios de comunicación interna de la empresa.
- El 21% de los encuestados aseguran que la empresa es la fuente por la que más información reciben, seguida de los sindicatos con un 18,3 % y los medios de comunicación y los compañeros con un 16,82 %.

- En cuanto al impacto de los mensajes, los trabajadores sí reciben la información más importante puesto que, en conjunto, responden correctamente a más del 80 % de las preguntas planteadas durante las entrevistas.
- Interesa es el principal canal de información/comunicación de Renfe, según el 73,47 % de los encuestados. Consideran que se trata de una herramienta útil o muy útil en el 77,14 % de los casos, así como la fuente con mayor credibilidad para más del 80 % de los colectivos operativos.
- Un 45,71 % de los encuestados accede diariamente a Interesa y un 39,18 % más, accede semanalmente. Desde su domicilio accede casi en el 50 % de los casos.
- El 68,57 % de los encuestados leen habitualmente la revista "En Punto".

Renfe En Punto

"En Punto", publicación con carácter bimestral dirigida a todos los trabajadores de la Empresa, tiene entre sus objetivos vincular y comunicar el proyecto empresarial de futuro, así como generar y reforzar la marca internamente; implicando de esta manera a los trabajadores en la misión de la empresa como operador ferroviario de referencia.



Renfe Interesa

En 2010 Renfe puso en marcha un Portal renovado con el fin de integrar nuevos contenidos y funcionalidades, incluyendo nuevas utilidades, herramientas de gestión y de participación. Entre las novedades, además de la nueva imagen y ordenación de contenidos, se encuentra una navegación más sencilla y práctica.

A su vez, la nueva herramienta es más intuitiva, con utilidades para mejorar la búsqueda y localización de contenidos. Además, se ha potenciado el papel de la intranet de Renfe como herramienta 2.0. de gestión del conocimiento y la formación, a través de comunidades y entornos colaborativos, como la Comunidad de Formadores de Conducción.

De esta manera, "*Renfe Interesa*" se constituye como una herramienta para transmitir, de forma interna y bajo un enfoque estratégico, la gestión de la empresa y su entorno. Así, contribuye a aumentar la transparencia en la gestión y abre diferentes vías a la participación, permitiendo compartir conocimiento y albergando aplicaciones de gestión de todas las áreas.

A fin de evaluar la eficacia de la herramienta, se extraen estadísticas semanales del portal de Renfe Interesa, que registró, en 2011, una media de 12.549 visitas al día (de lunes a viernes). Del total, un 5 % accede a través de *interesa.mobi*, una plataforma con contenidos movilizados de la intranet. Renfe fue la primera empresa de transportes en adoptar "*.mobi*" como dominio. Se trata de una plataforma del portal para móviles que se adapta a los nuevos terminales del mercado con acceso a Internet.

La intranet de Renfe, además, dispone de acceso a través de Extranet, para facilitar el acceso a colectivos operativos que, por sus características profesionales, no tienen un equipo informático asociado a su puesto de trabajo. De esta manera, se facilita la conexión desde domicilios, asignando también una cuenta de correo de Renfe. La totalidad de los trabajadores de Renfe pueden acceder a la intranet desde un punto conectado con Internet.

Contenidos:

- Boletines periódicos empresa.
- Entornos colaborativos 2.0.
- Seguridad en la Circulación.
- Plataforma de formación.
- Convocatorias de promoción.
- Información carácter laboral.
- Documentación relevante.
- Servicios, trámites, consulta, nómina, etc...

Por último, a finales de 2011 estaban instalados y funcionando 83 puestos de comunicación con conexión a la intranet de Renfe en centros de trabajo de maquinistas, personal comercial (en trenes y estaciones) y en talleres, para facilitar el acceso a Interesa a trabajadores de Renfe que por su perfil profesional no disponen de un equipo informático asociado a su puesto de trabajo.

5.4.8. Salud y seguridad laboral

Renfe entiende la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario en su actividad, siendo una de las bases sobre las que se fundamenta el compromiso de la empresa.

2.506 participaciones en cursos de prevención de riesgos en 2011.

433.722 horas de formación impartidas en seguridad integral.

Formación en seguridad laboral y campañas preventivas

La Gerencia de Prevención de Riesgos Laborales y la Dirección de Formación programan anualmente aquellas acciones formativas consideradas comunes en materia de Prevención de Riesgos, de acuerdo a las necesidades de las distintas Áreas de Actividad y en función de las políticas definidas.

El objetivo de la formación en Salud y Prevención en Renfe es sensibilizar sobre la necesidad de prevenir los riesgos laborales y las diferentes responsabilidades en la prevención de riesgos, así como preparar a los trabajadores para una mejora en la calidad de vida después de su ciclo laboral.

La formación va dirigida a todos los trabajadores en función del grupo específico de riesgo en el que se encuentre, a responsables en Prevención de Riesgos Laborales, a personal de nueva incorporación y a personal con cambio de funciones. Existe además una agrupación por calendario según sea formación continua, inicial o coyuntural. Para que esta formación sea eficaz, debe ser coherente con los riesgos de cada puesto de trabajo.

A lo largo de todo el 2011, en Renfe se formó a un total de 2.506 participantes en cursos pertenecientes al área de Salud y Prevención, con un total de 18.286 horas lectivas.

La formación presencial sigue siendo la herramienta más utilizada para la impartición de cursos de PRL, elegida de manera mayoritaria en Renfe, ocupando un 97,5% de las participaciones y el 94,6% de horas, frente al 2,5% de participaciones y al 5,4% de horas en formación *E-Learning*.



Formación en prevención de riesgos

	Participantes	Horas
Formación continua	1.957	11.584
Formación inicial	434	5.620
Formación coyuntural	23	92
Formación virtual	68	990

Cabe destacar la impartición de los cursos de Prevención y Manejo de Habilidades ante situaciones de Agresión y Conflicto, gestionados desde la Dirección de Formación, en colaboración con la Gerencia de Prevención de Riesgos, teniendo en cuenta el mapa de riesgos existente con esta problemática y el colectivo afectado por el riesgo de agresión externa (personal comercial y maquinistas).

Se realizaron 5 cursos (3 en Madrid y 2 en Barcelona), formando a un total de 87 participantes y ocupando un total de 696 horas. Se impartieron en las Escuelas de Formación de Madrid y Hospitalet de Llobregat, con una duración de 8h. y una capacidad máxima de 25 alumnos por curso.

Campañas preventivas para trabajadores

En 2011 las campañas de Salud Ocular, de Prevención Precoz del Cáncer de Próstata y de Riesgo Cardiovascular, han sido las más demandadas por los trabajadores.

Nº de Trabajadores	2011	2010
Cáncer colorrectal	376	253
Salud ocular	613	486
Salud ginecológica	386	358
Salud ósea	93	71
Riesgo cardiovascular	681	677
Prevención cáncer próstata	1.110	932

Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y víctimas mortales 2011

	2011
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,76
Jornadas perdidas por accidente laboral	33.802
Víctimas mortales por accidente laboral no traumático	4
Enfermedades profesionales declaradas	0



Revisión de procedimientos operativos

Además, durante el año 2011 se han revisado varios de los Procedimientos Operativos, los cuales fijan las directrices de actuación en materia preventiva en toda la empresa.

POP 08: Procedimiento de Gestión de la EE.PP.

Nueva y completa redacción y elaboración.

POP 09: Vigilancia de la Salud.

POP 10: Psicología Laboral.

Adaptación a la ORDEN FOM/2872/2010, de 5 de noviembre.

POP 11: Procedimiento preventivo para trabajos de limpieza de vehículos ferroviarios, limpieza de vías, entrevías y agujas.

Adaptación y actualización. Nuevo Protocolo. Riesgo Eléctrico.

POP 20: Normas Generales en la realización de Maniobras.

Adaptación y actualización. Nuevo Protocolo. Riesgo Eléctrico.

5.4.9. Retos Recursos Humanos 2012

CONTINUAR DESARROLLO

De entornos colaborativos a través de la Intranet de Renfe

AMPLIAR ACCESO DE LOS COLECTIVOS A LA INTRANET DE RENFE

FORMACIÓN PARA LA NUEVA ELIPSO

GARANTIZAR LA IMPLANTACIÓN HOMOGÉNEA

Protocolos internos de prevención

ASEGURAR

Implantación de los sistemas de control en la prevención

Renfe entiende la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario.





5.5. Sostenibilidad: cambio climático y movilidad sostenible

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

Sin embargo, los mercados del transporte no son capaces de incluir todos sus efectos económicos, lo que implica que no se reflejan diversos costes y beneficios asociados a la producción o al consumo. La magnitud de estas externalidades es muy relevante, tal y como demuestra el análisis de ahorros de externalidades producidos por Renfe, que permitieron evitar en 2011 una cifra cercana a los 1.500 millones de euros.

Las políticas para internalizar los costes externos se están aplicando en algunos lugares para reducir la congestión y la contaminación. Otro ejemplo de internalización de costes es el coste añadido de la electricidad que utiliza el ferrocarril, que se encuentra integrada en el esquema de comercio de emisiones. La aviación ha comenzado su camino, a coste cero, en dicho esquema.

La internalización de estos costes puede ser un incentivo para la elección de modos de transporte más sostenibles como el ferrocarril.

Como ejemplo de compensación de esta situación de no internalización de costes, cabe destacar la recepción de compensaciones por obligaciones de servicio público. En este sentido, durante 2011, la asignación que recibió Renfe del conjunto de Administraciones Públicas fue de 481,11 millones de euros por Compensación por Obligaciones de Servicio Público en Cercanías y Media Distancia. Esta cifra es 135,49 millones de euros menor que los ahorros de externalidades generados por estos servicios. El ratio entre costes externos evitados y compensación recibida es de 1,28 euros.

En el caso de los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia y de Mercancías, no se percibe ninguna compensación, a pesar de que estos servicios ahorraron al conjunto de la sociedad española 873,5 millones de euros.

5.5.1. Desarrollo de los Logros 2011

Los principales logros del ejercicio 2011, vinculados a la sostenibilidad, han sido los siguientes:

APROBACIÓN

Plan de Sostenibilidad Energética 2011-2020

El Comité de Dirección aprobó en 2011 el Plan de Sostenibilidad Energética de Renfe. Este Plan supuso un hito en la Gestión Energética de la empresa, al recoger los objetivos, plazos, líneas estratégicas y áreas de mejora para reforzar el compromiso con la sostenibilidad como gran ventaja competitiva en comparación con otros modos de transporte y otras empresas ferroviarias, contando con la implicación y colaboración fundamental de todos los trabajadores.

La implicación se fomenta a través de una campaña de formación y sensibilización que persigue que todos los empleados de Renfe, y en especial, los que están directamente relacionados con el uso de la energía, se sientan comprometidos con los cinco grandes objetivos del Plan: reducción del consumo energético, reducción de su coste económico, reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas, consolidación definitiva de una cultura interna de eficiencia energética y potenciación de una imagen externa coherente con nuestro esfuerzo en este ámbito.

Renfe tiene una enorme responsabilidad empresarial, social y ambiental, por ser uno de los primeros consumidores de energía eléctrica de España, por lo que es fundamental integrar el uso responsable de la energía en la labor cotidiana, teniendo en cuenta que para algunos de nuestros negocios, el coste energético representa cerca del 20% de sus costes de explotación.



Sus herramientas de gestión asociadas son:

Banco de conocimiento: Elaboración de una herramienta para estudiar las prácticas en materia de sostenibilidad de otras empresas ferroviarias y los competidores.

Legislación y disposiciones normativas: Recoger mediante aplicaciones el marco legislativo comunitario, nacional y autonómico que enmarca la gestión energética.

Desarrollo de un modelo de gestión de las iniciativas: Además de generar ahorros económicos tangibles, optimizar los recursos destinados.

Fondo Económico de Sostenibilidad Energética: Apoyo económico a las áreas que desarrollan iniciativas y fomentan la colaboración y sinergias entre departamentos internos con entidades externas.

Alianzas con grupos de interés y subvenciones.

Cuadro de mando.

Herramientas de consolidación y mejora continua.

Además, se realizarán planes de comunicación interna y externa que, junto con la formación, son fundamentales para la consecución de una cultura interna de liderazgo y de participación proactiva.

En el primer semestre de 2012 se prevé una revisión en profundidad del mismo.

AHORRO DE COSTES EXTERNOS 2011 \approx 1.500 MILLONES DE EUROS

Los servicios de Renfe han evitado al conjunto de la sociedad española una cifra de costes externos cercana a los 1.500 millones de euros. Estos ahorros se deben, principalmente, a conceptos como la accidentalidad, los costes de cambio climático, la contaminación local atmosférica, la congestión viaria o la contaminación acústica.

NUEVOS ESTUDIOS DE SOSTENIBILIDAD EN ALTA VELOCIDAD

Nuevos estudios demuestran las ventajas de la Alta Velocidad ferroviaria desde un análisis integral que incluye desde las fases de proyecto hasta la operación, durante toda la vida útil de la infraestructura, pasando por las fases constructivas. Estas ventajas se traducen en términos de huella de carbono, o contribución a la economía local y al empleo, entre otras.

HACIA OFERTAS INTEGRADAS DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Cercanías Madrid amplía el transporte de bicicletas.

Desde junio 2011, Cercanías Madrid permite a todos sus clientes viajar con sus bicicletas a cualquier hora del día y durante los siete días de la semana. Esta medida permite que los servicios de Cercanías Madrid se consoliden como el transporte central de la movilidad sostenible en el área metropolitana de Madrid.

REDUCCIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES EN EL CORREDOR MADRID - VALENCIA

La entrada en funcionamiento del nuevo servicio de Alta Velocidad entre Madrid y Valencia ha permitido un ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero de 300.000 toneladas en este corredor. La sustitución de otros modos menos sostenibles, como el automóvil privado o el avión, muestran que la principal aportación a la sostenibilidad de Renfe es ser una alternativa real a otros modos más contaminantes.



MEJORA DE LA GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES: INCENDIOS Y RUIDO

La gestión de los sistemas de prevención de incendios ha permitido reducir los incendios debidos a la operación ferroviaria en los márgenes de la vía. Esta gestión se materializa en el Plan Anual de Protección de Incendios Forestales (PAPIF).

Una de las medidas incluidas en el PAPIF, como la sustitución de zapatas de hierro fundido por otras sintéticas, nos ayuda a mejorar en otro de los aspectos ambientales claves del ferrocarril como son las emisiones acústicas.

Es necesario profundizar más en otros indicadores como el agua, los materiales y los residuos.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA DECLARACIÓN DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD SOSTENIBLE DE LA UIC

Actualmente, se encuentra realizada la evaluación de la Declaración, quedando pendiente la aprobación formal.





5.5.2. La ventaja sostenible de la Alta Velocidad

La presentación en 2011, por parte de la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), de estudios sobre la Sostenibilidad de la Alta Velocidad Ferroviaria frente a otros modos competidores, supone un hito en la demostración de las ventajas de la Alta Velocidad.

Es importante destacar que se trata del primer informe a nivel mundial que recoge, de manera integrada, el ciclo de vida completo de la Alta Velocidad Ferroviaria y de sus modos competidores, incluyendo la fase de construcción. Con este análisis integrado, la Alta Velocidad continúa siendo el modo de transporte más sostenible, con una clara aportación a la economía, a la sociedad y al entorno.

En dichos estudios, Renfe ha realizado una aportación sustancial a través de su participación en el Core Group "Sustainability, Energy and Environment" que ha dirigido este estudio.

Ventajas de la Alta Velocidad

La Alta Velocidad Ferroviaria ofrece, en viajes de Media y Larga Distancia, ventajas sobre otros modos de transporte como la aviación, el ferrocarril convencional y el automóvil.

Considerando la evaluación de su ciclo de vida completo es, en términos de sostenibilidad, el modo de transporte más eficiente.

Ventajas ambientales

Entre las ventajas de la Alta Velocidad frente a otros modos, destacan las de índole ambiental:

- Menor consumo energético y emisiones de CO₂.
- Reducción de la contaminación atmosférica local.
- Menores niveles de ruido y vibraciones.
- Mayor eficiencia en el uso de los recursos.
- Menor impacto en la biodiversidad.
- Mayor integración paisajística.
- Uso más eficiente del espacio.

Otras ventajas sostenibles

Otras aportaciones a la sostenibilidad, que también se destacan, son las relativas a:

- Seguridad.
- Descongestión de las carreteras.
- Aportación económica que tiene la Alta Velocidad en términos macroeconómicos, de costes externos, de desarrollo local, de creación de empleo verde y de gestión de la sostenibilidad por parte de las empresas.

Adaptación al cambio climático

Las infraestructuras, el material ferroviario y la gestión de los servicios, por su diseño intrínseco, conforman uno de los modos de transporte con mayor resistencia y resiliencia a los procesos de cambio climático, hecho por el cual el ferrocarril en general y la Alta Velocidad en particular se sitúan a la vanguardia de la Adaptación al Cambio Climático.



Otros atributos

Al mismo tiempo, combina muchos de los atributos más deseados a la hora de viajar, como velocidad, puntualidad, confort y seguridad.

La capacidad de la Alta Velocidad de competir con los vuelos domésticos en términos de tiempo y confort hace posible la transferencia modal. El abandono de compañías de *low-cost* en la ruta Madrid-Valencia resulta muy significativo.

La Alta Velocidad no sólo consigue una transferencia desde la aviación, también capta viajeros de la carretera, contribuyendo a la reducción de la congestión y de la contaminación asociada. Su contribución a la necesidad del transporte de reducir su huella de carbono, es el hecho de proporcionar una adecuada alternativa más ecológica y más eficiente en términos de consumo de energía por viajero, a los modos de transporte tradicionales.

Suministro eléctrico "verde"

La Alta Velocidad únicamente opera en líneas electrificadas, siendo a día de hoy, el único modo de transporte que se beneficia directamente del suministro eléctrico "verde", esencial para poder alcanzar una economía baja en emisiones de CO₂.

La electricidad procedente de fuentes renovables puede ser la principal fuente de alimentación de la Alta Velocidad, sin necesidad de desarrollo y adaptación de nuevas tecnologías. Comparado con la aviación y con el transporte por carretera, que presentan una alta dependencia de los derivados del petróleo, tanto en la actualidad como en un horizonte cercano, ésta es una de las principales ventajas competitivas de la Alta Velocidad. La Intensidad de Carbono de la Alta Velocidad puede reducirse de forma drástica únicamente incrementando la proporción de energías renovables.



Cohesión económica, política y territorial

Asimismo, la Unión Europea ha identificado claramente a la red ferroviaria como una herramienta para incrementar la cohesión económica y política de la Unión Europea desde el Tratado de Maastricht y especialmente útil para la integración de las áreas periféricas a largo plazo. La Alta Velocidad permite fortalecer los enlaces entre ciudades y es una parte clave de la política global de transporte para mejorar la integración territorial.

Impacto sobre el transporte de mercancías

La Alta Velocidad es habitualmente identificada con los trayectos de viajeros. No obstante, en algunos sistemas ferroviarios de Alta Velocidad se realizan algunos transportes de mercancías ligeras.

Un impacto más significativo de la Alta Velocidad en el transporte de mercancías se produce gracias a que las nuevas líneas de Alta Velocidad de viajeros permiten liberar surcos de vía convencional para los trenes de mercancías.



Mención específica a la Alta Velocidad Española

Entre los casos de éxito que se citan en el estudio, destacan los servicios AVE de Renfe, presentando como claros ejemplos de sustitución modal los corredores Madrid-Sevilla, Madrid-Barcelona e incluso el Madrid-Valencia.

En el caso concreto del Madrid-Valencia, que en 2011 realizó su primer año completo en servicio, se situó ampliamente por delante de la aviación y supuso una reducción de emisiones en todo el corredor, por sustitución modal, de más de 300.000 Toneladas de CO₂, el equivalente a las emisiones eléctricas procedentes de los hogares de una ciudad de más de un millón de habitantes, similar a la población de la ciudad de Valencia.

El estudio señala a Renfe como una de las empresas líderes a nivel mundial en materia de puntualidad, únicamente superada por los trenes bala japoneses, destacando como buena práctica el compromiso de puntualidad con los clientes iniciado en el corredor Madrid-Sevilla.

Los servicios AVE también sirven como ejemplo por sus elevados niveles de confort, así como por los servicios de atención a clientes con movilidad reducida prestados por Renfe.



5.5.3. La política, el compromiso y la gestión en materia de sostenibilidad

Política ambiental de Renfe

El objetivo de Renfe en el ámbito del medio ambiente es reducir e incluso eliminar los efectos ambientales ligados a la prestación de sus servicios.

Para conseguirlo, la organización da cumplimiento a una Política Ambiental, que se basa en tres ejes fundamentales:

- La plena adecuación ambiental de la operación ferroviaria mediante el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y de los compromisos ambientales adquiridos voluntariamente.
- La puesta en valor de los activos ambientales tangibles e intangibles propios de la operación ferroviaria.
- La gestión adecuada de los aspectos ambientales ligados a la interrelación entre infraestructura y operación.

Compromiso ambiental de Renfe

El Compromiso Ambiental de Renfe se configura como la "hoja de ruta" sobre la que se sustentan las acciones ambientales de la empresa, plasmando las obligaciones y compromisos adquiridos con el medio ambiente y el entorno social, y formando parte de la apuesta de la organización por el desarrollo sostenible.

Renfe se compromete a:

- Establecer públicamente y por escrito sus compromisos ambientales.
- Asumir compromisos ambientales de carácter voluntario, más allá incluso del escrupuloso cumplimiento de la normativa ambiental vigente.
- Desarrollar los instrumentos de gestión más adecuados para reducir, e incluso eliminar, dichos impactos ambientales, mediante la dotación adecuada de los medios y procedimientos internos necesarios.
- Establecer cauces adecuados para la participación de las partes interesadas en la gestión ambiental de Renfe.
- Comprobar la eficacia de su gestión ambiental mediante el control de su implementación y cumplimiento, y mediante su actualización y adaptación permanente a las demandas de la sociedad.

Del compromiso establecido se deriva un Decálogo Ambiental que regula el Sistema de Gestión Ambiental de Renfe. Este sistema se rige por las siguientes cláusulas:

- I.** Cumplir la normativa ambiental vigente y los compromisos ambientales adquiridos, colaborar con los organismos oficiales encargados de su supervisión y desarrollo, en particular con los gestores de infraestructura, así como promover nuevas iniciativas voluntarias para la mejora ambiental.
- II.** Exigir a las empresas colaboradoras, filiales, contratistas y proveedoras, idéntico compromiso en el cumplimiento de la normativa ambiental, materializando esta demanda a través de las políticas de compras de bienes y servicios, por ejemplo, a través del procedimiento de compra responsable.
- III.** Establecer, por parte de las áreas de actividad y de negocio, así como por los órganos corporativos que componen Renfe, sistemas de vigilancia ambiental basados en el autocontrol, utilizando procedimientos de atribución de responsabilidades y de supervisión de la gestión ambiental.
- IV.** Implantar programas que permitan una mejora continua en la eficiencia de los recursos energéticos empleados.
- V.** Conseguir una utilización eficiente del agua y de los recursos naturales no energéticos, reduciendo la utilización de materias tóxicas y procediendo a su progresiva sustitución por las alternativas menos dañinas que la técnica haga viables.
- VI.** Adoptar las medidas oportunas en la gestión de instalaciones y servicios, en la operación ferroviaria y en la adquisición de nuevo material, con el fin de minimizar la generación de residuos y los niveles de contaminación, contribuyendo a la reducción del ruido, de las emisiones atmosféricas y de gases de efecto invernadero.
- VII.** Desarrollar los principios que recoge este código, por todas y cada una de las áreas de actividad, de negocio y órganos corporativos de Renfe, en forma de objetivos y programas de actuación concretos de carácter periódico, en coherencia con las restantes políticas, y en particular con las de calidad, Seguridad en la Circulación, protección civil y prevención de riesgos laborales.
- VIII.** Apoyar la adopción de compromisos específicos de mejora ambiental continua por parte de las áreas de actividad, de negocio y órganos corporativos, sobre la base de la implantación, certificación y auditoría periódica de sistemas de gestión ambiental y de sistemas integrados, para instalaciones y servicios.
- IX.** Implantar sistemas de formación, sensibilización y motivación ambiental para los trabajadores de todas las áreas de actividad y de negocio y órganos corporativos de la empresa.
- X.** Establecer programas que, garantizando el máximo respeto al medio ambiente, favorezcan la accesibilidad y la movilidad sostenible y segura, desarrollen la comunicación y el diálogo con las partes interesadas en materia ambiental, y pongan en valor los activos ambientales tangibles e intangibles de Renfe.

Gastos e inversiones ambientales

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

Gastos de naturaleza ambiental

Según los datos del cierre del ejercicio 2011, se han incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 1.347.000 euros. Estos gastos se desglosan en los siguientes conceptos:

Gastos de naturaleza ambiental	
Euros	2011
Prevención de contaminación de suelos y aguas	236.000
Gestión y tratamiento de residuos varios	296.000
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	273.000
Gestión y tratamiento de aguas residuales	527.000
Otros	15.000
Total	1.347.000

Consumos: agua, energía eléctrica y diesel

Se han destinado 1.447.666 euros al consumo de agua y 302.573.187 euros en concepto de energía eléctrica y de diesel.

Inversiones ambientales

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental, se han destinado 561.706 euros, fundamentalmente, en los talleres del Área de Fabricación y Mantenimiento, en actuaciones relacionadas con ahorro energético, renovación de alumbrado e instalación de contadores, en actuaciones relacionadas con el vertido de aguas residuales y en la adecuación e instalación de depósitos de combustible.

Multas ambientales

Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales.

5.5.4. Líneas estratégicas en la gestión de la sostenibilidad

Novedades en el cómputo del ahorro de costes externos

Renfe evalúa anualmente su aportación a la sostenibilidad mediante la elaboración de un estudio en el cual refleja los costes externos que se dejan de generar gracias a su funcionamiento como operador de transporte.

El estudio se basa en la hipótesis de la “no prestación de servicios ferroviarios por parte de Renfe” y la sustitución de estos viajes por otros modos de transporte.

Metodología empleada

El estudio de Renfe se basa en la siguiente metodología:

- Estudio “Costes Externos del Transporte” realizado por la Consultora suiza INFRAS y el Instituto alemán IWW de la Universidad de Karlsruhe, encargado por la Unión Internacional del Ferrocarril (UIC) y publicado en 2004 con datos del año 2000.
- Actualización del estudio anterior a 2008, realizado por las consultoras CEDelft, Infrass y Fraunhofer ISI, por encargo de la UIC.

Este nuevo estudio recoge nuevos componentes y adapta la metodología anterior a los criterios del estudio “Internalisation Measures and Policies for All External Costs of Transport IMPACT” (Medidas y Políticas de Internalización de todos los costes externos del transporte) encargado por la Dirección General de Transporte y Movilidad de la Comisión Europea y publicado en 2008.

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

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

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

Europa:

Costes externos > 500.000 millones de euros
(\approx 4 % del PIB europeo)

Costes externos + congestión > 700.000 millones de euros
(\approx 5-6 % del PIB europeo)

España:

Costes externos > 42.000 millones de euros
(> 4 % del PIB español)

Costes externos + congestión > 66.000 millones de euros
(\approx 6 % del PIB español)

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

Aplicación de la metodología en Renfe

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

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

Servicios de Cercanías:

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

Servicios de Media Distancia:

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

Servicios de Alta Velocidad - Larga Distancia:

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

Servicios de Mercancías y Logística:

- 100% Camión.

La nueva metodología del estudio y todos los datos que proporciona permiten realizar una evaluación mucho más concreta de los ahorros por servicios y para cada una de las Comunidades

Autónomas, teniendo en cuenta factores como la ocupación, el porcentaje eléctrico/diesel o la aplicación de los costes de congestión en servicios donde realmente tiene un gran impacto, como pueden ser en el transporte metropolitano.

Principales resultados

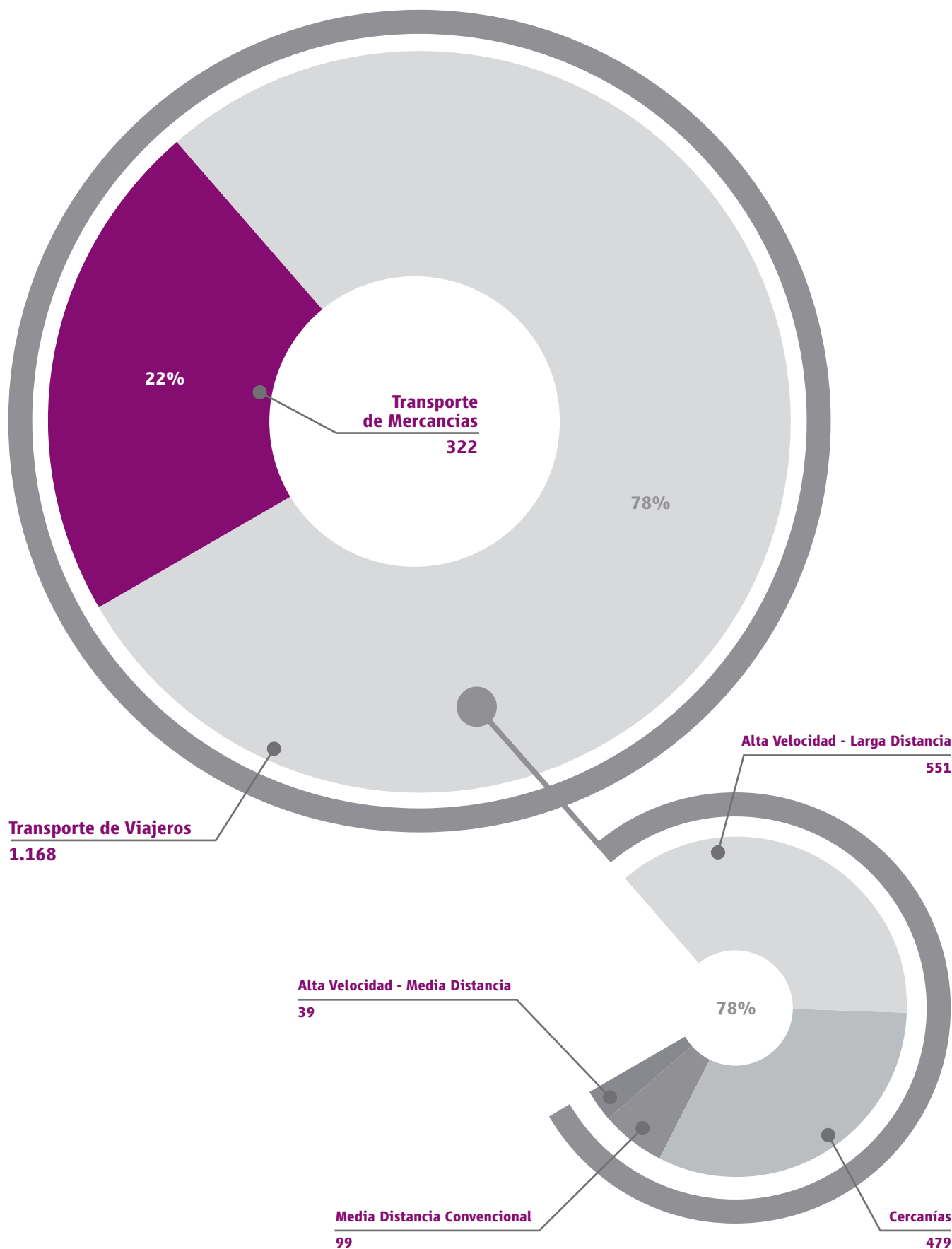
Los principales resultados del análisis bajo la hipótesis de la no existencia de los servicios de Renfe en España, son los siguientes:

- Costes externos producidos por Renfe en 2011: 400 millones de euros.
- Costes externos que hubieran generado los modos sustitutos: 1.900 millones de euros.
- Los trenes de viajeros y mercancías de Renfe ahorraron en 2011: \approx 1.500 millones de euros.

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



Distribución del ahorro por tipo de servicio
(en millones de euros)



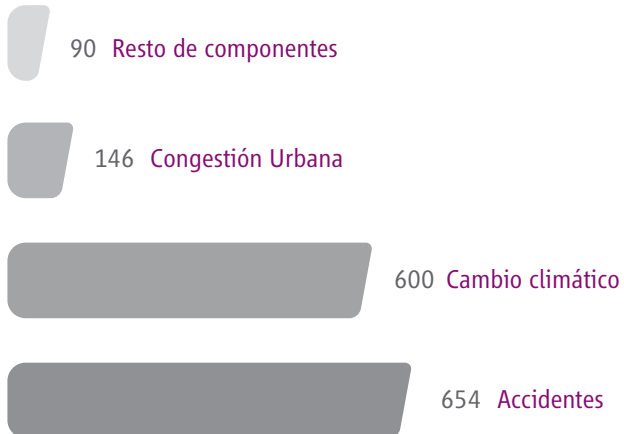
Distribución territorial del ahorro
(en millones de euros)



Distribución del ahorro por coste externo

Distribución del ahorro por coste externo año 2011

(en millones de euros)



Accidentes: 44% del ahorro total de costes externos.

Gracias a las altas tasas de seguridad del ferrocarril, el principal coste externo minorado, como consecuencia del uso del tren como modo de transporte, son los accidentes.

Cambio climático: 40% del ahorro total de costes externos.

La ventaja competitiva de Renfe es evidente frente a otros modos como la carretera o la aviación con factores de emisión de CO₂ hasta 7 veces superiores a los del tren.

Congestión urbana: 10% del ahorro total de costes externos.

Se evalúa únicamente para los servicios de Cercanías, bajo la hipótesis más conservadora planteada en el estudio europeo.

Resto de componentes: 6% del ahorro total de costes externos.

Refleja las ventajas en materia de contaminación local atmosférica que el ferrocarril produce sobre la salud humana, especialmente el caso de tracción eléctrica en entornos urbanos y metropolitanos, donde elimina la emisión local de contaminantes y otros efectos debidos a costes por ruido, por daños a la naturaleza y al paisaje, por efectos urbanos, por procesos aguas arriba y aguas abajo, por contaminación de aguas y suelos, y por pérdidas de biodiversidad.

Circulaciones alternativas evitadas

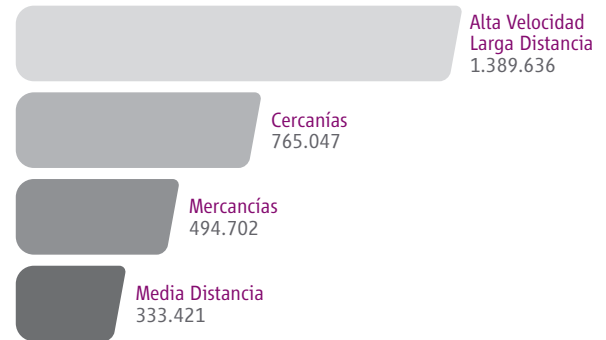
Al elaborar la hipótesis de “no prestación de servicios ferroviarios por parte de Renfe” y sustituir el transporte real efectuado por Renfe, tanto en viajeros como en mercancías, por otros modos alternativos de transporte, nos muestra los millones de circulaciones que el tren ha evitado:



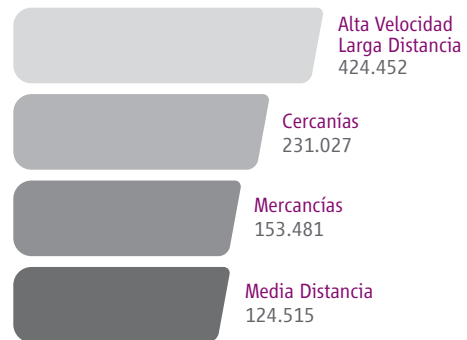
Consumo energético y emisiones evitadas

El estudio de sustitución modal muestra los ahorros de emisiones y consumo energético producidos por Renfe en 2011:

Ahorro de emisiones de CO₂ 2.982.806 Toneladas



Ahorro de Energía 933.475 Toneladas equivalentes de petróleo



Estas cifras de ahorro equivalen a las emisiones del consumo eléctrico de los hogares de una población de trece millones habitantes, similar a la existente en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Valencia.

Consumos energéticos realizados

En 2011, las cifras unitarias de consumo energético prácticamente se mantienen respecto a 2010:

Consumos energéticos realizados			
	2011	2010	% 11/10
Millones de litros diesel	76,1	76,9	-1,1%
GWh diesel	755,5	763,8	-1,1%
GWh tracción eléctrica	2.349,7	2.271,6	3,4%
GWh total	3.105,2	3.035,5	2,3%
Millones de Unidades Transportadas	28.966,8	28.395,2	2,0%
Wh/UT	107,2	106,9	0,3%

Consumo energético de tracción

Las fuentes de energía primaria son los recursos energéticos utilizados para la generación de la energía finalmente consumida.

En la producción de energía eléctrica del sistema eléctrico peninsular, estas fuentes de energía primaria son cada una de las que se utilizan en distinta proporción en el mix peninsular de producción eléctrica. Además de la energía eléctrica, Renfe utiliza directamente gasóleo de bajo contenido en azufre para tracción diesel.

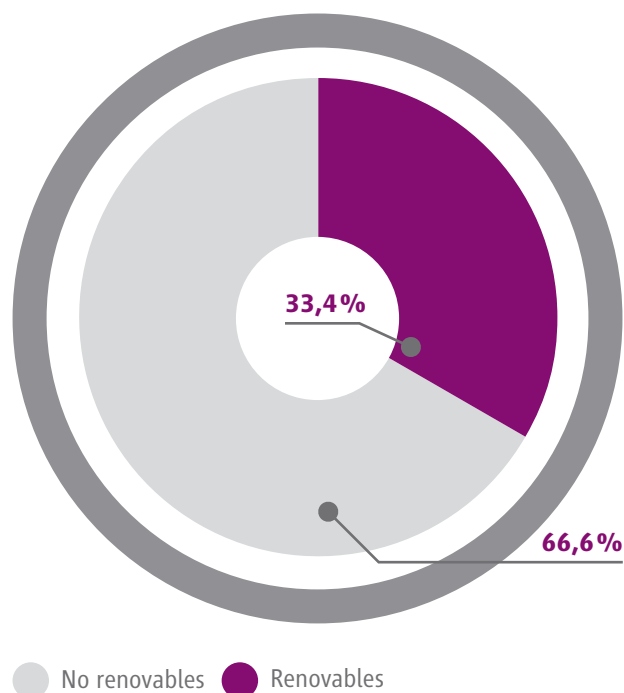
Fuentes primarias

Fuentes primarias	GWh	TJ	%
Energías Renovables y Cogeneración	1.038,60	3.738,8	33,4%
Hidráulica	239,7	862,8	7,7%
Eólica	359,5	1.294,2	11,6%
Cogeneración y resto de renovables	439,4	1.581,8	14,2%
Energías No Renovables	2.066,60	7.439,8	66,6%
Total GWh Energía Nuclear	498,1	1.793,3	16,0%
Total GWh Combustibles Fósiles	1.568,50	5.646,5	50,5%
Carbón	376	1.353,4	12,1%
Gas natural	437	1.573,4	14,1%
Derivados del petróleo (*)	755,5	2.719,7	24,3%
Total	3.105,2	11.178,6	100%

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

En 2011, Renfe ha utilizado un 33,4% de su energía de tracción procedente de fuentes renovables, lo que corrobora que el ferrocarril es el único modo de transporte en España que utiliza las energías renovables de forma significativa en tracción. Así, Renfe supera ampliamente el objetivo de la Comisión Europea para el año 2020 de un 20% del consumo energético procedente de fuentes renovables.

Las fuentes primarias consumidas en usos de tracción, 3.105,2 GWh, se han distribuido de la siguiente manera en el año 2011:



Consumo energético para otros usos

Los usos distintos de tracción (UDT), aunque minoritarios en comparación con los usos de tracción, son principalmente los consumos energéticos producidos en pruebas de trenes, talleres, oficinas y estaciones. Los datos de 2011 fueron:

Consumo energético para otros usos	
Gwh	2011
Electricidad UDT (Consumo indirecto)	141,5
Gasóleo UDT (Consumo directo)	0,7
Total	142,2

Emisiones contaminantes derivadas de los consumos energéticos

Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones de gases de efecto invernadero son una de las ventajas clave del ferrocarril. Los servicios de Renfe presentaron, en 2011, unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada transportada) sensiblemente inferiores a las de sus competidores, llegando en algunos casos a valores 6 y 7 veces inferiores, como ocurre con los automóviles o con la aviación.

Las emisiones de CO₂ producidas por Renfe en 2011 fueron las siguientes:

Emisiones de CO ₂ producidas por Renfe		
	2011	2010
Kg CO ₂ debidos a electricidad (emisiones indirectas)	523.980.663	377.091.829
Kg CO ₂ debidos a diesel (emisiones directas)	202.375.154	204.607.200
Total Kg CO ₂	726.355.817	581.699.029
gr CO ₂ /UT	25,08	20,49
Evolución sobre base 100 en 1990	53,85	44,00

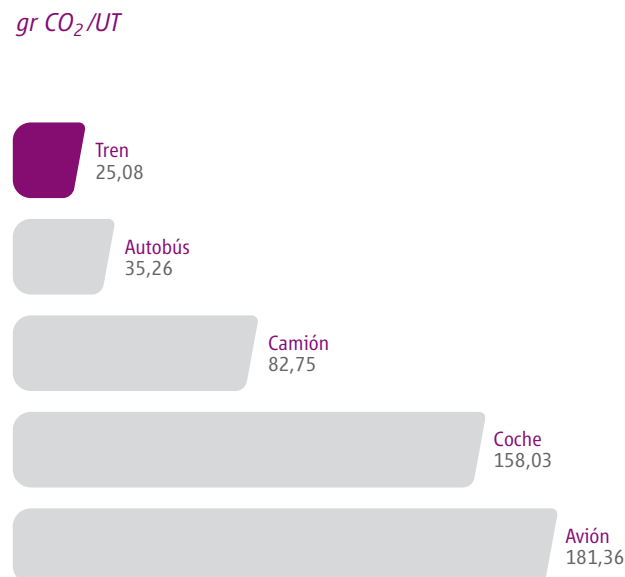
Estas cifras muestran cómo se ha reducido la Huella de Carbono de cada Unidad Transportada a casi la mitad de la existente en 1990 (46,56 gr CO₂/UT) - año base del Protocolo de Kioto-.

Datos elaborados a partir de:

Datos de emisiones utilizados		
	2011	2010
Kg CO ₂ emitidos/KWh	0,223	0,166
Kg CO ₂ emitidos/L diesel	2,66	2,66

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

Con estos datos, los servicios de Renfe se configuran como la alternativa más sostenible de transporte en términos de carbono en España, tal y como muestra el siguiente gráfico:



Fuente: Datos propios de los servicios de Renfe, datos de los otros medios del estudio "External Costs of Transport in Europe" de 2011.

Emisiones de otras sustancias contaminantes debido al consumo energético

Las emisiones de otras sustancias contaminantes se recogen en la siguiente tabla:

Emisiones de otras sustancias contaminantes		
	2011	2010
Emisiones Renfe SO₂ en Tm	1.106,8	707,8
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	977,5	577,0
Debidas a Diesel (emisiones directas)	129,3	130,8
Emisiones Renfe NO_x en Tm	3.320,4	3.101,7
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	740,1	492,9
Debidas a Diesel (emisiones directas)	2.580,3	2.608,7
Residuos radioactivos generados por el consumo de Renfe (residuos indirectos)		
Baja y media actividad en m ³	5,310	5,338
Alta actividad en Kg	648,514	651,960
Emisiones Renfe COV-NM en Tm	333,6	335,8
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	32,9	31,8
Debidas a Diesel (emisiones directas)	300,7	304,0
Emisiones PM en Tm	118,9	119,2
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	25,8	25,0
Debidas a Diesel (emisiones directas)	93,1	94,2
Emisiones Renfe PM_{2,5} en Tm	121,5	121,4
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	32,9	31,8
Debidas a Diesel (emisiones directas)	88,6	89,6
Emisiones Renfe CH₄ en Tm	49,2	48,1
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	37,6	36,3
Debidas a Diesel (emisiones directas)	11,6	11,8
Emisiones CO₂ en Tm	804,8	808,6
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	112,8	109,0
Debidas a Diesel (emisiones directas)	692,0	699,6
Emisiones N₂O en Tm	17,3	17,0
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	11,7	11,4
Debidas a Diesel (emisiones directas)	5,6	5,6
Emisiones CO₂ eq		
Total Kg CO ₂	726.355.817	581.699.029
Emisiones CO ₂ eq	726.362.225	581.705.311

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

Cabe destacar que la mayoría de estas emisiones son de contaminantes atmosféricos locales, como las partículas o los óxidos de nitrógeno. En su mayoría se realizan de forma indirecta en las centrales de generación eléctrica, hecho que permite retirar de ambientes urbanos estas emisiones.

Como dato significativo, los servicios de Cercanías de Renfe evitaron, por sustitución modal de automóviles y autobuses en 2011, unas cifras de 2.574 Toneladas de NO₂ y de 232 Toneladas de Partículas, contaminantes que perjudican gravemente la salud pública provocando problemas cardiorrespiratorios.

Frente a 2010, se incrementan la mayoría de las emisiones atmosféricas derivadas del consumo energético de Renfe, tanto de contaminantes locales, como de gases de efecto invernadero. Este hecho se debe a un empeoramiento de la calidad ambiental del *mix* de generación eléctrica peninsular en 2011 frente a 2010. Esta tendencia puede contrarrestarse en 2012 con el contrato de suministro eléctrico que tiene Renfe, en el cual las energías renovables son una parte mayoritaria de las fuentes primarias de generación.



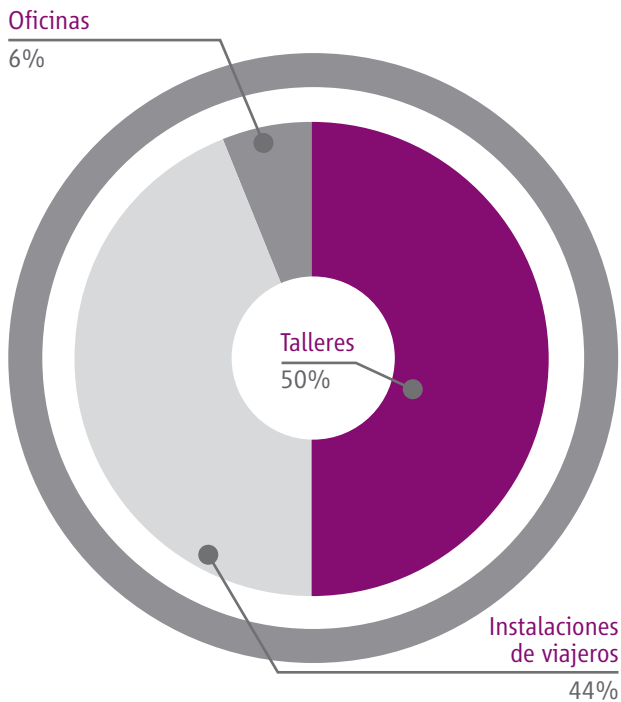
5.5.5. Principales indicadores de sostenibilidad

Gestión del agua

Los principales puntos de consumo de agua en Renfe son las instalaciones de mantenimiento, como talleres y centros de tratamiento de trenes, las estaciones de Cercanías y, en menor medida, las oficinas. En estas instalaciones el punto de captación es la red general de distribución de agua. No se realizan captaciones de manantiales ni de pozos.

Consumo de agua m ³		
2011	2010	% 11/10
922.373	829.828	11,15 %

Reparto entre áreas



Aguas residuales

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

Renfe ha destinado en 2011 un importe cercano a 527.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

Iniciativas de ahorro de agua

Reciclaje del 75% del agua en los procesos de los túneles de lavado. Reutilización del agua de los túneles de lavado de Montcada, Vilanova i la Geltrú, Coruña y Vigo- Guixar.

Otras actuaciones:

- Sustitución de tuberías PVC por material termosellable resistente a las heladas en los túneles de lavado de Cerro Negro, Móstoles y Humanes.
- Instalación de pulverizadores en maquina monocepillo de Chamartín de lavado exterior.
- Implementación de software y hardware en el túnel de lavado de Cerro Negro para lavar UT 465 en sencillo.
- Implantación de sistema para avisar de fugas de agua en cualquier Instalación de Limpieza de Trenes.
- Instalación de pulsadores automáticos con limitación de tiempo.
- Instalación de sistemas de ahorro de consumo.
- Campañas de formación y sensibilización.

Consumo de materiales

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

Materiales consumidos

	2011	2010	% 11/10
Aceites/grasas (kg)	516.664	471.709	9,5 %
Pinturas (kg)	95.321	67.314	41,6 %
Papel y cartón (kg)	78.572	118.135	-33,5 %
Oxígeno (m ³)	65.662	31.069	111,3 %
Disolventes (l)	62.154	85.538	-27,3 %

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

Iniciativas desarrolladas en las oficinas para la reducción del consumo de papel: utilización preferente de archivos electrónicos, la impresión por las dos caras y en blanco y negro, o la utilización de papel reciclado. Iniciativas de este tipo han permitido la reducción de más del 26% del consumo de papel en las oficinas de la Dirección General de Mercancías y Logística de Chamartín en Madrid, es decir, el equivalente a casi 2 toneladas y media de papel.



Gestión de residuos

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

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

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

Durante el año 2011 se han generado 1.410,6 toneladas de residuos peligrosos.



Residuos peligrosos (Toneladas)

	2011	2010	% 11/10
Aguas de Procesos de Limpieza	285,7	391,1	-26,9 %
Aceites	226,3	255,3	-11,4 %
Absorbentes de Hidrocarburos	189,4	49,4	283,4 %
Lodos Aceitosos o Hidrocarburos	166,2	62,5	165,9 %
Aguas con Hidrocarburos, Gasoil	134,1	18,5	624,9 %
Lodos de Depuradora	106,6	44,9	137,4 %
Disolventes No Halogenado Safety	76,3	75,9	0,5 %
Materiales Contaminados Recipientes	47,8	45,6	4,8 %
Tierras Contaminadas	28,3	65,7	-56,9 %
Pinturas Líquidas	27,4	11,7	134,2 %
Filtros de Aceite y Gasoil	21,0	30,6	-31,4 %
Baterías Ni-Cd, Alcalinas	20,5	15,5	32,3 %
Resto	81,0	100,8	-19,6 %
Total	1.410,6	1.167,6	20,8 %

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

Otros residuos	
	2011
Residuos sólidos urbanos (kg)	1.355.565
Madera (kg)	102.682
Papel/cartón (kg)	48.750
Vidrio (kg)	37.354
Plásticos (kg)	4.288
Pilas y baterías (kg)	2.830
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	522

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

Como iniciativas destinadas a la minimización de residuos y al reciclaje en 2011, destaca el reciclado del 100% de los residuos generados en la Dirección de Viajeros Urbanos e Interurbanos.

Asimismo, en las oficinas del Área de Mercancías, además de reciclar los residuos de papel, envases y fluorescentes, se pueden señalar iniciativas como la participación en programas con Canon y HP para el reciclado de cartuchos de tóner y consumibles de impresión de tinta y la participación del sistema integrado de gestión ECOPILAS en la recogida de residuos de pilas y acumuladores.



Gestión de suelos contaminados

El Comité de Dirección de Renfe aprobó un Plan de Actuación en materia de suelos contaminados 2008-2013.

Este Plan contempla acciones de caracterización, control de la contaminación de suelos y descontaminación, en su caso, en las instalaciones de Fabricación y Mantenimiento de material ferroviario. Asimismo, el Comité de Dirección asignó a la Dirección General de Fabricación y Mantenimiento las responsabilidades principales en materia de gestión de suelos contaminados.

Por otra parte, Renfe y ADIF firmaron un convenio de colaboración en materia de descontaminación de suelos con objeto de actuar inicialmente en once talleres de Fabricación y Mantenimiento, potencialmente afectados por la contaminación histórica o en los que se encuentran depósitos de combustible de ADIF anteriores a la segregación de las dos empresas y activos a partir de la citada segregación.

Fruto del Plan de Actuación y del Convenio de Colaboración con ADIF, durante todo el año 2011, Renfe, a través de la Dirección General de Fabricación y Mantenimiento, ha realizado diversas actuaciones relacionadas con la prevención de la contaminación. Entre las actuaciones concretas, desarrolladas en nuestras instalaciones, figuran la realización de estudios de caracterización, las labores de control y seguimiento de la evolución de indicadores y la realización de trabajos de descontaminación. Estas actuaciones se han realizado de manera voluntaria aplicando el principio de prevención.

Impacto en la biodiversidad

Las principales interacciones de Renfe con la biodiversidad se pueden producir en las instalaciones próximas o situadas en espacios naturales protegidos. Renfe gestiona 67 instalaciones situadas en espacios naturales protegidos o en áreas próximas a dichos espacios. De ellas, 55 son estaciones de Cercanías y 12, talleres de mantenimiento de material ferroviario.

Las instalaciones ocupadas por Renfe en espacios naturales o en áreas de elevada biodiversidad ocupan una superficie de 0,2608 kilómetros cuadrados. El cálculo exacto de esta superficie ocupada se encuentra pendiente de la delimitación definitiva de los activos patrimoniales entre Renfe y ADIF.

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

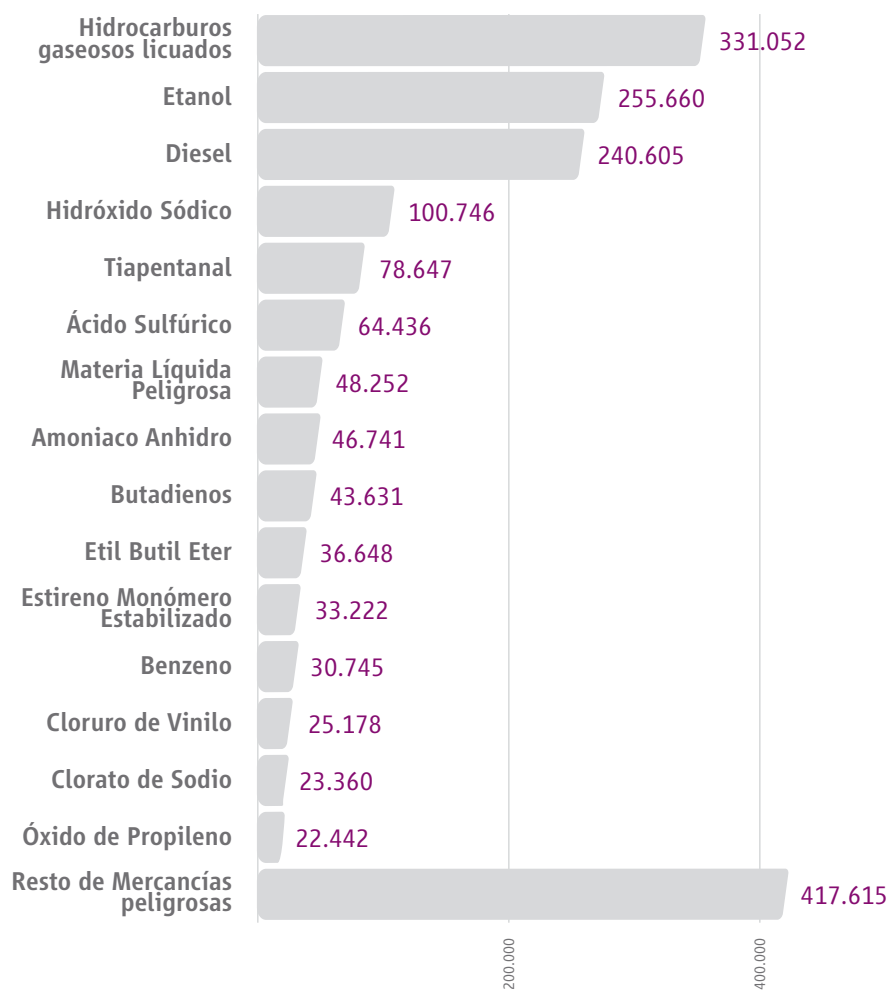
Transporte de mercancías peligrosas

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

Renfe ha transportado 1.798.980 toneladas de mercancías peligrosas en 2011, equivalente a unos 50.000 camiones pesados al año, con la consiguiente minimización de riesgos gracias a la mayor seguridad del transporte ferroviario.

Mercancías peligrosas transportadas

(en toneladas)



Medidas de prevención de incendios

Como todos los años, Renfe elaboró en 2011, un Plan de Prevención de Incendios Forestales. Este Plan se desarrolló teniendo en cuenta los datos y el mapa de localización de los incendios ocurridos durante el año 2010 en la RFIG (Red Ferroviaria de Interés General), exponiendo las acciones a adoptar para la campaña del año en curso.

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

Entre las actuaciones que Renfe ha llevado a cabo en 2011 para reducir los factores de riesgo de producción de incendios, cabe destacar las siguientes medidas:

REUNIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS E INSTITUCIONES

Reuniones con los departamentos de Protección Civil de las comunidades autónomas de Madrid, Castilla-La Mancha, Andalucía, Murcia, Valencia y Cantabria.

Presentación del Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales 2011 de Renfe, información sobre la prevención de incendios forestales en las Comunidades Autónomas y coordinación de las actuaciones de ambas partes de cara a reducir el número de incendios o, en su caso, minimizar las consecuencias provocadas por los mismos.

COORDINACIÓN CON ADIF

Reuniones de coordinación entre los responsables de Protección Civil de ambas empresas para establecer un listado de actuaciones conjuntas y el seguimiento de los registros de incidencias correspondientes.

CAMPAÑA DE INSPECCIÓN

Entre los meses de junio a septiembre se realizaron una serie de inspecciones a los medios de Protección Contra Incendios de los vehículos ferroviarios.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Folleto de concienciación con medidas preventivas para la reducción del riesgo de producción de incendios forestales. Comunicación en jornadas de seguridad de las diferentes Áreas de Actividad, artículos, comunicados, etc.

IMPLANTACIÓN DE UNA APLICACIÓN METEOROLÓGICA

Desde enero de 2011, Renfe dispone de una herramienta de información y seguimiento de las condiciones meteorológicas que pueden afectar a nuestra actividad.

El conocimiento de la previsión de las altas temperaturas es importante para nuestra explotación. Esta herramienta nos permite mejorar la estrategia de prevención de incendios, ya que podemos conocer el principio y final de las alertas.

IMPLANTACIÓN DE ZAPATAS DE COMPUESTO EN VAGONES DE MERCANCÍAS

En el año 2007 comenzó la implantación de zapatas de compuesto de tipo "LL". Hasta la actualidad se han implantado zapatas de este tipo en vagones de tipo MMC de Intermodal, en el de vagones MMB de Siderúrgicos y en algún vagón de tipo JJ5 de Siderúrgico, con la previsión de continuar con su instalación hasta 2012.

Todos los vagones de nueva construcción vienen equipados con zapatas tipo "K".

VÁLVULA DE REBOSE PARA ELIMINACIÓN DE SOBRECARGAS DE FRENO

Fruto de la colaboración entre Renfe y la empresa Know-Bremse, se desarrolló una válvula para eliminación de sobrecargas de freno denominada "válvula de rebose", cuya función es evitar los enfrenamientos no deseados por sobrecargar el depósito de control en los distribuidores de los vagones.

Se han instalado ya en 28 vagones en explotación comercial de las series MMB, MMQ, JJTD y TT.

CONTROL DE ESCAPES Y ANTICHISPAS

En locomotoras diesel se realizan pruebas en taller para observar la posible emisión de partículas incandescentes.

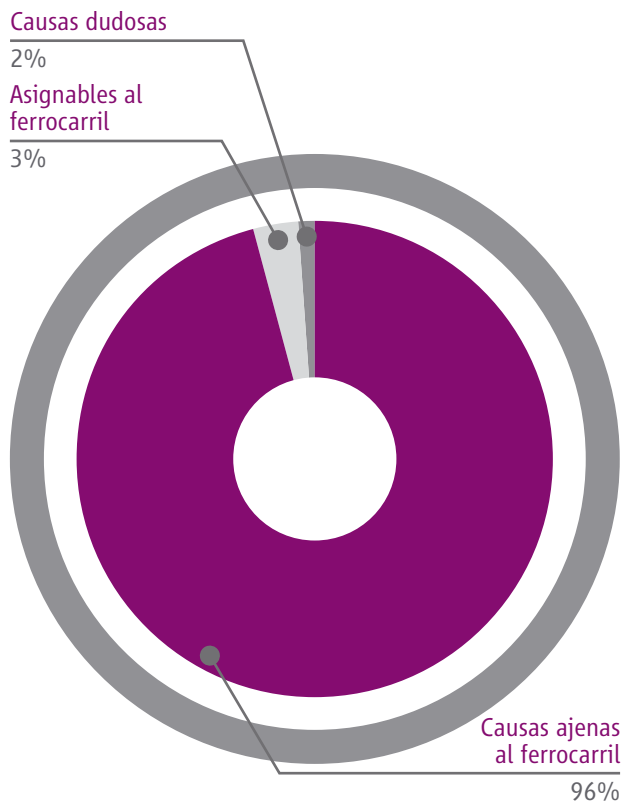
En locomotoras de las series 333 y 334 está instalado un filtro metálico que dificulta la salida de dichas partículas al exterior. En las locomotoras de la serie 319 van montadas unas láminas parachispas y en los tractores de maniobras 310 están instalados apagachispas a la salida del escape.

Incendios en vía y sus proximidades

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

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

En 2011 se han producido 513 incendios en la vía y sus proximidades:



Los 15 incendios con posible responsabilidad compartida ADIF/Renfe, fueron ocasionados por causas relacionadas con la interacción entre el sistema de frenos y la infraestructura, por el calentamiento de ejes, por el desgaste de las zapatas y por posibles chispas del pantógrafo, entre otras.

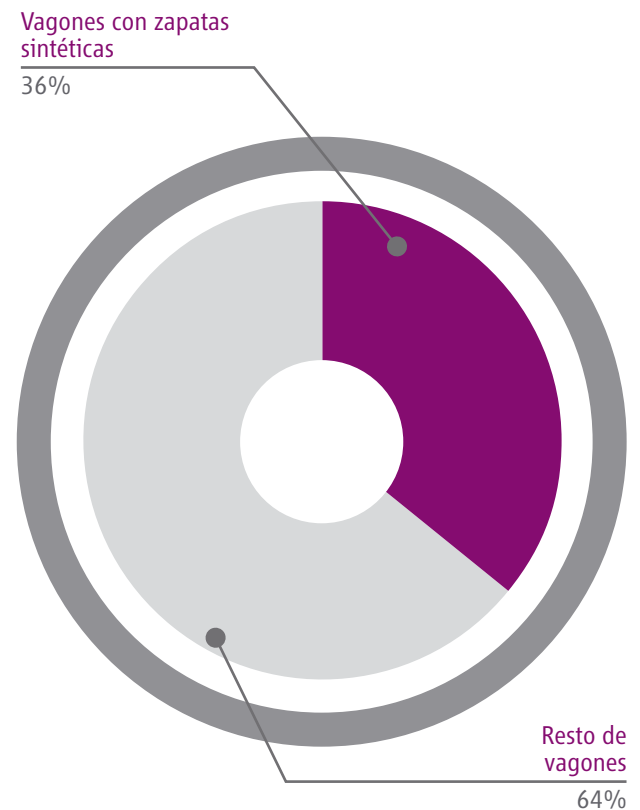
A lo largo de los últimos años, se ha producido una reducción en el porcentaje de incendios con posible asignación al sistema ferroviario respecto al total de incendios registrados en los márgenes de la vía, pasando de un 7,03% en el año 2006 (con 48 incendios) al 2,91% en el año 2011 (con 15 incendios).

Reducción del impacto acústico

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

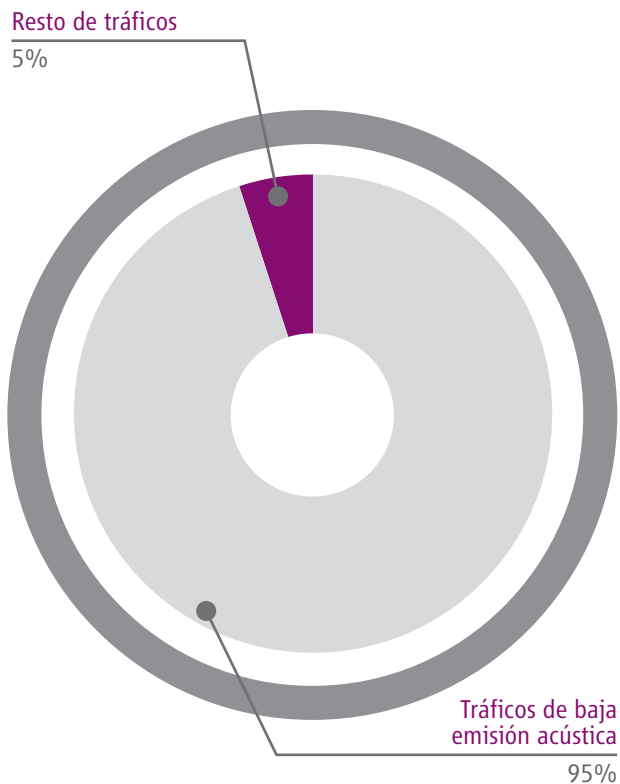
Con el 35,56% actual de zapatas sintéticas en vagones de mercancías, Renfe ya se ha convertido en una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más "silencioso". A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido en hasta 10 decibelios (en muchos casos esta reducción supone la mitad de la percepción del ruido ambiental). Estas zapatas también reducen el riesgo de inicio de incendios.

Vagones con zapatas sintéticas (en porcentaje)



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

Tráfico de viajeros de baja emisión acústica
(en porcentaje)



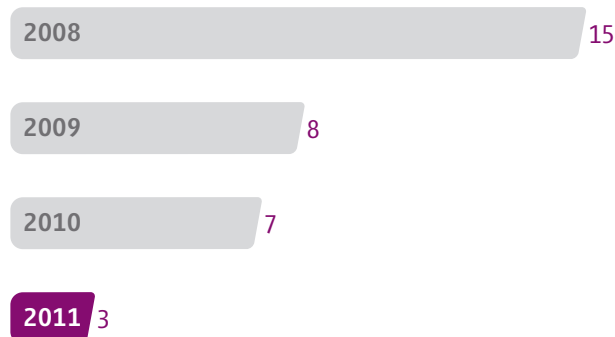
En los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, las series autopropulsadas 100, 101, 102, 103, 120, y 130 cuentan con sistemas de frenado equipados con frenos de disco y zapatas sintéticas, de menor emisión acústica, representando el 82,5% de los tráfico.

En Cercanías y en Media Distancia, todos los tráfico se realizan con frenos de disco y zapatas sintéticas.

Por tanto, el 95% de los tráfico de viajeros se realizan con sistemas de frenado de baja emisión acústica.

Reclamaciones debidas a ruido y vibraciones

Durante 2011, Renfe recibió un total de 3 reclamaciones debidas a ruido y vibraciones, reduciéndose a un quinto respecto a las 15 recibidas durante el año 2008.





5.5.6. Actividades ambientales con grupos de interés

Renfe, de acuerdo con la Ley 27/2006 de 18 de julio por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, proporciona información de carácter ambiental a las partes interesadas que lo solicitan.

En 2011, Renfe ha registrado 56 solicitudes de información ambiental, a las que ha dado respuesta en un plazo de tiempo inferior a un mes. La distribución de los tipos de demandantes de información fue la siguiente:

- Dieciséis solicitudes procedentes de ciudadanos.
- Catorce de asociaciones u ONG.
- Catorce de empresas o profesionales.
- Doce de las administraciones públicas.

Formación y divulgación entre trabajadores

Renfe ha llevado a cabo, en 2011, diferentes acciones de formación, divulgación y sensibilización entre sus trabajadores, en materia ambiental.

Las principales actuaciones han sido:

- **Formación en Conducción Eficiente.**
- **Formación Ambiental.**
- **Grupo de Trabajo de Medio Ambiente.**
- **Comunicación Ambiental.**

Formación en Conducción Eficiente

La Escuela Técnica Profesional impartió sesiones sobre conducción eficiente a aproximadamente 120 docentes de los distintos centros de Renfe. A su vez, estos docentes transmiten los conocimientos a los maquinistas que realizan los cursos de reciclaje de mantenimiento de título.

Este encuentro entre formadores pretende ser también un espacio de intercambio y comunicación de sugerencias sobre cómo ha de ser la formación en materia de conducción eficiente, para que el personal de conducción conozca su importancia en el ahorro económico y energético que supone.

Estos cursos de concienciación y sensibilización sobre conducción eficiente se enmarcan dentro del Plan de Sostenibilidad Energética de Renfe y del acuerdo suscrito con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), para trabajar en materia de eficiencia energética.

Guía de Conducción Eficiente

Como herramienta de trabajo, los formadores cuentan con la Guía de Conducción Eficiente. Esta publicación da consejos y responde a algunos de los principales interrogantes que puede plantearse un maquinista en el ámbito de la eficiencia energética.

Formación Ambiental

Para seguir profundizando en la concienciación con el medio ambiente, todos los trabajadores del Área de Viajeros recibieron formación a partir de mediados del mes de abril.

Los principales temas tratados fueron los siguientes:

- Impacto ambiental.
- Cambio climático.
- Problemas derivados del consumo de energía y de la escasez de agua.
- Política y compromiso ambiental en Renfe.

Asimismo, en el Área de Mercancías y Logística se impartieron 467 horas de formación a 367 trabajadores y en el Área de Fabricación y Mantenimiento se impartieron 735 horas de formación en asuntos ambientales a 32 trabajadores.

Otras iniciativas de sensibilización entre trabajadores, ha sido la divulgación, en materia de sostenibilidad, en los programas de formación para personal de estructura como el programa Futura y el Programa de Desarrollo en Gestión Empresarial.

Grupo de Trabajo de Medio Ambiente

En el grupo de trabajo participan los responsables ambientales de la empresa, tanto de los órganos corporativos, como de las áreas de actividad, así como la representación sindical de los trabajadores, con delegados de prevención de las distintas organizaciones sindicales representadas en el Comité de Empresa (SEMAF, CCOO, UGT, CGT y SF).

Durante el año 2011, el grupo de trabajo ha celebrado cuatro reuniones, según la periodicidad trimestral establecida en el artículo 563 del XII Convenio Colectivo de Renfe y en el artículo 6.3.6 del sistema de gestión integrado de riesgos laborales de la compañía.

No obstante, se convocó una reunión extraordinaria, dentro de la aprobación del Plan de Sostenibilidad Energética de Renfe, en la cual se resaltó la necesidad de mantener la ventaja competitiva de Renfe en materia sostenible, a través del compromiso y esfuerzo de todos los trabajadores de la empresa.



Comunicación Ambiental

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



Promoviendo la Movilidad Sostenible con nuestros clientes

El Tren y la Bicicleta

Uno de los principales hitos de 2011 en materia de Movilidad Sostenible en Renfe se produjo en el núcleo de Cercanías de Madrid, al dar la posibilidad a todos los clientes que lo deseen de viajar con su bicicleta en los trenes de todo el núcleo, cualquier día de la semana y a cualquier hora, dentro del horario de apertura del servicio.

En concreto, los trenes Civia están dotados con un coche con el suelo más bajo, a nivel del andén, que permite una mayor movilidad a la hora de acceder a éste con una bicicleta. Muchos Viajeros se trasladan cada día a su lugar de trabajo o de ocio con su bicicleta a bordo de estos trenes de Cercanías, que en algunos núcleos como Barcelona suponen el 40% del total.

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

En el caso de Rodalies Barcelona, la red cuenta con aparcamientos en 42 estaciones, con espacio para más de 600 bicicletas, excluyendo las instalaciones que cuentan con espacios del servicio público municipal de bicicletas (*Bicing*).

Actividades ambientales con clientes

Destaca el Tren de la Naturaleza, un programa de adecuación ambiental entre la Comunidad de Madrid y Renfe, que nos acerca a la Sierra de Guadarrama y que en 2011 contó con 73 circulaciones y 4.789 viajeros.

También se realizan en el núcleo de Cercanías Madrid las actividades Todoaventur, Tren Activo, Ruta Polar, Bosque Sur, Grefa o las visitas de Faunia.

En la Dirección de Rodalies Catalunya destacan las actividades del Tren de los Lagos (entre Lleida y Pobla de Segur) y el Tren de la Naturaleza (a las Estaciones de montaña La Molina y Vall de Nuria).



Acuerdos con otras organizaciones

Alianza de empresas líderes, en busca de soluciones de ahorro energético

Renfe junto a Endesa, Cepsa, Philips Ibérica, Sol Meliá, Telefónica, Toyota España y Unibail Rodamco España, han constituido en Madrid la *Plataforma para la Eficiencia Energética*, primera agrupación de grandes empresas de diferentes sectores para promover actividades conjuntas orientadas hacia el fomento de la eficiencia energética a través de la promoción y el desarrollo de acciones dirigidas al ahorro energético.

Como parte del acuerdo, los participantes se comprometen a lograr ahorros de energía dentro de la propia empresa y entre sus clientes durante los próximos años, así como a reducir y compensar sus emisiones de CO₂.

Acuerdo Marco Renfe / IDAE

El acuerdo prevé proyectos prioritarios de interés energético en distintas áreas de Renfe, como la formación en conducción eficiente y la instalación de herramientas de medición para una mejor gestión del consumo.

IDAE, por su parte, firma este convenio en el marco de las actuaciones que lleva a cabo en su estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética de España, destinadas a mejorar la eficiencia energética del sector Transporte.

Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad

Renfe, además de empresa promotora del Foro, es una de las 17 entidades que integran el Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad junto a FEVE, EuskoTren, FGC, FGV, Metro Bilbao, Metro de Madrid, TMB, ETS, los Ferrocarriles de la Junta de Andalucía, IFERCAT, Mintra, Metros Ligeros de Madrid, TFM, GTP, Metro Tenerife y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.



5.5.7. Retos Sostenibilidad 2012



PRÓXIMA PARADA: EMISIÓN CERO

Mitigación total de la huella de carbono

TRANSFERENCIA MODAL

Lucha contra el cambio climático

LIDERAZGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

REVISIÓN, IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO. PLAN DE SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA 2012-2021

ÉXITO DE LA SOSTENIBILIDAD EN UN CORREDOR MADURO DE ALTA VELOCIDAD

5.6. Internacionalización

5.6.1. Desarrollo de los logros 2011

Los principales logros alcanzados en el ejercicio 2011, en el ámbito internacional, han sido los siguientes:

ADJUDICACIÓN

Proyecto y explotación *Haramain High Speed Rail*

En octubre de 2011, se adjudicó al consorcio Hispano- Saudí Al Shoula, del que Renfe es el principal accionista, la construcción y explotación durante 12 años del tren de Alta Velocidad *Haramain High Speed Rail* que unirá las ciudades de La Meca y Medina.

El proyecto ha sido adjudicado por un total de 6.376 millones de euros, de los cuales 2.932 corresponden a la operación y mantenimiento durante los 12 años de explotación.

La línea, de 450 kilómetros de longitud, unirá las ciudades de La Meca y Medina en 2 horas y 30 minutos. También tendrá otras cuatro paradas: una en el centro de Jeddah, dos en el aeropuerto de Jeddah (terminal internacional y terminal Hajj de peregrinos) y una en la Ciudad Económica Rey Abdullah, que se está construyendo en Rabigh. Se estima que transportará 60 millones de viajeros anuales, llegando a alcanzar en períodos punta los 160.000 viajeros diarios, lo que le convertirá en una de las líneas de mayor tráfico del mundo.

Renfe asumirá el papel de líder en la operación ferroviaria y se encargará de la provisión de gran parte de la misma durante los doce años del contrato. Su posición mayoritaria en la Sociedad, le proporcionará un papel relevante en la gestión de la misma durante las dos fases del proyecto: construcción y operación.

PREPARACIÓN DOCUMENTACIÓN

Acudir a licitación de tres franquicias en el Reino Unido

Renfe inició, en el último mes de 2011, la preparación de la documentación necesaria para acudir a la licitación de tres franquicias en el Reino Unido: Great Western, Essex Thameside y Thameslink.

CONTINUACIÓN TRABAJOS

Implantación de Cercanías en San José (Costa Rica)

Durante 2011, continuaron los trabajos de Renfe, junto a Feve, de implantación del ferrocarril de Cercanías en el Área Metropolitana de San José (Costa Rica).

DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN ESTADOS UNIDOS

A lo largo del ejercicio 2011, se han realizado las siguientes actividades internacionales vinculadas a Estados Unidos:

En junio se celebró una jornada técnica, promovida por el Ministerio de Fomento, en la que Renfe presentó su experiencia ferroviaria, especialmente en Alta Velocidad, al Secretario de Transportes de EE.UU., Ray Lahood y a la delegación norteamericana que le acompañaba. Además, a lo largo del año, Renfe ha recibido sendas delegaciones de los Gobiernos del Estado de Washington y de Illinois.

Adicionalmente, Renfe ha hecho una revisión del Plan de Negocio para la futura línea de Alta Velocidad de California que unirá las ciudades de San Diego, Los Ángeles, San Francisco y Sacramento, para la CHSRA - California High Speed Rail Authority-.

1^{ER} ANIVERSARIO ALTA VELOCIDAD RENFE-SCNF A TRAVÉS DE LA CONCESIÓN FIGUERAS-PERPIÑÁN

Se ha cumplido un año de los servicios conjuntos de Alta Velocidad Renfe-SNCF a través de la concesión Figueras- Perpiñán, con dos trenes diarios por sentido París- Figueras y enlaces de Renfe desde y hasta Barcelona. Durante este primer año utilizaron estos servicios 265.000 viajeros.



VENTA Y ALQUILER DE MATERIAL EXCEDENTARIO

Renfe ha continuado desarrollando su actividad de prospección de oportunidades en los mercados exteriores para la venta y alquiler del material rodante excedentario.

En este sentido, durante el año 2011 se firmaron varios contratos para la venta de repuestos de dicho material.

Las principales actividades fueron:

- Exportación con destino a Argentina de cuatro composiciones Talgo vendidas a la Secretaría de Transporte Argentina, compuestas, cada una de ellas, de una locomotora diesel-eléctrica de la serie 319 y 9 coches Talgo.
- Inauguración oficial de la línea Buenos Aires-Mar del Plata con material rehabilitado vendido por Renfe.
- Alquiler de 17 trenes de la serie 592 a Comboios (Portugal), durante 3 años.

ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Renfe también está presente en oportunidades de negocio derivadas de la cooperación internacional.

La Dirección Internacional de Renfe ha elaborado el Plan de Negocio para la implantación de trenes de viajeros de altas prestaciones en los ferrocarriles de Bosnia-Herzegovina.

Asimismo, Renfe firmó un acuerdo con los ferrocarriles de Uzbequistán. A raíz de este acuerdo, Renfe impartió formación en España a 10 trabajadores de esta administración ferroviaria.

Renfe también ha impartido cursos de formación para maquinistas de CP -ferrocarriles portugueses-, así como a trabajadores de los ferrocarriles de Turquía y de Rusia.



PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES INTERNACIONALES

A lo largo del año, Renfe ha mantenido una intensa presencia en organizaciones, asociaciones y foros internacionales ferroviarios, siendo la misma de forma destacada en la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) y en la Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos (CER), en defensa de sus intereses y en el marco de su política de internacionalización.

Desde el punto de vista internacional, también son destacables los logros vinculados al Área de Mercancías y Logística, que han sido desarrollados en el apartado 5.1.1. de este informe y que se resumen a continuación:

Primer tráfico internacional con vagones de Renfe (a través de Pecovasa)

Inicio de la explotación para Mercancías de la línea Figueras-Perpiñán

Nuevo servicio entre Barcelona y Toulouse

Nuevo servicio entre Barcelona y Amberes (a través de Contren)

5.6.2. Entorno Internacional

El marco europeo del sector sigue estando presidido por la profundización en la liberalización del mercado ferroviario, tanto bajo el impulso de las instituciones europeas, que se traducen en iniciativas legislativas como la refundición del Primer Paquete Ferroviario, como por la apertura a la competencia que, en algunos países, ha precedido ya desde hace años a las obligaciones impuestas por la legislación europea.

En esta línea, durante 2012, está prevista la elaboración del llamado Cuarto Paquete Ferroviario que, entre otras medidas, contemplará la apertura a la competencia de los mercados domésticos del transporte ferroviario de viajeros.

Este entorno europeo marca de una manera clara la necesidad y la oportunidad para Renfe, tanto de redoblar su esfuerzo de preparación para una mayor apertura de los mercados y para el consecuente incremento de la competencia, como de perseverar y profundizar en el camino emprendido de internacionalización.

Por otro lado, en el resto del mundo se continúan produciendo proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización, aunque en un entorno muy competitivo.

Un número importante de empresas ferroviarias europeas y de otras partes del mundo, como China o Japón, han desarrollado o están desarrollando una decidida política de expansión internacional que genera un entorno global muy competitivo.



5.6.3. Política y actividad de Renfe

Renfe ha continuado desarrollando en 2011 su política internacional, que persigue los siguientes objetivos:

- **Desarrollar la implantación de las operaciones de Renfe en el exterior**, aprovechando las oportunidades que se le ofrezcan y participando en los concursos internacionales adecuados.
- **Continuar impulsando los servicios internacionales, mediante fórmulas asociativas con otras empresas ferroviarias del entorno de la UE.**
- **Mantener y fortalecer la presencia y la influencia de Renfe en las diferentes organizaciones internacionales ferroviarias:** europeas, como la Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeas (CER); latinoamericanas, como la Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF); y mundiales, como la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC), con objeto de optimizar los resultados obtenidos de las actividades, estudios y proyectos de dichas organizaciones, influir en la normativa y regulación del sector ferroviario, así como en la creación de estándares internacionales, representar

y salvaguardar adecuadamente los intereses de la compañía, apoyar su proceso de internacionalización y contribuir a poner en valor fuera de España los logros de Renfe, reforzando su visibilidad y reputación en el exterior. Asimismo, se persigue mantener y consolidar los vínculos y las relaciones bilaterales con los miembros de dichas organizaciones para facilitar el intercambio y las iniciativas conjuntas que pueden llegar a plasmarse en alianzas y negocios comunes.

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

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



Unión Europea

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

Respecto a los trenes internacionales de viajeros, la estrategia que se viene desarrollando, en lo que se refiere a la Alta Velocidad entre España y Francia, prevé fortalecer la alianza con el operador público de ese país para ofrecer unos servicios de calidad, rentables y competitivos, que satisfagan adecuadamente a la demanda. Entre tanto, en espera de que se complete la infraestructura que conecte Barcelona con la frontera en Alta Velocidad, durante 2011 se ha venido prestando un servicio en conexión que enlaza Barcelona con la concesión Figueras-Perpiñán dos veces al día por sentido para conectar con trenes internacionales de Alta Velocidad, conjunto con SNCF, con origen y destino final en París.

La estrategia de Renfe con CP -ferrocarriles portugueses- es similar a la que desarrolla con SNCF, señalada anteriormente.

Asimismo, la apertura de la concesión entre Figueras y Perpiñán junto con la disponibilidad de infraestructura dotada de ancho UIC, permitió que durante 2011 se hayan consolidado los nuevos servicios internacionales de mercancías en contenedor hasta y desde el puerto de Barcelona.

Resto del mundo

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

A las tradicionales operaciones de venta de material excedentario y de cooperación internacional, hay que añadir su interés por estar presentes en algunos de los grandes proyectos internacionales, particularmente los de Alta Velocidad, como son los de la línea La Meca-Medina en Arabia Saudí, ya adjudicado, o Sao Paulo-Río de Janeiro en Brasil, que próximamente se licitará.

5.6.4. Presencia internacional de Renfe

Presencia institucional

Renfe participa activamente en los principales foros y asociaciones internacionales relacionadas con el mundo del ferrocarril.

Principales organizaciones y asociaciones ferroviarias internacionales en que ha participado Renfe en 2011:

UIC	Unión Internacional de Ferrocarriles
CER	Comunidad de Empresas Ferroviarias y Gestores de Infraestructura Europeos
CIT	Comité Internacional de Transporte Ferroviario
FTE	Forum Train Europe
EIA	Asociación Europea de Intermodal
UITP	Asociación Internacional de Transporte Público
CEEP	Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos
ALAF	Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles
CIDITRANS	Centro Iberoamericano para el Desarrollo Internacional de los Transportes
ALAMYS	Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos



Cooperación con empresas ferroviarias

Renfe mantiene relaciones de cooperación con empresas ferroviarias de diversos países. Entre los acuerdos firmados por Renfe con otras empresas ferroviarias, destacan los siguientes:

Acuerdos de colaboración vigentes en 2011

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

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

Acuerdo de colaboración ferroviaria internacional entre Renfe y Feve para actuaciones conjuntas en terceros países

Convenio de cooperación entre Renfe y los ferrocarriles de Ecuador para la asistencia técnica y formación en materia de gestión operativa. La firma de este acuerdo de colaboración, que tiene una duración de tres años, tiene como objetivo recuperar y modernizar el sistema ferroviario de Ecuador con fines turísticos. En una primera fase, la colaboración se centrará en la asistencia técnica para la gestión operativa y la formación en Recursos Humanos. Más adelante, alcanzará otros aspectos relacionados con el diseño de la red, la implantación de tecnología aplicada al sector ferroviario, la recuperación de la flota de trenes y la asistencia en las actividades de mantenimiento de material

Acuerdo de colaboración institucional entre Renfe y la Corporación Pública de los ferrocarriles de Bosnia-Herzegovina (BHZJK). Este acuerdo, de cinco años de duración, contempla todas las áreas de cooperación, desde la fabricación de trenes hasta la operación comercial. Su desarrollo incluye el impulso de proyectos de rehabilitación y modernización de trenes de viajeros y mercancías y el desarrollo conjunto de soluciones tecnológicas para las instalaciones de mantenimiento. Asimismo, incluye el suministro de material ferroviario rehabilitado y modernizado por parte de Renfe, la asistencia técnica para la explotación y gestión ferroviaria, la formación de personal en todos los ámbitos de la empresa y la modernización de los sistemas y aplicaciones de gestión, operación y conducción

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

Convenio marco de colaboración entre Renfe, Feve y la Fundación de los ferrocarriles Españoles

Al amparo del acuerdo marco de cooperación firmado por el Ministerio de Fomento español y por el Ministerio Argentino de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, Renfe y la Secretaría de Transportes de Argentina, firman un acuerdo de cooperación para la compra-venta de material ferroviario, que sustituye a los anteriores acuerdos

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

Acuerdo de colaboración con los ferrocarriles de Uzbekistán

Eventos y conferencias internacionales

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

International Transport Forum en Leipzig

Curso SIAFI de la UIC en París

Curso European Training Centre for Railways del Colegio Europeo de Brujas

8th Training Session on High Speed Systems

Seminario sobre Normalización y Certificación en Guatemala

Seminario sobre Desarrollo Portuario Integrado en Colombia

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



Visitas de delegaciones extranjeras

A lo largo del año 2011, Renfe ha recibido la visita de delegaciones extranjeras tanto ferroviarias, como gubernamentales. Estas visitas también suponen una oportunidad de negocio, ya que tienen una fuerte carga comercial.

Visitas de delegaciones extranjeras

Visita de Representantes de la ERA ("European Railway Agency")

Reunión de los presidentes de los Ferrocarriles de India y Renfe

Viaje de Estudio del operador ferroviario francés SNCF a Madrid y Barcelona

Visita de SNCF a Cercanías Renfe

Visita del Operador ferroviario noruego NSB

Visita de cooperación con el operador ferroviario Húngaro MAV-START

Visita de la delegación de los ferrocarriles marroquíes ONCF

Visita del Secretario de estado de Transportes de EE.UU. (Ray Lahood)

Visita delegación de los Gobiernos de Washington e Illinois (EE.UU.)

Visita delegación Indonesia

Visita delegación Deutsche Bahn

Visita delegación Queensland Railways (Australia)

Visita delegación de Finlandia

Visita Gobierno del Estado de Texas (USA)

Visitas de varias delegaciones de EFE (Ferrocarriles Ecuador) a talleres de Renfe

Visitas del Secretario de Transportes de Argentina

Visita del Director de los Ferrocarriles Iraquíes

Visita del Ministro de Transportes de Costa Rica

Visita del Presidente de los Ferrocarriles de Sudáfrica

Visita de una delegación de ONCF (Ferrocarriles de Marruecos)

Visita de una delegación de EFE Chile (Ferrocarriles de Chile)

Visitas de Renfe a otros operadores y gestores de infraestructuras

Representantes de Renfe también realizan visitas a otras empresas ferroviarias con el objetivo de conocer las novedades que incorporan en sus administraciones y valorar la posibilidad de incluirlas en la gestión de la propia empresa.

Visita técnica al operador ferroviario NSB y al Gestor de Infraestructuras Jernbaneverket en Noruega

Visita técnica a los operadores ferroviarios DSB, S-train y al Gestor de Infraestructura Banedanmark en Dinamarca

Visita técnica al operador ferroviario SNCF y los Gestores de Infraestructura RFF y RER C

Visita técnica a la asociación de operadores ferroviarios ASTOC y al Gestor de Infraestructura Trafikverket en Suecia

Visita técnica al operador ferroviario CP y al Gestor de Infraestructura REFER en Portugal



5.6.5. Retos Internacionales 2012

A lo largo del ejercicio 2012, Renfe dará continuidad a la participación en licitaciones internacionales, a través de consorcios o en solitario, que representen oportunidades de negocio adecuadas y que incluyan la operación de servicios.

INICIO DE LOS TRABAJOS HARAMAIN HIGH SPEED RAIL

Durante 2012, tras la recepción de la *Notice to proceed* por parte de *SRO (Saudi Railways Organization)*, se van a iniciar los trabajos correspondientes al proyecto de Alta Velocidad entre La Meca y Medina.

CREACIÓN DE CONSORCIO HISPANO-BRASILEÑO LICITACIÓN ALTA VELOCIDAD RÍO DE JANEIRO-SÃO PAULO (BRASIL)

A lo largo de 2012 se va a formar un consorcio hispano-brasileño, con participación de Renfe, para licitar en el proyecto de Alta Velocidad entre Río de Janeiro y São Paulo (Brasil). También se iniciarán los trabajos de preparación de la oferta, que deberá presentarse en los primeros meses de 2013.

Renfe y Metro de Madrid colaborarán con las autoridades del Estado de São Paulo en la elaboración del Plan de Movilidad Metropolitana de este Estado brasileño.

ANÁLISIS Y ESTUDIO DE NUEVOS CONCURSOS

Renfe estudiará acudir a los concursos de renovación de franquicias que se desarrollen en el Reino Unido, así como a las licitaciones de las Cercanías de Oporto y Lisboa cuando se concursen.

Se seguirán los proyectos ferroviarios de Estados Unidos, tanto públicos como privados, por si surgieran oportunidades de interés para Renfe.

Por primera vez, Renfe operará fuera de España.

FINALIZACIÓN DE LA PREPARACIÓN CONJUNTA CON SNCF DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DEL CORREDOR FIGUERAS-PERPIÑÁN

En 2012 se va a terminar la preparación conjunta, con SNCF, de los nuevos servicios internacionales directos desde Barcelona a través del corredor Figueras-Perpiñán, de forma que las circulaciones comerciales puedan comenzar en los primeros meses de 2013, enlazando Barcelona con París, Toulouse y Marsella.

Asimismo, continuarán los proyectos conjuntos para la prestación de servicios internacionales, en cooperación con otras redes, particularmente con las empresas ferroviarias de los países vecinos.

CONTINUIDAD Y EVOLUCIÓN DEL RESTO DE ACTIVIDADES INTERNACIONALES

- Continuar desarrollando las acciones que permitan la venta y/o el alquiler del material rodante excedentario en los mercados internacionales.
- Continuar presente en el sector de actividad de cooperación internacional.
- Mantener y desarrollar la presencia en los organismos internacionales ferroviarios, reforzando la defensa de sus intereses y realizando sus aportaciones en relación con la cooperación, la normativa y los estándares, así como en relación con las iniciativas legislativas, en el marco de la política europea de liberalización de los mercados de transporte ferroviario, en particular los domésticos de viajeros, que se viene plasmando, entre otros, en la refundición del Primer Paquete Ferroviario y en la elaboración del Cuarto Paquete Ferroviario. Renfe continuará preparándose para este nuevo escenario.

5.7. Relación con proveedores

5.7.1. Desarrollo de los logros 2011

Los principales logros alcanzados en el ejercicio 2011, en el ámbito de la relación con proveedores, han sido los siguientes:

PUBLICACIÓN DE LAS LICITACIONES Y ADJUDICACIONES EN LA PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN DEL ESTADO

En el año 2011, se desarrolló la conexión sistémica con la Plataforma de Contratación del Estado, realizando la publicación de anuncios de licitaciones y adjudicaciones tramitados en SAP en la citada Plataforma desde febrero de 2012.

MEJORA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES DE RENFE

Uno de los retos establecidos para el ejercicio 2011 era la mejora de la gestión ambiental de los proveedores de Renfe. Para ello, se han incluido, en el 100% de los nuevos contratos, fichas de requisitos ambientales. Asimismo, en el caso de los contratos en vigor, se solicita información sobre el comportamiento ambiental.

En el Acuerdo Marco de limpieza, de aplicación a toda la empresa, se piden fichas de requisitos ambientales para todos los productos propuestos por los proveedores, inspección del almacenaje, etiquetado y envasado de los productos utilizados, verificación del uso correcto de los mismos por los empleados de limpieza, consumo eficiente del agua y la energía, así como retirada de residuos peligrosos y cesión de éstos al centro de gestión autorizado.

En el Acuerdo Marco de suministro de ordenadores personales y servicios de implantación asociados, de aplicación a toda la empresa, el adjudicatario deberá contar con certificado de homologación como empresa transportista y gestora de residuos, así como con un plan de gestión de residuos generados como consecuencia de la retirada de los equipos sustituidos.

En los contratos de obras, se exige: utilización de maquinaria (motores de equipos autónomos, grupos electrógenos y maquinaria auxiliar) con sello CE; productos que incorporen material reciclado o aquellos avalados por distintivos o etiquetas medioambientales, así como materiales procedentes de recursos renovables, obtenidos o fabricados mediante procesos que supongan un mínimo uso de energía y reciclables; realizar revisiones de los equipos y maquinaria para optimizar el consumo de energía y minimizar la emisión de humos y gases y los escapes, entre otras cosas. Asimismo, como criterios de valoración positiva, se tiene en cuenta la utilización de materiales y procesos respetuosos con el medio ambiente (madera que provenga de explotaciones forestales sostenibles, materiales procedentes de reciclaje, desviación de vertidos y escombros de vertedero a plantas de reciclaje).





Asimismo, en contratos de proyectos de obras se requiere integrar los criterios de eficiencia energética de la Entidad (instalar medidores de las instalaciones consumidoras de energía, mejora del aislamiento, uso de lámparas de bajo consumo, sistemas de climatización con recuperación de calor y enfriamiento gratuito por entalpía, entre otros).

El Área de Servicios de Mercancías y Logística incluye cláusulas ambientales en sus compras, así como, y dependiendo de la tipología de proveedor (interno, crítico o externo), fichas de requisitos medioambientales en función de la actividad a contratar.

Por otra parte, de cara a garantizar el comportamiento ambiental de las empresas que colaboran con Renfe, se ha trabajado con las que realizan el mantenimiento de las distintas series de material rodante en caracterizar los residuos que cada una de ellas genera en su actividad y determinar el tratamiento que dan a los mismos, para garantizar una gestión responsable.

INTERNALIZACIÓN DE PARTE DE LOS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO DE NUEVO MATERIAL

Se han internalizado los mantenimientos inicialmente previstos como reto del año 2011.

5.7.2. Modelo de Gestión

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

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

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

Procedimiento

El régimen de contratación de Renfe se somete a las normas del Derecho Privado, sin perjuicio de que para la preparación y adjudicación de los contratos, le sea de aplicación lo dispuesto en la legislación de contratación pública prevista para los llamados sectores especiales. En este sentido, los procedimientos de contratación de Renfe están sujetos a la Ley 31/2007, de 30 de octubre, que resulta de aplicación para aquellos contratos de obras de importe superior a 4.845.000 euros y para aquellos contratos de servicios y suministros de importe superior a 387.000 euros.

Las contrataciones cuyo importe sea inferior a los umbrales arriba indicados se rigen por la "INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA IN-SGC-001/08, INSTRUCCIONES POR LAS QUE SE REGULAN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE RENFE", aprobada por la Secretaría General y del Consejo de Administración de Renfe el 29 de abril de 2008.

Proveedores y volumen de compra

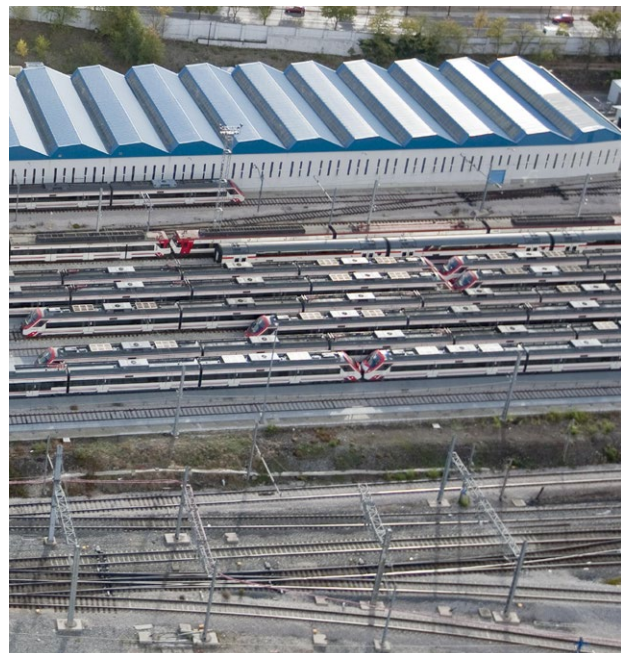
	2011	2010
Gestión Normal		
Adjudicatarios	346	311
Importe (euros)	922.702.656	503.170.000
Total (incluida Gestión Simplificada)		
Adjudicatarios	2.383	2.339
Importe (euros)	1.008.621.583	570.524.000

Normativa interna

Renfe cuenta con una normativa interna propia en materia de compras en la que destacan:

Principios Generales de la Función de Compra: Establece que, en la medida de lo posible, deberán considerarse, entre otros, aspectos ambientales y sociales, como criterios de valoración de las ofertas presentadas por los licitadores.

Recomendaciones generales relativas a la gestión de contratación de Renfe: Sectores de mantenimiento de trenes y equipos afines; limpieza; restauración y servicios conexos; y mantenimiento de edificios e instalaciones de edificios. Recoge en sus anexos características concretas a exigir en los sectores a los que hace referencia, entre las que se encuentran aspectos ambientales y sociales.



5.7.3. Integrando la RSE en la cadena de proveedores

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

Mecanismos de cumplimiento

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

PRINCIPIOS DE PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA

Publicación en el DOUE, BOE y Perfil del Contratante de todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, sujetas a la Ley 31/2007. En el DOUE se publican asimismo las adjudicaciones de los correspondientes contratos, así como los procedimientos declarados desiertos o desistidos.

Publicación en el Perfil del Contratante de todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, excluidas de la Ley 31/2007.

En el Perfil del Contratante se publican, además, todas las adjudicaciones de contratos que excedan de 50.000 euros (es decir, contratos que no sean de gestión simplificada), y los procedimientos que terminan con desistimiento o declaración de desierto.

Sin perjuicio de publicar la adjudicación, la declaración de desierto o el desistimiento, en todos los expedientes que no sean de gestión simplificada, Renfe notifica la resolución del procedimiento a todos los operadores económicos participantes.

PRINCIPIO DE CONCURRENCIA

Todos los expedientes de importe superior a 50.000 euros se tramitan con publicidad, salvo que exista una causa prevista en el artículo 59 de la Ley 31/2007 o en el apartado 2 del capítulo II del Título IV de la Instrucción Administrativa IN-SGC 001/08, que permita utilizar el procedimiento negociado sin publicidad.

En los expedientes de gestión simplificada (hasta 50.000 euros) se deben pedir al menos tres ofertas, salvo que exista una causa objetiva por la que sólo pueda pedirse oferta a un proveedor.

En los procedimientos negociados y restringidos, de acuerdo con la Norma NG-DCP-001/08, Principios Generales de la Función de Compra y la Circular Administrativa CI-DCP-001/08, Recomendaciones Generales relativas a la gestión de contratación de Renfe se recomienda que el número de empresas seleccionadas no sea inferior a 6.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

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

PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

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

Apuesta por las compras responsables

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

Asimismo, en el marco del Plan de Sostenibilidad Energética (2011-2020), Renfe entiende que resulta fundamental instaurar un sistema integrado de gestión energética basado en la monitorización en tiempo real de todos los consumos energéticos de Renfe. Esta medición es posible mediante el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, que posibilita la compra directa a los proveedores de energía más económicos y ecológicos, sin intermediarios.

Comunicación con proveedores

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

Asimismo, en la web de Renfe, a través del link "Proveedores/Clientes", se accede al "Portal de Proveedores", que permite a los proveedores, cuya documentación administrativa ha sido revisada por una Mesa de Apertura o por una Asesoría Jurídica, tras su presentación en un proceso de licitación, acceder al Registro de Proveedores y comprobar sus datos y documentos acreditativos de su personalidad jurídica y capacidad de obrar, con el fin de poder actualizar los datos de contacto, si es necesario, y no aportar los documentos vigentes que se encuentren en el Registro en los sucesivos procedimientos de contratación en los que participan. Con ello, se pretende evitar que se remitan para cada licitación los mismos documentos, reduciendo los tiempos de gestión de los procesos de compras y eliminando duplicidades. En el "Portal de Proveedores" existe un buzón de correo para que los proveedores realicen consultas referentes al Portal.

Proveedores y clientes tienen también la posibilidad de acceder a otra clasificación en la que figura el estado de las operaciones comerciales con la empresa, incluyendo el acceso a la información sobre el estado de las facturas emitidas. Adicionalmente, la página web cuenta con un correo electrónico de contacto para sugerencias y reclamaciones.

5.7.4. Retos Relación con Proveedores 2012

GENERALIZACIÓN DEL USO DEL PORTAL DEL PROVEEDOR

DAR CONTINUIDAD A LA MEJORA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES DE RENFE

RENEGOCIACIÓN GENERAL DE CONTRATOS EN VIGOR

Especialmente de mantenimiento de trenes para su optimización

RACIONALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicios, mantenimiento de instalaciones, etc..., agregando actividades comunes en una sola licitación

5.8. Generación de valor social

Renfe es consciente de que no puede desarrollar su actividad sin tener en cuenta el entorno social. Por este motivo, Renfe cuenta con una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial denominada "Un tren de valores", cuyo marco impulsa un compromiso continuo con sus grupos de interés que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía e incorpora aspectos sociales, ambientales, culturales y éticos.

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

Un tren de valores

- **Sociedad y accesibilidad.**
- **Cultura, educación y deporte.**
- **Sostenibilidad y medio ambiente.**
- **Ética y buen gobierno.**



Inversión en Responsabilidad Social Empresarial

En 2011, Renfe ha realizado una inversión en la comunidad que ha alcanzado los 38.390 miles de euros, lo que ha supuesto un 7,8% más que en el año 2010 (35.603 miles de euros).

Inversión en Responsabilidad Social Empresarial

Miles de euros	2011	2010
Compromiso con la cultura, la educación y el deporte	3.667	633
Compromiso con la sociedad y la accesibilidad	34.608	34.833
Compromiso con la ética y el buen gobierno	115	137
Total	38.390	35.603



5.8.1. Desarrollo de la Actividad 2011

La actividad vinculada a la Responsabilidad Social Empresarial, se divide en tres grandes grupos:

- **Compromiso con la sociedad.**
- **Compromiso con la cultura y la educación.**
- **Compromiso con el deporte.**

Compromiso con la sociedad

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Renfe contribuye a la integración laboral de personas que sufren alguna discapacidad a través de la colaboración con Centros Especiales de Empleo (CEE). Entre las principales acciones de contratación a CEE cabe destacar las siguientes:

- **Fundación Jardines de España**, entidad dedicada a la integración social de discapacitados psíquicos. Es la encargada, desde 2005, de conservar y mantener los jardines del complejo de oficinas centrales de Renfe 'Las Caracolas', en Madrid.
- **Ibermail**, encargada de la distribución de la revista de comunicación interna "En Punto" entre los empleados de Renfe.

Comercio Justo

El comercio justo es una forma alternativa de comercio promovida por organizaciones no gubernamentales, la Organización de las Naciones Unidas y por movimientos sociales y políticos, que promueven una relación comercial voluntaria y justa entre productores y consumidores.

Renfe cuenta con productos de comercio justo en las cafeterías de los trenes: chocolate y té.

Ventas en euros de productos de comercio justo

Euros	2011	2010
Chocolate	11.700	10.000
Té	-	4.500

Colaboración con Centros Especiales de Empleo

Con motivo de la visita del Papa, Renfe Cercanías puso en marcha un dispositivo especial de refuerzo de trenes para mover a 1.099.000 personas que exigió un gran esfuerzo de colaboración y coordinación de varias áreas de la empresa, participando 902 profesionales.

Concurso fotográfico de Cercanías Madrid "Atrapando el Movimiento"

Renfe, a través de la Dirección de Cercanías de Madrid, convocó el III concurso fotográfico, bajo el título "Atrapando el movimiento", en el marco de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, "Un tren de valores".

Apoyo a la Cultura, Educación y Deporte

Renfe considera que la cultura, la educación y el deporte son elementos capaces de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y sirven de ayuda para afrontar los retos cotidianos. Por este motivo, la compañía favorece y apoya el desarrollo de actividades que fomentan la promoción cultural, deportiva y educativa en España y que promueven los valores que emanan de estas actividades.

Asimismo, el desarrollo de estas iniciativas ofrece una oportunidad única para que Renfe pueda conectar con sus públicos y ampliar el diálogo con ellos, a través de los lenguajes más diversos.



Compromiso con la cultura y la educación

Renfe apoya actividades de diversa naturaleza en el ámbito de la cultura (música, teatro, cine, arte, literatura, etc.) mediante diversas colaboraciones de patrocinio, así como a través de colaboraciones con organizaciones que contribuyen a una mejora en la educación.

En este sentido, Renfe mantiene una relación permanente con espacios de referencia como el Teatro Real de Madrid, entre otros. Por otro lado, la compañía establece cada año convenios de colaboración con entidades organizadoras de festivales o eventos de diversas manifestaciones culturales y artísticas, evaluando los más adecuados para difundir las ventajas del tren y fomentar su uso para desplazarse hasta las ciudades donde se desarrollan, así como aportar un valor añadido a los clientes.

Además de las acciones propias de Renfe, la empresa mantiene una constante política de colaboración mediante el patrocinio de diferentes manifestaciones culturales, educativas y deportivas, tanto de forma directa, como facilitando el transporte en estos eventos o aplicando descuentos comerciales para el traslado ferroviario a los asistentes a estas actividades.

Principales actividades culturales

Día del Libro

Coincidiendo con el Día del Libro, Renfe ha regalado entre sus clientes 50.000 ejemplares del libro con la obra de los ganadores de los *Premios del Tren 2010 Antonio Machado de poesía y cuento*.

V Certamen de Relatos Breves

En 2011 se celebró el V Certamen de Relatos Breves. El tema del relato es "El Tránsito, el viaje o el movimiento hacia un destino".

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

Acuerdo cultural Visitas al Museo del Prado para empleados

Mediante al acuerdo de colaboración suscrito entre Renfe y la Fundación Amigos del Museo del Prado, este organismo pone a disposición de los trabajadores de la empresa visitas guiadas al Museo.

Trin Tran Tren

Renfe Cercanías Madrid ha organizado la VI edición de este espacio de ocio, juegos y talleres de pintura, música y globoflexia, por el que pasan cada año más de 3.000 niños en Navidad de entre 4 y 11 años. Trin Tran Tren es una adaptación del conocido juego de la oca en un tablero de 500 m² donde se puede disfrutar de distintas actividades infantiles.

Implantación del "Abono Studio"

Con el fin de facilitar la movilidad de los estudiantes a los centros universitarios y oficiales de enseñanza, Renfe implanta el título "Abono Studio" en los trenes de Cercanías de Valencia, Murcia y Alicante.

La obtención de este título de transporte permitirá al estudiante realizar cualquier recorrido entre las estaciones pertenecientes al núcleo de Renfe Cercanías para el que haya adquirido el abono, sin limitación en el número de viajes, facilitando el acceso al tren a uno de los grupos más numerosos de viajeros.

Fomento del turismo cultural

Catálogo de Actividades Escolares

Renfe ofrece a profesores y alumnos de escuelas y colegios en todo el país la posibilidad de desplazarse en grupo a un gran número de destinos y actividades interesantes de forma segura, rápida y eficiente.

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

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

Tren Medieval a Sigüenza

En 2005, Renfe y el Ayuntamiento de Sigüenza pusieron en marcha el Tren Medieval. Se trata de una propuesta de ocio para descubrir Sigüenza, que incluye el viaje de ida y vuelta en tren, animaciones, degustaciones a bordo, guías turísticos, visita a la catedral, etc.

Desde su puesta en marcha, más de 70.900 Viajeros han disfrutado de este tren turístico.

Tren de la Fresa

El Tren de la Fresa, la segunda línea más antigua de las que hay en funcionamiento en la Península (data del año 1851), parte del Museo del Ferrocarril de Madrid hasta la estación de Aranjuez, tiempo en el que además podremos disfrutar de una representación teatral a bordo del tren.

Este ferrocarril histórico ha cumplido 27 años de existencia, en los que se ha convertido en un clásico del ocio y la cultura madrileña, incluyendo visitas al Palacio Real y al Museo de Falúas, así como descuentos en el Museo Taurino y diversas actividades.



Tren de Cervantes

El Tren de Cervantes 2011, acerca un año más a los viajeros al patrimonio histórico y cultural de Alcalá de Henares. Esta oferta turística de tren más ocio y cultura, en colaboración con el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, ofrece la posibilidad de conocer la ciudad Complutense.

Esta iniciativa incluye el viaje en tren con degustación de productos típicos y animación a bordo con personajes como Miguel de Cervantes, Don Quijote o Sancho Panza. Así como una ruta guiada por el casco antiguo de Alcalá de Henares.

En 2011, 992 personas disfrutaron de este paquete turístico entre octubre y diciembre.

Programa “Los trenes son para el verano” Cercanías Madrid

Se trata de una campaña que reúne las propuestas de viajes de ocio, cultura, naturaleza y turismo del núcleo de Cercanías de Madrid, durante los meses de verano. La campaña incluye ofertas combinadas de billete de tren, descuentos, entradas a parques de ocio, rutas de museos, escapadas a ciudades de interés turístico o rutas por espacios naturales.

Colaboran con esta iniciativa el Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, el Ayuntamiento de Aranjuez, el Museo del Ferrocarril, el Museo de Cera de Madrid, IMAX Madrid, el Teatro Circo Price, Faunia, Parque de Atracciones, Parque Warner, Wikipapas y Grefa, una asociación sin ánimo de lucro para la recuperación de la fauna salvaje, situada en Majadahonda.



Principales patrocinios culturales

XXV edición Festival Internacional de teatro de Títeres

Como parte de la estrategia cultural de Responsabilidad Social “Un tren de valores”, Renfe participa en el Festival Internacional de Títeres de Segovia. Para ello, se reparten entradas para los espectáculos de este festival entre los clientes de sus trenes de Alta Velocidad que unen esta ciudad con Madrid y Valladolid, así como entre los seguidores de Renfe en sus canales de redes sociales. Renfe proyectó un video sobre el festival en todos los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia y Media Distancia con parada en Segovia.

Asamblea Anual de la FAPE y el Congreso “futuro del periodismo”, Pamplona

La Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE) celebró su asamblea anual, junto con el Congreso sobre el futuro del periodismo, en Pamplona.

Renfe patrocinó estos dos eventos, además de facilitar el traslado durante esos días desde distintos puntos de España con Pamplona.

Exposición del Museo Nacional de Arte de Cataluña en Madrid

Renfe colaboró con el Museo Nacional de Arte de Cataluña (MNAC) para presentar en el Paseo de Recoletos de Madrid la exposición “Galería Urbana MNAC-Recoletos”, además de promocionar esta exposición en la propia estación de Cercanías y en los trenes Ave Madrid-Barcelona.

La exposición contaba con 33 reproducciones digitales de las obras pictóricas más significativas expuestas en las salas del Museo Nacional de Arte de Cataluña. También durante esos días, la estación madrileña de Recoletos transformó su decoración con imágenes a gran escala de las obras pictóricas más representativas del MNAC.

Colaboración y traslado en la gira de la obra de teatro “La Avería”

Renfe patrocinó la obra teatral “La Avería” y facilitó el traslado del equipo en su gira 2011. Esta obra, realizada por Zoa Producciones, se alzó con el mayor número de premios MAX de las Artes Escénicas de España 2012 (que galardonaba a las obras de 2011), llevándose, entre otros, los premios a la Mejor Dirección de Escena, Mejor Escenografía y Mejor Actor Protagonista. Renfe realizó diversas promociones entre sus clientes y seguidores en redes sociales en las diferentes ciudades de la gira.

Transporte oficial de la exposición “Joan Miró, la escalera de la evasión”

Renfe colabora, como Transporte Oficial, con la Fundación Joan Miró en la exposición “Joan Miró, la escalera de la evasión”. Los clientes de Renfe Ave con destino Barcelona disfrutaron de un 20% de descuento en la entrada a esta exposición.

Otros patrocinios y acuerdos culturales durante el ejercicio 2011:

- Acuerdo de patrocinio con el Museo Guggenheim.
- Hay Festival 2011.
- Festival Flamenco de Cortometrajes 2011, Madrid.
- Patrocinio del Festival de Cine de Albacete.
- Transporte oficial de la entrega de premios MAX de las artes escénicas 2011.
- Transporte Oficial del premio Biblioteca Breve 2011, Seix Barral, Barcelona.
- Colaboración con la Residencia de Estudiantes- CSIC: acuerdo de patrocinio de la exposición “Viajeros por el Conocimiento”.
- Temporada Alta, “Festival de Tardor de Catalunya”, Girona.
- “Setmana del Llibre en Català” en Barcelona, Lleida, Sant Cugat y Girona.
- Teatro Nacional de Cataluña.
- Semana de la moda de Valencia.
- XVI Tren de la Alegría A Coruña-Betanzos.
- Festival de Cine Zuzenak, Vitoria.
- Sociedad Coral de Bilbao.
- XXIV Semana del cine negro de Gijón y traslado del “Tren Negro” de la Semana Negra de Gijón.
- Festival de arte abstracto “Punto y Raya”, Museo Reina Sofía, Madrid.
- Premios nacionales del Marketing 2011, Madrid.

Compromiso con el deporte

Los valores de respeto e integración que promueve el deporte están alineados con los que guían la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe. Por este motivo, la compañía considera fundamental patrocinar actividades deportivas que extiendan estos valores en la sociedad.

En 2011, se han llevado a cabo diversas colaboraciones con el mundo del deporte, especialmente en actividades vinculadas con las categorías inferiores, así como en deporte adaptado y de integración.

Renfe ha mantenido durante 2011 su relación de “Patrono de libre designación” de la Fundación Deporte Joven, del Consejo Superior de Deportes. Entre las acciones en las que Renfe ha colaborado con la Fundación destacan las actividades del programa educativo y formativo de rugby “Un tren de valores”, que ha sido apoyada como una actividad de la Fundación Deporte Joven.

Patrocinio. Comité Paralímpico Español

Renfe es patrocinador oficial del Comité Paralímpico Español. Este patrocinio se enmarca en el apoyo que Renfe da al deporte, dentro de su estrategia de responsabilidad social, así como de accesibilidad.

Patrocinio. Federación Española de Rugby

Renfe es patrocinador y transporte oficial de la Federación Española de Rugby, masculina y femenina, existiendo una especial vinculación con las acciones de la Federación relacionadas con el deporte infantil y de integración.

Uno de estos programas, denominado “Un tren de valores”, ha permitido que cerca de 20.000 escolares de España se hayan acercado al rugby y conocido los valores de respeto y trabajo en equipo de este deporte en los últimos tres años, a través de la modalidad adaptada de rugby cinta.

La Federación también puso en marcha, en 2011, un programa específico para llevar el deporte a los centros penitenciarios, comenzando con un proyecto piloto en el centro de Estremera VII, en Madrid.

Renfe es además patrocinador oficial de la liga de rugby, denominada “Liga Renfe de División de Honor”. La empresa ha alcanzado también diversos acuerdos comerciales con los clubes para facilitar el traslado de jugadores y aficionados en tren a las diferentes sedes.



Programa formativo para padres con la Fundación de la Federación Española de Baloncesto

Durante 2011, Renfe puso en marcha un proyecto junto a la "Fundación FEB2014", fundación de la Federación Española de Baloncesto, creada para la promoción de los valores del deporte entre colectivos infantiles y los más necesitados, con la que se ha trabajado para crear un programa de charlas formativas a padres y educadores de niños de categorías inferiores, denominado "Vía Deportiva" y realizadas por los ex-jugadores José Manuel Beirán y Fernando Romay.

Tren Blanco

En el mes de Enero de 2011, se pone en marcha un nuevo servicio que realiza por primera vez el trayecto Barcelona- La Molina, durante los fines de semana y días festivos, con el objetivo de facilitar la movilidad de los usuarios que practiquen deportes de nieve.

Ciclismo

Renfe, patrocinador oficial del "Premio de la Montaña" de la 66 edición de la Vuelta Ciclista a España, que se disputó entre el 20 de agosto y 11 de septiembre, con un recorrido de más de 3.300 kilómetros a lo largo del territorio peninsular.

Fundación Deporte Joven

Renfe ha mantenido durante 2011 su relación de "Patrono de libre designación" de la Fundación Deporte Joven, del Consejo Superior de Deportes. Entre las acciones en las que Renfe ha colaborado con la Fundación, destacan las actividades del programa educativo y formativo de rugby "Un tren de valores", que ha sido apoyada como una actividad de la Fundación Deporte Joven.

Compromiso global

PLAN DE REPUTACIÓN, RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DE PATROCINIO

Debido a las circunstancias económicas y sociales del último trimestre del año 2011, Renfe decidió prorrogar la fase de estudio y elaboración del Plan.

Fundación de los Ferrocarriles Españoles

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

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

Entre las principales actividades patrocinadas por Renfe en 2011, destacan:

Premios del tren 2011 Antonio Machado – Poesía y Cuento

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

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

El número de participante de la edición de 2011 ascendió a 1.097, procedentes de 29 países, presentando 1.282. obras, 482 poesías y 800 cuentos.

Teatro para niños Museo del Ferrocarril de Delicias

Concurso fotográfico “Caminos de Hierro”

El concurso fotográfico “Caminos de Hierro” fue creado en el año 1986 por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles para fomentar y promocionar las actividades artísticas fotográficas en el entorno del ferrocarril a través de sus viajeros, estaciones, trenes, vías, túneles, ... Desde su creación, este certamen ha alcanzado la participación de casi 30.000 fotógrafos, con más de 65.000 fotografías, provenientes no sólo de España y otros países europeos, sino también de África, América y Asia.

El certamen apoya las nuevas tendencias fotográficas y apuesta también por la participación de fotógrafos jóvenes a través del Premio Autor Joven, creado en 1995. En esta edición han participado 112 autores jóvenes.

Otras Actividades:

- Difusión de los resultados del Observatorio del Ferrocarril en España y la actividad de investigación y estudios para potenciar la presencia del ferrocarril en la sociedad e influir en las líneas estratégicas de desarrollo en aspectos trascendentes, como I+D+i, relaciones internas y regulación del sector.
- Actividades organizadas en el marco del Museo del ferrocarril Madrid-Delicias y archivo histórico ferroviario y el Museo del Ferrocarril de Vilanova I La Geltrú.
- Integria ha entregado en los últimos años a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles gran variedad de vehículos para sus actividades en diversos puntos de la geografía española. Concretamente el material cedido con contrato o acuerdo formalizado es el siguiente: un automotor eléctrico 448-026, una locomotora diesel 250-029, un coche WL-26X-7128, un coche A10X-10012, una locomotora 354-001, una rama Talgo IIIRD 2B2, una rama Talgo III IB12, un coche BRx4 10804 y un electrotrén 432-018.

Aportación a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

Euros	2011	2010
Contribución Global	2.599.077	2.414.700



5.8.2. Retos Generación de Valor Social 2012

ADAPTAR

Proyectos de patrocinios y de RSE a las nuevas circunstancias socio-económicas

PUESTA EN VALOR

Soportes de comunicación propios para proyectos sociales y patrocinios

ELABORACIÓN

Índice del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Renfe



6. Anexos

6.1. Acerca de este Informe

En su proceso de elaboración del presente informe, se han seguido nuevamente las directrices marcadas por la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI). GRI ha calificado el presente Informe como A+. Adicionalmente, Renfe ha decidido verificarlo externamente, a través de la firma AENOR.

La conceptualización y definición de los contenidos del presente Informe Anual se ha articulado en base a las siguientes etapas:

- Principios GRI para la definición de los contenidos***
- Principios GRI para definir la calidad de la información***
- Estudio de materialidad***
- Proceso de consulta con los grupos de interés***

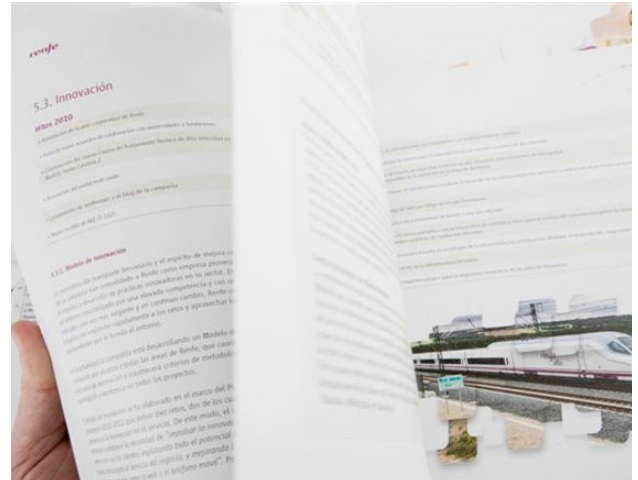
Principios GRI para definir el contenido del Informe Anual 2011

Materialidad y grupos de interés

“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de Interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad.”

“La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.”

Renfe lleva a cabo un diálogo continuo y eficiente con sus grupos de interés, con el objetivo de mejorar su gestión ajustándola a sus necesidades y expectativas. Este aspecto se desarrolla a lo largo del informe.



Exhaustividad

“La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo de cobertura de la memoria.”

La información recogida en este informe alcanza todas las actividades de Renfe. Se ha dado prioridad a la información considerada material, incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2011, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la compañía.

En el caso de existir modificaciones en cuanto alcance y cobertura de la información, éstas han sido indicadas.

Contexto de sostenibilidad

“La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.”

El objetivo de este informe es plasmar el desempeño de Renfe en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. A lo largo del documento se aporta información para contextualizar cada uno de ellos.

Principios para definir la calidad de la información

Equilibrio

“La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.”

Renfe desea presentar una imagen no sesgada de su desempeño. Por este motivo se han incluido aspectos tanto positivos como negativos, con el objetivo principal de permitir a los grupos de interés realizar una valoración razonable de la actuación de la compañía.

Comparabilidad

“Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente de modo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo así como con respecto a otras organizaciones.”

Siempre que esto ha sido posible, la información ha sido organizada de forma que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados y la evolución de Renfe respecto a ejercicios anteriores.

Precisión y claridad

“La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.”

“La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.”

La información recogida en el presente Informe Anual 2011 pretende ser clara y precisa para poder valorar el desempeño de Renfe. Con la intención de facilitar la comprensión del Informe, se han incluido tablas, gráficos y esquemas. Asimismo, se han evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Fiabilidad

“La información y los procedimientos seguidos en la preparación del Informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.

La fiabilidad de los datos recogidos en este informe ha sido contrastada por AENOR, firma que ha llevado a cabo la verificación externa del Informe Anual 2011.

Periodicidad

“La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.”

El presente Informe recoge el desempeño de Renfe en los ámbitos económico, social y ambiental durante el año 2011, de acuerdo con su compromiso de informar anualmente sobre su desempeño global. El último Informe Anual publicado corresponde al Informe Anual 2010.



6.2. Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI 3.1)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS							
1. Estrategia y análisis							
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Completo	P5				
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	P5,P39-53,P70-73,P75-81,P82-89,P112, P114-140,P145-157,P158-159,P162			Renfe no realiza ningún tipo de priorización de los retos en el documento al considerar todos importantes	
2. Perfil de la organización							
2.1	Nombre de la organización	Completo	P1				
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	P20-21				
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>)	Completo	P19				
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	P28				
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	P17-18,P146-151				
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	P17-18,P28				
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	P11-15,P20-24,P74-80,P146-157				
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	Completo	P8-9,P22-26,P54-57				
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	Completo	P23,P27				
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	P40,P78				

Continúa en la página 177 →

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
3. Parámetros de la memoria							
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Completo	P175				
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Completo	P175				
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Completo	P175				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	P28				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> •Determinación de la materialidad •Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria •Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	Completo	P28, P172-175				
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Completo	P17-24,P144-157				
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	P174-175				
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	P11-15,P23				
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	P174-175				
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	Completo	Durante 2011 no ha habido ninguna reformulación				
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Durante 2011 no ha habido ningún cambio significativo				
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	P3,P176-187				
3.13	Política y prácticas actuales relacionadas con la verificación de la memoria	Completo	P174-175				
4. Gobierno, compromisos y participación grupos de interés							
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	P32				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	Completo	P32				
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	P32				
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Parcial	P32	Temas tratados que hayan surgido a raíz de estos mecanismos de comunicación	Renfe no dispone de un sistema de gestión para reportar este indicador	Se realiza a través de la representación de los tres sindicatos mayoritarios	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Completo	P32				
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	P32				
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Completo	P32				
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implantación	Completo	P17-19,P32-33,P120-121				
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Completo	P32				
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Completo	Renfe no dispone de mecanismos formales para evaluar el funcionamiento del máximo órgano de gobierno				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	P33,P61-62,P174-175				
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	P143,P163-171				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno; • Participe en proyectos o comités; • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; • Tenga consideraciones estratégicas 	Completo	P33,P152-153				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	P28-31				
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	P28-31				
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	P28-31,P174-175				
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	P28-31,P34,P52,P69				
G3 DMA							
DMA EC Enfoque de Gestión EC							
	Desempeño económico	Completo	P8-9,P25-26,P56				
Aspecto	Presencia de mercado	Completo	P19-24,P146-157				
	Impactos económicos indirectos	Completo	P122				
DMA EN Enfoque de Gestión EN							
	Materiales	Completo	P133-135				
	Energía	Completo	P128-129				
	Agua	Completo	P132				
	Biodiversidad	Completo	P135,P191-193				
Aspecto	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	P129-131,P134-135				
	Productos y servicios	Completo	P113-119,P143				
	Cumplimiento	Completo	P120-122				
	Transporte	Completo	P117-119,P120-122,P122-140				
	Aspectos Generales	Completo	P122				
DMA LA Enfoque de Gestión LA							
	Empleo	Completo	P90-95				
	Relaciones laborales / gestión	Completo	P96,P102-104				
	Salud y seguridad laboral	Completo	P110-111				
Aspecto	Formación y educación	Completo	P97-101				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	P105-106				
	Remuneración equivalente para hombres y mujeres	Completo	P106				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
DMA HR Enfoque de Gestión HR							
Aspecto	Prácticas de inversión y contratación	Completo	P102				
	No discriminación	Completo	P102-103,P105-106				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	P96				
	Trabajo infantil	Completo	Renfe no opera en regiones donde exista un riesgo significativo de trabajo infantil				
	Trabajos forzados	Completo	Renfe no opera en regiones donde exista un riesgo significativo de trabajos forzados				
	Prácticas de seguridad	Completo	P110,P111				
	Derechos indígenas	Completo	Renfe no opera en regiones con presencia de grupos indígenas				
	Evaluación	Completo	Debido a que la actividad de Renfe se desarrolla sólo en España, no existe información por países				
Remediación	Completo	No existen quejas relacionadas con los Derechos Humanos					
DMA SO Enfoque de Gestión SO							
Aspecto	Comunidad	Completo	P163-164				
	Corrupción	Completo	P33				
	Políticas públicas	Completo	P27				
	Comportamiento anti competitivo	Completo	P33				
	Cumplimiento	Completo	P34				
DMA PR Enfoque de Gestión PR							
Aspecto	Salud y seguridad de clientes	Completo	P49-50,P61-62,P87-88				
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	P63-66				
	Comunicaciones de marketing	Completo	P28-31,P33,P152-156				
	Privacidad del cliente	Completo	Renfe cumple con la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal				
	Cumplimiento	Completo	Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros esta disponible en la página web de Renfe: www.renfe.com				
Indicadores de desempeño Económico							
EC ₁	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Completo	P25-26				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EC ₂	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	P122 La actividad de Renfe en 2011 evitó, por sustitución de otros modos de transporte alternativos menos sostenibles, unos costes externos debidos a cambio climático de 600 millones de euros				
EC ₃	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	P104			Renfe no tiene planes de pensiones para empleados	
EC ₄	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	P27				
EC ₅	Rango de las relaciones entre el salario inicial y estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	Renfe dispone de un convenio colectivo con salarios superiores al Salario Mínimo Interprofesional				
EC ₆	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	No es posible utilizar una política de contratación nacional, ya que incurriríamos en el incumplimiento de la legislación nacional y europea de contratación				
EC ₇	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	No hay procedimientos determinados para ello, si bien se prima la contratación local				
EC ₈	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro-bono, o en especie	Completo	Renfe no lleva a cabo inversiones en infraestructuras, ya que sólo se encarga de la operación ferroviaria				
EC ₉	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	P122-140				
Indicadores de desempeño Ambiental							
EN ₁	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	P132-133				
EN ₂	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No reportado			No material	Debido a las características del negocio de Renfe que es una empresa de servicios, no se lleva a cabo ningún proceso productivo donde se valorizan materiales	
EN ₃	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P122,P128				
EN ₄	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P122,P128-129				
EN ₅	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	P114,P128,P141				
EN ₆	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	P114, P118, P122, P128, P141				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₇	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	P114				
EN ₈	Captación total de agua por fuentes	Completo	P8-9,P132				
EN ₉	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	P132				
EN ₁₀	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	P132				
EN ₁₁	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Completo	P135,P191-193				
EN ₁₂	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Completo	P135,P191-193				
EN ₁₃	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	P135			No se han realizado medidas al respecto	
EN ₁₄	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	P114-116,P120-122,P134-139				
EN ₁₅	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Completo	No hay impactos significativos en este sentido				
EN ₁₆	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P129-131				
EN ₁₇	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P129-131				
EN ₁₈	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	P115,P118,P129-131				
EN ₁₉	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Completo	Renfe no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, o su cantidad no es significativa				
EN ₂₀	NO _x , SO ₂ y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcial	P129-131	Faltan contaminantes orgánicos persistentes (POPs)	No material	Renfe no emite contaminantes orgánicos persistentes	
EN ₂₁	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial	P132	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Las aguas residuales van directamente al sistema de saneamiento urbano	
EN ₂₂	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	P134-135	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Los residuos son gestionados por una entidad independiente autorizada	

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN ₂₃	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	No se han producido derrames en 2011				
EN ₂₄	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Completo	P134-136				
EN ₂₅	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Completo	El vertido de aguas residuales se realiza íntegramente a la red de saneamiento				
EN ₂₆	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	P135-140				
EN ₂₇	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo	Renfe, debido a su actividad, no manufactura productos				
EN ₂₈	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	P122 Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales				
EN ₂₉	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal	Completo	No hay impactos significativos en este sentido				
EN ₃₀	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	P122				
Indicadores de desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo							
LA ₁	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Completo	P93-95				
LA ₂	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	P90-91,P102	Índice de rotación por grupo de edad	No disponible	No existen los sistemas de gestión para reportar esta información que además no es representativo	2015
LA ₃	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	P104				
LA ₄	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	P96				
LA ₅	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	En caso de movilidad forzosa la normativa laboral de Renfe en su artículo 326 indica que el periodo de preaviso debe ser de 30 días				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA ₆	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad, conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Completo	La legislación ordinaria recoge que todos los trabajadores deben estar representados a través de los Comités Provinciales y en Renfe además existe un Comité por cada área de la empresa				
LA ₇	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género	Completo	P111				
LA ₈	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	P111-112				
LA ₉	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	P111-112			Los acuerdos con sindicatos en salud y seguridad son una práctica habitual en Renfe. Así, todos los Procedimientos Operativos de Prevención (POP) están acordados con los sindicatos	
LA ₁₀	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género	Completo	P99-100				
LA ₁₁	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	P97-101				
LA ₁₂	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género	Completo	P97-100				
LA ₁₃	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	P32 La información relativa a minorías étnicas no es un indicador material para Renfe debido a que realiza sus actividades en España	Desglose por minorías	No material		
LA ₁₄	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y lugares significativos de operación	Completo	P106				
LA ₁₅	Tasa de incorporación laboral tras bajas paternas y maternas	Completo	P103				
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos							
HR ₁	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos	Completo	P11-15,P163-164				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
HR ₂	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otras partes significativas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y acciones tomadas al respecto	No reporta			No disponible	Renfe no dispone de los sistema de gestión para responder a este indicador	2015
HR ₃	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Completo	Renfe no imparte formación sobre asuntos relacionados con los Derechos Humanos				
HR ₄	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2011 no ha habido incidentes de discriminación				
HR ₅	Actividades de la compañía y de proveedores significativos en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puede estar en peligro, y las acciones tomadas para proteger esos derechos	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos				
HR ₆	Actividades y proveedores significativos que muestren un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos que muestren un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil				
HR ₇	Operaciones identificadas y proveedores significativos que muestren riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen proveedores significativos que muestren riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido				
HR ₈	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes para las actividades	Completo	Los empleados de Seguridad de Renfe no reciben formación en materia de Derechos Humanos				
HR ₉	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2011 no ha habido incidentes de este tipo				
HR ₁₀	Porcentaje y número de operaciones sujetas a revisiones en materia de Derechos Humanos y/o evaluaciones de impacto	Completo	P11-15,P163-164				
HR ₁₁	Número de incidentes relacionados con Derechos Humanos registrados, tratados y resueltos a través de mecanismos formales de resolución	Completo	Durante el año 2011 no ha habido incidentes relacionados con los Derechos Humanos				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Indicadores de desempeño de Sociedad							
SO ₁	Porcentaje de operaciones con programas de relación con las comunidades, evaluación de impacto y programas de desarrollo implantados	Completo	P163-170				
SO ₂	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	No se han llevado a cabo análisis en la materia, al no percibirse un riesgo significativo				
SO ₃	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	No se ha llevado a cabo formación en la materia				
SO ₄	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se han registrado incidentes de corrupción en 2011				
SO ₅	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Completo	P27,P33,P152-156				
SO ₆	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Completo	No se han realizado contribuciones a partidos políticos o instituciones afines				
SO ₇	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	No se han registrado denuncias en este ámbito en 2011				
SO ₈	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	P34				
SO ₉	Operaciones con impactos negativos potenciales en comunidades locales	Completo	P129-136				
SO ₁₀	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones que pueden impactar potencialmente de una forma negativa a la comunidad local	Completo	P137-140				
Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre productos							
PR ₁	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	El ciclo medio de vida de un tren es de 30 años				
PR ₂	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2011				
PR ₃	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Completo	Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros esta disponible en la página web de Renfe: www.renfe.com				
PR ₄	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	No se han registrado incumplimientos durante 2011				

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
PR ₅	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	P63-64,P80				
PR ₆	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	P33				
PR ₇	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	P34				
PR ₈	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	P34				
PR ₉	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Completo	P34				

6.3. Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Objetivos de Desarrollo del Milenio
Derechos Humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	4.12, 4.13, HR1-9, LA4, LA13, LA14, SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil Objetivo 5: Mejorar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	HR1-2, HR8	
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3, HR7	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR1-4, LA13, LA14	
Medio Ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	EN6, EN18, EC-2	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-29, PR3-4	
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
Lucha contra la corrupción		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2-6	

6.4. Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) de la UIC

Los indicadores clave de gestión ambiental (*Key Performance Indicators–KPI*), definidos en 2008 por la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) en su ficha 330, establecen un nuevo estándar para la gestión y la información ambiental de las empresas ferroviarias a nivel mundial. Renfe ha participado en la elaboración de este documento, a través de su representación en el *Core Group Environment, Sustainability and Energy de la UIC*, y ya en el Informe Anual de 2008, Renfe se convirtió en la primera empresa ferroviaria en hacer públicos estos indicadores de UIC.

(Más información en:
http://www.uic.org/etf/codex/codex-detail.php?langue_fiche=E&codeFiche=330)

La existencia de indicadores normalizados a escala mundial permite evaluar la gestión ambiental de las empresas ferroviarias, así como realizar una comparación dentro de las mismas empresas del sector y con otros modos de transporte.

El desempeño de estos indicadores clave de gestión ambiental (KPI) en Renfe, en el año 2011, se desarrolla a continuación.

UIC CODE

1st Edition, August 2008
 Original

330

R

Railway specific environmental performance indicators

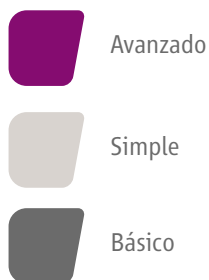
Indicateurs de performances environnementales, spécifiques aux Chemins de fer
Bahnspezifische Indikatoren für die Umweltleistung



Ficha UIC 330		Indicador	Valor
1. Consumo de energía	1.1. Consumo de energía final (Intensidad Energética)	1.1.a. Consumo específico de energía final en el transporte de viajeros	Electricidad: 0,0925 kWh/vkm Diésel: 0,0027 L diésel/vkm
		1.1.b. Consumo específico de energía final en el transporte de mercancías	Electricidad: 0,0490 kWh/vkm Diésel: 0,0024 L diésel/vkm
	1.2. Consumo de energía primaria (Intensidad Energética Primaria)	1.2.a. Consumo específico de energía primaria en el transporte de viajeros	690,14 kJ/vkm
		1.2.b. Consumo específico de energía primaria en el transporte de mercancías	405,84 kJ/tkm
2. Porcentaje de energías renovables	2.1. Porcentaje de consumo de electricidad de origen renovable en el total de energía primaria de tracción	20,78 %	
	2.2. Porcentaje de biodiésel como parte del consumo de diésel	0 % (Despreciable, sólo consumos en pruebas)	
3. Emisiones de CO ₂	3.a. Emisiones específicas de CO ₂ en el transporte de viajeros	27,79 gr CO ₂ /vkm	
	3.b. Emisiones específicas de CO ₂ en el transporte de mercancías	17,35 gr CO ₂ /tkm	
4. Emisiones de contaminantes locales	4.1. Emisiones de NOx	4.1.a. Emisiones específicas de NOx en el transporte de viajeros	0,130 gr NOx/vkm
		4.1.b. Emisiones específicas de NOx en el transporte mercancías	0,102 gr NOx/tkm
	4.2. Emisiones de partículas	4.2.a. Emisiones específicas de PM en el transporte de viajeros	0,004 gr PM/vkm
		4.2.b. Emisiones específicas de PM en el transporte de mercancías	0,004 gr PM/tkm
5. Emisiones acústicas	5.1. Proporción de material rodante de baja emisión acústica (% según fórmula)	94,93 % para servicios de viajeros 65,79 % para servicios de mercancías	
	5.2. Proporción de líneas que cumplen con los límites acústicos (% según fórmula)	No son de aplicación a Renfe por ser un operador ferroviario	
6. Ocupación del suelo	6.1. Uso específico del suelo de las infraestructuras ferroviarias (km ² /UT)		

Evaluación según los criterios de la Ficha UIC 330

La ficha 330 de UIC evalúa el nivel de los KPI según criterios de calidad y procesamiento de los datos.



La evaluación realizada por Renfe, para 2011, es la siguiente:

TIPO DE DATOS: NIVEL SIMPLE. Hay datos medidos (ej. consumo energético, emisiones contaminantes) mientras que otros están estimados (ej. reparto mercancías y viajeros).

AGREGACIÓN DE LOS DATOS: NIVEL SIMPLE. Se ha realizado una desagregación de los datos en unidades en tráfico de viajeros y mercancías, sin separar los distintos servicios de viajeros.

PERIODICIDAD: NIVEL AVANZADO. Los datos se recogen con una periodicidad anual, al realizarse el Informe Anual de Renfe.

PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA DE DATOS: NIVEL SIMPLE. Los datos se recogen anualmente de forma estandarizada sin tener un procedimiento específico de recolección.

CONTROL DE CALIDAD: NIVEL AVANZADO. La memoria ambiental de Renfe 2011 presenta una validación tanto interna como externa, certificada en el documento de validación.

INDICADOR 1: CONSUMO DE ENERGÍA: NIVEL BÁSICO. Cálculos estimados para el reparto de consumo eléctrico entre los servicios de mercancías y viajeros. Datos de eficiencia en la producción eléctrica obtenida de la ficha 330 de UIC.

INDICADOR 2: PORCENTAJE DE ENERGÍAS RENOVABLES: NIVEL SIMPLE. Datos de porcentaje de renovables del mix de las Comunidades Autónomas donde Renfe presta sus servicios.

INDICADOR 3: EMISIONES DE CO₂: NIVEL SIMPLE-AVANZADO. Datos de WWF y Red Eléctrica de España con el factor unitario de emisión del sistema peninsular.

INDICADOR 4: EMISIONES DE NOX Y DE PARTÍCULAS: NIVEL BÁSICO. Datos medios de emisiones del mix eléctrico peninsular y de Eurostat para las emisiones procedentes del diésel.

INDICADOR 5: EMISIONES ACÚSTICAS: NIVEL BÁSICO. Datos de kilometraje estimados para los vagones de mercancías, kilometraje real para los trenes de viajeros.

VALORACIÓN GLOBAL

Renfe, en términos globales, presenta un nivel estimable en la calidad y procesamiento de sus KPI, si bien existen oportunidades de mejora, especialmente en la medición directa y detallada de sus indicadores ambientales.

6.5. Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Natural de la Bahía de Cádiz	Estación de Cercanías	Universidad	Cádiz	Cádiz	Andalucía
	Estación de Cercanías	Las Aletas			
	Estación de Cercanías	San Severiano			
	Estación de Cercanías	Segunda Aguada			
	Estación de Cercanías	Estadio			
	Estación de Cercanías	Cortadura			
	Estación de Cercanías	Bahía Sur	San Fernando		
	Estación de Cercanías	San Fernando			
	Estación de Cercanías	Puerto Real	Puerto Real		
	Estación de Cercanías	Puerto de Santa María	Puerto de Santa María		
Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	Estación de Cercanías	Cazalla Constantina	Cazalla de la Sierra	Sevilla	
	Estación de Cercanías	Fábrica El Pedroso	El Pedroso		
	Estación de Cercanías	El Pedroso			
Reserva Natural de Los Galachos	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Material Motor y Remolcado de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza	Aragón
Paisaje Protegido del Cabo de Peñas	Estación de Cercanías	San Juan de Nieva	San Juan de Nieva	Asturias	Asturias
Paraje Natural de L'Alberá	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Port-Bou	Port Bou	Girona	Cataluña
ZEPA Costes del Garraf	Estación de Cercanías	Platja de Castelldefels	Castelldefels	Barcelona	
	Estación de Cercanías	Garraf	Garraf		
	Estación de Cercanías	Sitges	Sitges		
	Estación de Cercanías	Vilanova i la Geltrú	Vilanova i la Geltrú		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller Central de Reparaciones de Vilanova i la Geltrú			
Parque de la Serralada Litoral	Estación de Cercanías	El Masnou	El Masnou		
	Estación de Cercanías	Premià de Mar	Premià de Mar		
	Estación de Cercanías	Vilasar de Mar	Vilasar de Mar		
Parque de la Serralada Marina	Estación de Cercanías	Montcada i Reixach	Montcada i Reixach		
	Estación de Cercanías	Montcada Bifurcació			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Montcada			
Parque Sierras del Montnegre - El Corredor	Estación de Cercanías	Sant Celoni	Sant Celoni		
	Estación de Cercanías	Gualba	Gualba		
LIC Costas del Maresme i La Selva	Estación de Cercanías	Mataró	Mataró		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró			

Continúa en la página 192 →

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Regional del Sureste	Estación de Cercanías	San Martín de la Vega	San Martín de la Vega	Madrid	Comunidad de Madrid
	Estación de Cercanías	Ciempozuelos	Ciempozuelos		
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Estación de Cercanías	Tres Cantos	Tres Cantos		
	Estación de Cercanías	Colmenar Viejo	Colmenar Viejo		
	Estación de Cercanías	El Goloso	Madrid		
	Estación de Cercanías	Universidad Pontificia de Comillas			
	Estación de Cercanías	Pitis			
	Estación de Cercanías	El Tejar	Las Rozas		
	Estación de Cercanías	Pinar de Las Rozas			
	Estación de Cercanías	Las Matas			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Base de Mantenimiento de TALGO de Las Matas			
	Estación de Cercanías	Torrelodones	Torrelodones		
	Estación de Cercanías	Galapagar - La Navata	Galapagar		
Estación de Cercanías	Villalba	Collado-Villalba			
LIC de la Sierra de Guadarrama	Estación de Cercanías	Alpedrete	Alpedrete		
	Estación de Cercanías	Collado Mediano	Collado Mediano		
	Estación de Cercanías	Los Molinos	Los Molinos		
	Estación de Cercanías	Cercedilla	Cercedilla		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Cercedilla			
	Estación de Cercanías	Siete Picos			
	Estación de Cercanías	Camorritos			
	Estación de Cercanías	Las Heras			
	Estación de Cercanías	Puerto de Navacerrada	Navacerrada		
	Estación de Cercanías	Dos Castillas			
	Estación de Cercanías	Vaquerizas			
Estación de Cercanías	Cotos	Rascafría			
Zona Ramsar de Txingudi - Bidasoa	Estación de Cercanías	Ventas de Irún	Irún	Guipúzcoa	País vasco
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Irún			
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Irún			
LIC Franja Litoral Sumergida de Murcia	Estación de Cercanías	Águilas	Águilas	Murcia	Murcia
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Reparaciones de Material Remolcado de Águilas			

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Natural de L'Albufera de Valencia	Estación de Cercanías	Sueca	Sueca	Valencia	Comunidad Valenciana
	Estación de Cercanías	El Romaní	El Romaní		
	Estación de Cercanías	Sollana	Sollana		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Autopulsado de Valencia	Valencia		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Motor y Remolcado de Valencia			
LIC Sierra de Malacora	Estación de Cercanías	Siete Aguas	Siete Aguas		

LIC (Lugar de Interés Comunitario).

ZEPA (Zona de Especial Protección para Aves).

6.6. Nivel de aplicación de GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Renfe** ha presentado su memoria "Informe Anual Renfe 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 13 Febrero 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Renfe ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 12 Febrero 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

6.7. Informe de verificación externa

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 001/13

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

RENFE OPERADORA

Titulada: **INFORME ANUAL 2011**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A+**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 23 de enero de 2013, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-050/12, de fecha 26 de diciembre de 2012 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a RENFE OPERADORA en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 31 de enero de 2013

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

