

■ *Informe Anual* **2012**



*renfe*



■ *Informe Anual* **2012**



*renfe*

01

---

---

## Índice

**1 Carta del Presidente | 4**

**2 Principales indicadores económicos,  
sociales y ambientales | 6**

**3 Proyecto Haramain | 10**

04

---

---

**4 Modelo de Gestión | 16**

4.1 Misión, visión, valores y objetivos | 17

4.2 Áreas de Actividad | 19

4.3 Valor económico generado y distribuido | 27

4.4 Marco de relaciones Estado-Renfe | 29

4.5 Diálogo con los grupos de interés | 30

4.6 Buen gobierno y transparencia | 35

# 05 06

---

---

## **5 Compromisos | 40**

- 5.1 Calidad y orientación al cliente | 41
- 5.2 Accesibilidad | 88
- 5.3 Innovación | 94
- 5.4 Gestión del talento y desarrollo de RR.HH. | 103
- 5.5 Sostenibilidad | 127
- 5.6 Internacionalización | 162
- 5.7 Relación con los proveedores | 176
- 5.8 Generación de valor social | 183

---

---

## **6 Anexos | 194**

- 6.1 Acerca de este Informe | 195
- 6.2 Índice de contenidos del Global Reporting Initiative (GRI 3.1) | 199
- 6.3 Índice de contenidos Global Reporting Initiative, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio | 218
- 6.4 Indicadores clave de gestión ambiental (KPI) de la UIC | 219
- 6.5 Espacios naturales afectados por las instalaciones de Renfe | 222
- 6.6 Nivel de aplicación de GRI | 225
- 6.7 Informe de verificación externa | 226

# 01

## Carta del Presidente

El ejercicio 2012 ha sido el primero de gestión completa de mi mandato al frente de Renfe, un año caracterizado por profundos cambios tanto en el sector como en la propia compañía, reflejo todos ellos de la realidad económica y social que vive nuestro país.

El primer elemento que me gustaría destacar es la mejora en los parámetros económicos y de gestión durante el ejercicio. En 2012 Renfe redujo las pérdidas netas un 88%, hasta los 39,52 millones de euros. El EBITDA (resultado antes de amortizaciones, intereses e impuestos) alcanzó los 385,61 millones de euros, un 48% más. Por su parte, el resultado antes de intereses e impuestos (EBIT) fue de 81,16 millones, un 168% más.

Esta mejora se debe a dos factores fundamentalmente. Por un lado, el mantenimiento de los tráficos estables, pese a las duras condiciones que atraviesa nuestra economía. Por otro, la contención y reducción del gasto corriente y reducción de la deuda.

En 2012 Renfe transportó 463 millones de viajeros, un 0,8% menos que en el ejercicio anterior y 17,07 millones de toneladas de mercancías, un 1,5% menos que en 2011. El Área de Fabricación y Mantenimiento registró una mejora de todos sus parámetros, con una reducción de gastos del 7% y una mejora del EBITDA del 182%, hasta los 17 millones de euros. En línea con la evolución del número de viajeros, en 2012 los ingresos totales de Renfe fueron de 2.697 millones de euros, prácticamente lo mismo que en el ejercicio anterior.

Como señalaba, el esfuerzo se concentró durante el ejercicio 2012 en la contención del gasto, que se redujo en 320 millones de euros, un 10% menos que en el ejercicio anterior. Además, por primera vez Renfe registró una reducción del endeudamiento, un total de 221 millones de euros menos que en 2011.

Me gustaría también destacar algunos hitos operacionales de 2012. En primer lugar, hemos mejorado la conexión ferroviaria entre Madrid y Galicia, con la puesta en servicio de nuevos trenes híbridos con mayores prestaciones que han mejorado sustancialmente los tiempos de viaje. Durante sus primeros meses de actividad los nuevos servicios a Galicia supusieron un incremento de viajeros del 48%.

Por otra parte hemos continuado creciendo en nuestros servicios de Alta Velocidad. El 17 de junio del año 2012 comenzamos a unir con trenes AVE directos las ciudades de Sevilla y Valencia, con un tren por sentido diario. En su primer año este servicio ha sido utilizado por 163.000 viajeros, con ocupaciones superiores al 70%.

Pero sin duda, uno de los hitos más destacados de 2012 lo constituyó el vigésimo aniversario de la llegada de la Alta Velocidad a nuestro país. En abril celebramos la puesta en servicio de los primeros trenes AVE Madrid-Sevilla. Desde aquellos días más de 160 millones de viajeros han tenido la oportunidad de disfrutar a bordo de los servicios de Alta Velocidad de Renfe, un éxito de todos, pues su utilización supone el

respaldo al desarrollo pasado, presente y futuro de nuestra red y nuestros servicios de Alta Velocidad. El AVE como elemento generador de riqueza, cohesionador de territorios y elemento central de la imagen de nuestro país impulsó su imagen en 2012 más alta que nunca.

Durante el ejercicio 2012 Renfe preparó la llegada del AVE a nuevos destinos que serán una realidad en 2013. La nueva línea Barcelona-Girona-Figueras alcanzará la frontera francesa y permitirá en un futuro conectar España y Francia por Alta Velocidad y mejorar sustancialmente los tráficos de mercancías. Por su parte la nueva línea Madrid-Alicante supondrá un revulsivo en el transporte entre el norte y el centro peninsular y el Levante.

Gracias a esta potente industria de la Alta Velocidad, en la que España representa una relevante función a nivel internacional, han tenido lugar importantes acontecimientos para el devenir de Renfe. En concreto, durante 2012, se han iniciado los trabajos del consorcio hispano-saudí Haramain High Speed Railway, para construir y explotar la línea de transporte de pasajeros entre las ciudades de Meca y Medina, en Arabia Saudí. Un proyecto que será uno de los estandartes de la compañía en todo el mundo y que representará la capacidad de nuestro país para competir, innovar y desarrollar uno de los retos técnicos y humanos más formidables de la industria española en los últimos años.

Finalmente, orientando la estrategia de la compañía hacia un nuevo modelo de mercado liderado por el Gobierno español, en base a una liberalización con el objetivo de mejorar los servicios a ciudadanos y usuarios, Renfe ha trabajado intensamente durante 2012 en una redefinición completa de su organización, de sus relaciones con el mercado y con sus stakeholders de cara a anticipar ese nuevo escenario que comienza en 2013.



Todo ello contando con un equipo profesional compuesto por los casi 14.000 empleados de la compañía a quienes doy las gracias por su empeño y su compromiso.

**Julio Gómez-Pomar**  
Presidente de Renfe

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' followed by a large, sweeping flourish that extends to the right and then loops back down.

# 02

---

---

## Principales indicadores económicos, sociales y ambientales





## 2 Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

### Dimensión económica

	2012	2011
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	385,6	260,7
Total ingresos (millones de euros)	2.697,4	2.701,2
Ingresos de tráfico (millones de euros)	2.546,4	2.529,2
Ingresos varios (millones de euros)	150,6	171,5
Total gastos al EBITDA (millones de euros)	2.311,8	2.440,5
Cánones ferroviarios ADIF (millones de euros)	368,2	360,7
Resultado de ejercicio (millones de euros)	-39,5	-335,8
Número de proveedores adjudicatarios	1.822	2.383
Pagos a proveedores (millones de euros)	1.907,6	1.768,1

### Datos de la actividad de viajeros y mercancías

	2012	2011
Viajeros (millones)	463,7	467,9
Oferta PKO (millones de plazas - km)	52.896,5	51.992,5
Demanda PKD (millones de viajeros - km)	21.143,8	21.398,3
Toneladas (millones)	17,1	17,3
Toneladas-km brutas (millones)	16.308,6	19.115,6
Toneladas-km netas (millones)	7.049,3	7.564,0



## Dimensión social

	2012	2011
Número de empleados	13.866	13.954
Número de mujeres en plantilla	1.406	1.413
Antigüedad media de los empleados ( <i>hombres - años</i> )	29,33	28,34
Antigüedad media de los empleados ( <i>mujeres - años</i> )	22,58	21,65
Índice de rotación de la plantilla hombres (%)	0,10	1,96%
Índice de rotación de la plantilla mujeres (%)	0,36	7,57%
Inversión en formación (€)	7.198.087	6.840.706
Horas totales de formación	525.654	542.057
Empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	2.649	2.631
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	94,35%	94,31%
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,60	0,76
Jornadas perdidas por accidente laboral	27.326	33.802
Formación en prevención de riesgos ( <i>horas</i> )	16.890	18.286
Inversión en la comunidad ( <i>miles €</i> )	36.832	38.390

## Dimensión ambiental

	2012	2011
GWh tracción eléctrica	2.296,2	2.349,7
Millones de litros de diesel consumidos	73,3	76,1
GWh L diesel	728,3	755,5
GWh total	3.024,5	3.105,2
Intensidad Energética ( <i>Wh/UT</i> )	107,2	107,2
Intensidad Energética de Producción <i>Wh/UTO</i>	43,70	43,59
Intensidad de Carbono ( <i>g CO<sub>2</sub>/UT</i> )	26,62	25,08
Intensidad de Carbono de Producción ( <i>g CO<sub>2</sub>/UTO</i> )	10,85	10,20
Gastos ambientales (€)	1.138.000	1.347.000
Consumo de agua ( <i>m<sup>3</sup></i> )	1.029.622	922.373
Emisiones de SO <sub>2</sub> ( <i>toneladas</i> )	1.307,2	1.106,8
Emisión NO <sub>x</sub> ( <i>toneladas</i> )	3.325,4	3.320,4
Emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles ( <i>COV's</i> ) ( <i>toneladas</i> )	322,0	333,6
Generación de residuos peligrosos ( <i>toneladas</i> )	1.552,1	1.410,6
Generación de residuos no peligrosos ( <i>toneladas</i> )	1.201,3	1.552,0
% Tráficos de viajeros con mat. rodante de baja emisión acústica	95%	95%
% Tráficos de mercancías con mat. rodante de baja emisión acústica	68%	66%
Ahorro de costes externos ( <i>millones de euros</i> )	1.499,6	1.490,2

# 03

---

---

***Proyecto  
Haramain***  
**Alta Velocidad  
Arabia Saudí**





En enero de 2012 se formalizó el contrato de adjudicación, al consorcio hispano-saudí Al Shoula Group, de la segunda y última fase del proyecto *"Haramain High Speed Rail"*, línea de Alta Velocidad entre Medina y La Meca.

El importe de la adjudicación ascendió a 6.737 millones de euros, desglosando su alcance en:

- Contrucción de la superestructura
- Suministro del material rodante
- Puesta en servicio
- Operación ferroviaria
- Mantenimiento de la línea y del material rodante



El proyecto “*Haramain High Speed Rail*” es el mayor contrato de ámbito internacional conseguido por empresas españolas y permitirá al entorno empresarial de nuestro país convertirse en referente ferroviario mundial, favoreciendo la apertura a la participación en nuevos proyectos futuros.

Los trabajos adjudicados se reparten entre las catorce empresas del consorcio (12 españolas y 2 saudíes), en función de su objeto social y actividad:

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

Las principales magnitudes del proyecto se resumen a continuación:

- 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
- Tiempo de viaje < 2h. y 30 min.
- Suministro de 35 trenes
- Operación y mantenimiento durante 12 años

## Participación de Renfe

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

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

### Fase de Construcción

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

### Fase previa a la Puesta en Servicio

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

### Fase de Operación

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

## Logros 2012

Desde el mismo mes de enero, Renfe inicia movimientos estratégicos de cara a la puesta en marcha inmediata de los trabajos adjudicados. Cabe destacar la transversalidad de la cooperación entre áreas de la empresa, puntal básico sobre el que se apoya el éxito del arranque del mismo.

En un primer momento, se incide en la labor relacionada con la tarea de contratación y constitución de sociedades, recayendo el protagonismo en la Dirección Internacional, así como en la Asesoría Jurídica de Renfe.

Casi de manera inmediata, se procede a la creación de grupos multidisciplinares, con objeto de coordinar y trasladar al proyecto Haramain todo el conocimiento y experiencia de la empresa Renfe, en el ámbito de la Alta Velocidad ferroviaria, constituyendo, en el mes de junio, la Gerencia de Área de Proyecto de Alta Velocidad - Arabia Saudí.



Los logros más destacables de 2012 han sido los siguientes:

- **Enero**  
Formalización contrato de adjudicación al Consorcio hispano-saudí *Al Shoula Group*
- **Mayo**  
Constitución de la Sociedad Vehicular (KSA-SPV) por parte del Consorcio
- **Mayo**  
Renfe inicia el proceso de constitución de su propia sucursal en Arabia Saudí
- **Junio**  
Renfe crea la Gerencia de Área de Proyecto de Alta Velocidad - Arabia Saudí
- **Julio**  
Presentación del Proyecto Haramain en el VIII Congreso de Alta Velocidad "Highspeed" en Filadelfia
- **Septiembre**  
Autorización contractual al Consorcio para el inicio de los trabajos, tras la presentación de los informes y documentos necesarios
- **Octubre**  
Trabajo de campo con motivo de la peregrinación Hajj, para conocer hábitos de transporte de los 1,5 millones de viajeros
- **Octubre - Diciembre**  
Inicio de los desplazamientos permanentes a Jeddah de los trabajadores de Renfe asignados al proyecto



Entre las principales tareas iniciadas y desarrolladas en 2012, con continuidad en 2013, destacan las siguientes:

### Operación

- Elaboración y presentación del diseño preliminar del modelo de explotación

### Talleres

- Adaptación de los talleres a la tipología de la explotación
- Elaboración de diseños conceptuales

### Formación y selección

- Redacción del plan de reclutamiento y selección
- Recopilación de información, análisis y creación de equipos para elaboración del proyecto de formación

### Control y asesoramiento en

- Material rodante
- Tecnología y sistemas
- Comercial y marketing
- Diseño operativo de estaciones

### Retos 2013

- Selección y formación teórica de **20 maquinistas en Arabia Saudí**
- Diseño conceptual, preliminar y detallado de los **Talleres Meca y Medina**
- Inicio de las obras del **Taller de Medina**
- Entrega de diseños relativos a **Preparación de la Operación y Modelo de Negocio** exigidos para 2013

# 04

## Modelo de Gestión





## 4.1 Misión, visión, valores y objetivos

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

El 1 de enero de 2005, se constituye RENFE-Operadora, tras la entrada en vigor de la Ley 39/2003 de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario,

que traspone la normativa de la Unión Europea al ordenamiento jurídico español.

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

### Misión

La misión de RENFE-Operadora es la prestación de servicios de viajeros y mercancías, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, persiguiendo

el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

## Visión

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

## Valores

### En relación con el logro de la MISIÓN:

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

### En relación con sus PROFESIONALES:

- Profesionalidad
- Desarrollo de las personas
- Comunicación activa

### En relación con la SOCIEDAD:

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

## Objetivos

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

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

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

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

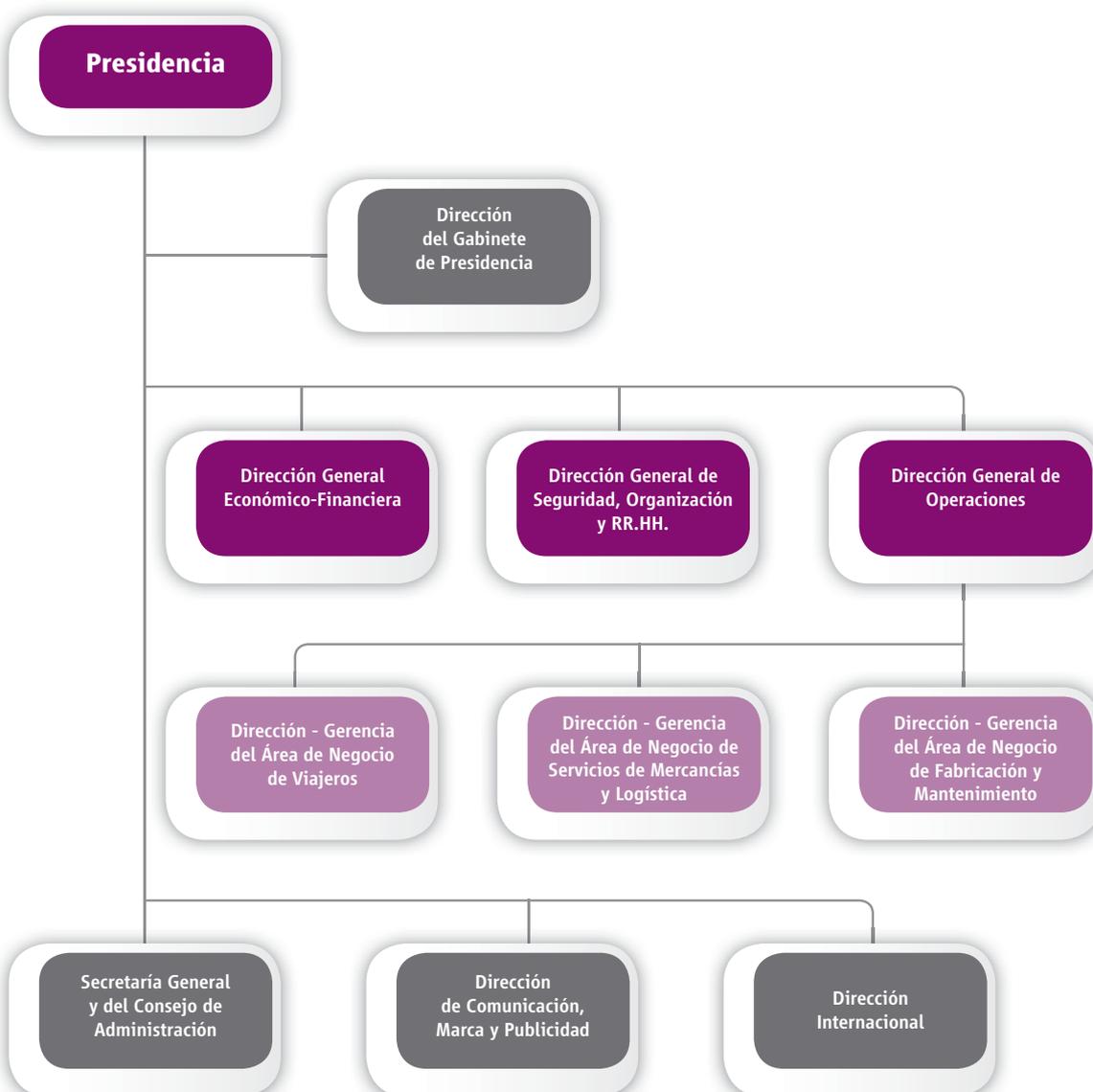
**Sostenibilidad**, contribuyendo al desarrollo y movilidad sostenible, respetando el medio ambiente, favoreciendo el equilibrio entre modos de transporte y colaborando en la vertebración del territorio.

## 4.2 Áreas de Actividad

En Marzo de 2012, el Presidente de Renfe presentó, ante el Consejo de Administración, el nuevo modelo organizativo de la empresa.

La nueva estructura está basada en el proceso de racionalización de las estructuras organizativas y de eficiencia en la gestión de las Entidades Públicas Empresariales.

### Modelo Organizativo



## Principales Productos y Servicios

### Alta Velocidad - Larga Distancia



**renfe**  
AVE



**renfe**  
Alvia



**renfe**  
Alaris



**renfe**  
Euromed



**renfe**  
Trenhotel



**renfe**  
Altaria

### 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 2012



## 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 (AV Media Distancia)
  - Media Distancia Convencional
  - Otros núcleos de Cercanías

## Retos de Gestión

En un mercado cada vez más exigente en grados de flexibilidad y en un entorno de crisis económica que supone, en la mayoría de los casos, una contracción de la demanda, el Área de Viajeros enfoca su estrategia de gestión durante el ejercicio 2012 en poner en marcha medidas que permitan situar el transporte de viajeros por ferrocarril en condiciones competitivas con otros modos de transporte, accesibles para nuevos segmentos de población que hasta el momento no eran clientes habituales del ferrocarril. Todo ello en un marco global de actuación de Renfe en cuanto a:

**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 a través del cual 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 al 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 en concordancia con los cambios que se producirán en el futuro.

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

## Líneas de Actuación

### Objetivos fundamentales

**En el ejercicio 2012, los objetivos fundamentales de las líneas de actuación del Área de Viajeros fueron los siguientes:**

- Aumentar el valor del servicio para los clientes y para el Estado, racionalizando la oferta y reduciendo los costes para la empresa
- Mejorar la gestión de recursos ya existentes, aumentando la eficiencia empresarial y la competitividad
- Tender a resultados equilibrados entre los diferentes productos
- Mejorar la aportación a la sociedad, maximizando el beneficio económico-social, sujeto a la restricción de la limitación del coste económico dentro del marco presupuestario
- Establecer las bases para el posicionamiento de la empresa ante la apertura a la competencia del tráfico de viajeros
- Mejorar la relación de la empresa con los clientes y con la sociedad, actual y futura, creando fidelidades y aumentando los beneficios sociales de la oferta

### Líneas Concretas

**De cara a alcanzar los objetivos descritos, se han llevado a cabo acciones concretas.**

**Desde el punto de vista de la OFERTA:**

- Desarrollo e implantación de una **política de movilidad integral**, intramodal e intermodal que optimice al máximo el uso de las infraestructuras ferroviarias
- Mejora de la **conectividad de la oferta** de servicios ferroviarios, de manera que facilite la movilidad de los ciudadanos y fomente el uso del

tren, contribuyendo al desarrollo sostenible del transporte de viajeros (enlaces entre servicios de Alta Velocidad, Larga Distancia, Media Distancia y Cercanías)

- Diseño de una nueva **oferta comercial de servicios integrados** (precios, productos, trayectos, canales de venta, atención al cliente, ...) adaptada a la demanda de los clientes, atractiva en precios y prestaciones comerciales, así como competitiva frente a otros modos de transporte

Se ha colaborado con el Ministerio de Fomento en el análisis de la oferta, con el fin de determinar los servicios de Media Distancia considerados Obligaciones de Servicio Público.

**Desde el punto de vista del SERVICIO :**

- **Mejora** de las **instalaciones en estaciones**, así como de **los sistemas de comunicación e información a clientes** (sistemas de control de accesos, sistemas de ticketing, máquinas autoventa, megafonía, interfonía, teleindicadores sostenibles, ...)
- **Desarrollo de nuevas herramientas de gestión comercial** (Revenue Management, programas de fidelización de clientes como Renfe Tempo y *Renfe Spain Pass*, promociones dirigidas a escolares, convenciones, ...)
- Empleo de **nuevas tecnologías y herramientas**, aplicables, tanto al material rodante, como a los servicios prestados a clientes

**Desde el punto de vista OPERATIVO:**

- **Cambios en el modelo de organización, en la gestión y en el diseño de las operaciones**, afrontando planes en materia de reducción de consumo de gasóleo, optimización de las compras, ...

## 4.2.2 Área de Mercancías y Logística

Datos 2012



## Reestructuración Organizativa

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

A partir de marzo de 2012, la Dirección-Gerencia del Área de Negocio de servicios de Mercancías y Logística se encuadra en la Dirección General de Operaciones de RENFE-Operadora.

En la Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, se decide la integración de dos de las tres sociedades comercializadoras en una de ellas (CONTREN).

Según el Real Decreto-Ley 22/2012, de 20 de julio, se aprueba la segregación de RENFE-Operadora en 4 sociedades, una de ellas Renfe Mercancías, S.A., en la que se integrarán las tres comercializadoras.

El mismo Real Decreto-Ley 22/2012, de 20 de julio, contempla en su artículo 2.1, que la Entidad Pública Empresarial Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE) quedará extinguida el día 31 de diciembre de 2012, subrogándose las Entidades Públicas Empresariales Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) y RENFE-Operadora, o las respectivas Sociedades Mercantiles Estatales a las que se refiere el artículo 1 de dicho Real Decreto-Ley, en su caso, en los derechos y obligaciones de aquélla.

Asimismo, en su artículo 2.2 establece que a estos efectos, se amplía el objeto y funciones de las Entidades Públicas Empresariales ADIF y RENFE-Operadora, que asumirán la prestación, según los casos, de los servicios, las funciones y las actividades de la entidad a extinguir, en los términos previstos en este Real Decreto-Ley.



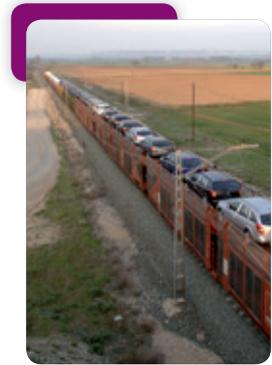
Intermodal



Siderúrgico



Multiproducto



Automóvil

## Descripción del modelo

El Área de Mercancías y Logística, propietaria de los activos de tracción, es responsable de la prestación y comercialización de los servicios de tracción, así como de la prestación de servicios de apoyo a los operadores logísticos y de transporte.

productos (materiales de construcción, piedras, tierra, madera, papel, prefabricados, manufacturados,...), así como gestión de los transportes especiales y excepcionales



Asume las siguientes actividades:

- **Negocio Intermodal (contenedores)**

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

- **Negocio Siderúrgico**

Especializado en el transporte del material asociado a la industria del metal: bobinas de acero, carriles, tuberías, alambroón, perfiles, varillas, chatarra, palanquilla, ...

- **Negocio Multiproducto y Graneles**

Especializado en graneles sólidos (carbón, cemento, cenizas, clinker, agroalimentarios y abonos), graneles líquidos (petroquímicos, combustibles y biocombustibles) y otros



La filial Pecovasa asume la actividad del Negocio de Automóviles, especializado en el transporte de piezas, componentes y vehículos terminados.



**Servicios logísticos integrales**

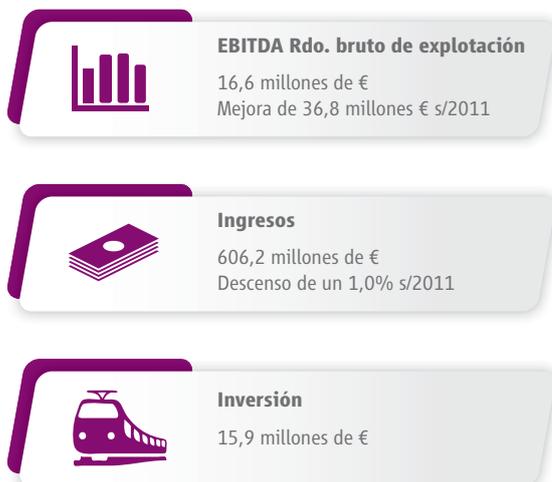
La finalidad de Logirail es proporcionar un servicio flexible y transversal a todas las Áreas de Negocio de Renfe Mercancías, constituyendo el proveedor de "Servicios Logísticos en Tierra", posibilitando la transferencia entre el modo ferroviario y el resto de modos (marítimo o carretera).

Sus principales actividades son:

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

### 4.2.3 Área de Fabricación y Mantenimiento

Datos 2012



## Desglose de la Actividad

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

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

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

En este sentido, en el 2012 se ha consolidado la internalización de operaciones de mantenimiento, tanto de primer, como de segundo nivel, así como la reparación de componentes procedentes de las empresas mixtas, que incrementa la carga de trabajo de los talleres.

Operaciones destacables en 2012:

- Mantenimiento de 5 vehículos S/104, en Málaga-Los Prados
- Mantenimiento de 13 vehículos S/446, en Fuencarral
- Intervención R2 en bogies S/103, en Valladolid
- Reconstrucción/bobinado de motores eléctricos de las locomotoras S/253

**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).

## Ciclos de mantenimiento

Para la circulación, el material rodante deberá cumplir los Planes de Mantenimiento que tenga establecidos, definidos conforme al tipo de material y serie a la que pertenece. En dichos planes se relaciona el conjunto de intervenciones y operaciones de mantenimiento que deben realizarse sobre un vehículo ferroviario y la frecuencia con que éstas han de efectuarse durante toda su vida útil para conservar, en el estado requerido durante su validación, las características técnicas que en materia de seguridad, fiabilidad, compatibilidad técnica, salubridad, protección medioambiental y, en su caso, interoperabilidad, le sean exigidas.

Las intervenciones recogidas en cada uno de los Planes de Mantenimiento se clasifican según dos tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento de 1er nivel:** Intervenciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se efectúan periódicamente en ciclos cortos y medios de kilómetros, no requiriendo elevadas estadías de inmovilizado de material (inspección de seguridad, básica y reparaciones medias)
- **Mantenimiento de 2º nivel o grandes intervenciones:** Operaciones de mantenimiento que se efectúan periódicamente en ciclos amplios de kilómetros, en las que se realizan operaciones complejas que requieren de una mayor estadía de inmovilizado de material (grandes reparaciones)

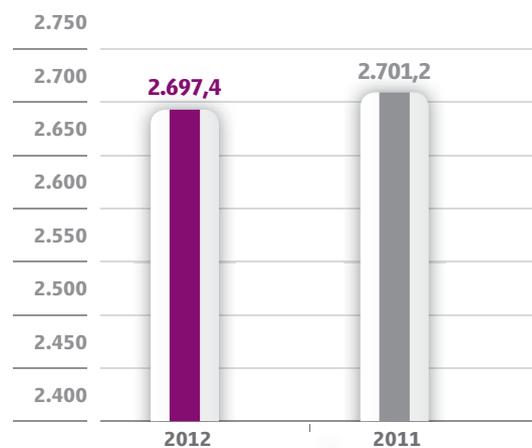
## 4.3 Valor económico generado y distribuido

### Valor económico generado

**La cifra total de ingresos obtenida por Renfe en 2012 asciende a 2.697,4 millones de euros, lo que supone una reducción del 0,1% (3,8 millones de euros) sobre el año anterior.**

#### Ingresos Totales

(Millones de euros)

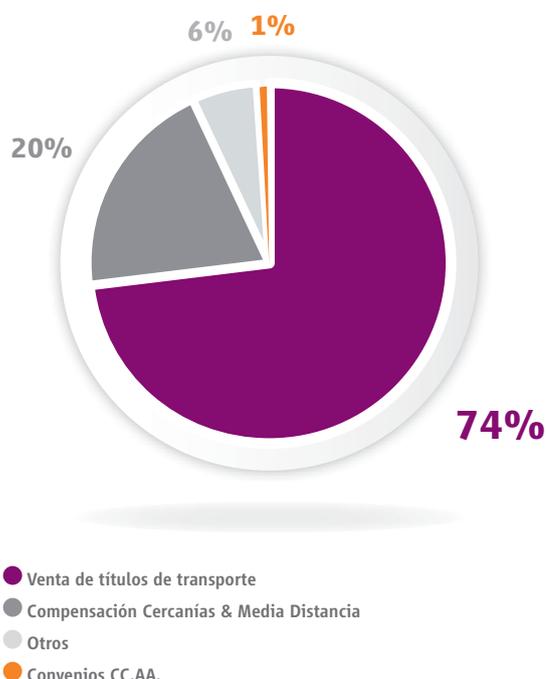


● Año 2011

● Año 2012

**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 94,4% del total de los ingresos**, habiendo alcanzado un volumen de 2.546,4 millones de euros, un 0,7% superior al año 2011.

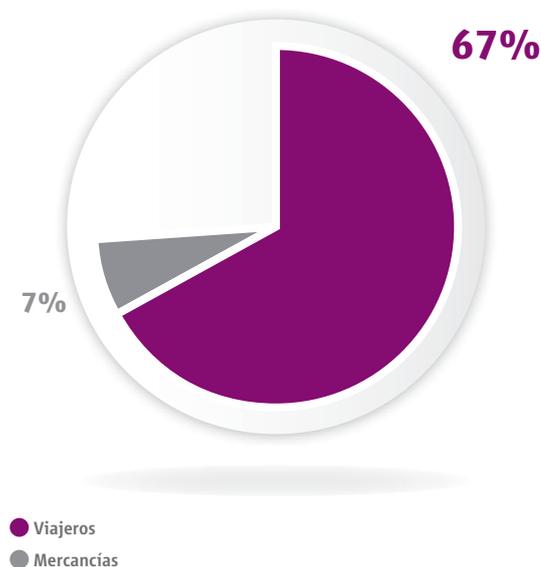
### Desglose Ingresos (%)



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

En el Área de Viajeros, se produce un decremento de 9,8 millones de euros (0,5%), correspondiendo un decremento de 44,7 millones de euros a los Servicios Comerciales y un incremento de 34,8 millones de euros a las Obligaciones de Servicio Público.

### Venta de Títulos de Transporte (%)



### 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.

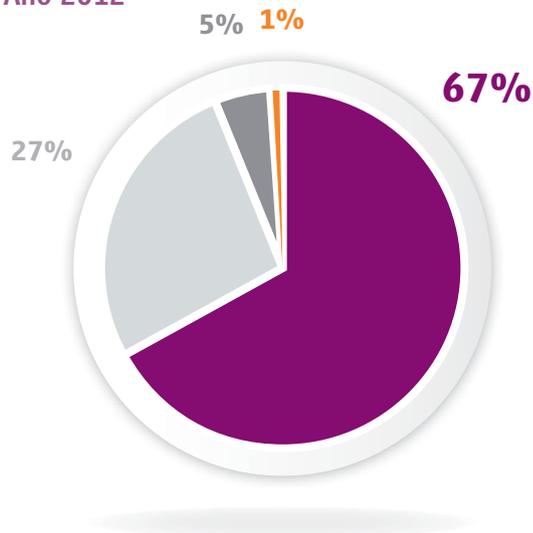
Durante el ejercicio 2012, Renfe distribuyó valor por importe de 2.875 millones de euros, lo que supone un 4% más respecto al año 2011.

### Valor económico distribuido (Miles de euros)

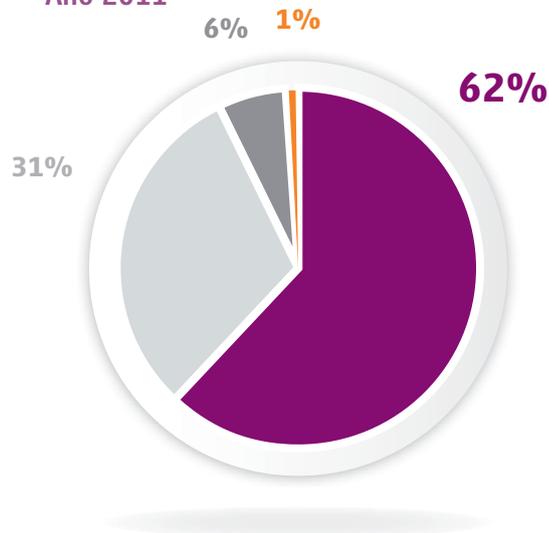
	2012	2011
Pagos a Proveedores	1.906.927	1.768.090
Gastos de Personal	778.085	806.807
Pagos a Gobiernos (impuestos + multas)	153.152	146.789
Acciones de Responsabilidad Social Empresarial	36.832	38.390
<b>Total</b>	<b>2.874.995</b>	<b>2.760.077</b>

### Valor económico distribuido (%)

Año 2012



Año 2011



● Pagos a Proveedores   
 ● Pagos a Gobiernos (impuestos + multas)  
● Gastos de Personal   
 ● Responsabilidad Social Empresarial

## 4.4 Marco de relaciones Estado-Renfe

La Ley de Presupuestos Generales del Estado para el ejercicio 2012 recogía unas transferencias corrientes para Renfe amparadas en dos rúbricas:

A Renfe liquidación Contrato-Programa 2006-2010, 367.394,17 miles de euros.

A Renfe por compensación de Servicio Público. Obligaciones de ejercicios anteriores, 480.605,83 miles de euros.

La primera de ellas fue cobrada íntegramente durante el segundo semestre del 2012, y con la misma se puede considerar cerrado el Contrato Programa 2006-2010 firmado entre la Administración General del Estado y Renfe, por lo que se refiere a las aportaciones económicas previstas en el mismo a favor de la citada Entidad Pública Empresarial.

La segunda recogía el importe contemplado en los borradores de Contratos negociados durante el ejercicio 2011 para amparar la prestación por parte de Renfe de servicios ferroviarios de transporte de viajeros considerados Obligación de Servicio Público competencia de la Administración General del Estado, en virtud de lo señalado en el Acuerdo de Consejo de Ministros de 30 de diciembre de 2010 sobre este asunto.

La no materialización de dichos Contratos durante el año 2012 llevó a la firma, el 17 de diciembre de 2012, del **"Convenio entre la Administración General del Estado y la entidad pública empresarial Renfe para el abono por el Ministerio de Fomento a Renfe por la prestación de los Servicios Públicos de Transporte Ferroviario de Viajeros, competencia de la Administración General del Estado, de "Media Distancia" y "Cercanías" sujetos a Obligaciones de Servicio Público realizados durante los años 2011 y 2012"**.

Este Convenio, firmado al amparo del Acuerdo de Consejo de Ministros de 14 de diciembre de 2012, permitió el abono de 454.817 miles de euros en concepto de entrega a cuenta de la liquidación definitiva de la compensación económica correspondiente al ejercicio 2011.

Para el ejercicio 2012 se ha registrado un devengo de 419.000 miles de euros al amparo del citado Convenio, existiendo una partida presupuestaria en la Ley de Presupuestos Generales del Estado del ejercicio 2013 para atender a su pago.

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, en las cuentas de 2012 se ha registrado un devengo de 120.053 miles de euros, resultado de la mejor estimación de liquidación de la anualidad 2012 del borrador de Contrato Programa aprobado por el Órgano Mixto de Coordinación y Control Generalitat de Cataluña/ RENFE-Operadora, con fecha 19 de octubre de 2011.

En este sentido, la Abogacía General del Estado, con fecha 4 de marzo de 2013, ha emitido un informe sobre este asunto cuya conclusión cuarta se transcribe a continuación:

Cuarta.- La compensación del déficit de explotación en que haya incurrido RENFE-Operadora por la prestación del servicio de transporte de cercanías y regionales durante el año 2012 corresponde a la Generalidad de Cataluña, si bien RENFE-Operadora no podrá reclamar de ella por dicho concepto hasta tanto la Administración del Estado haga la oportuna transferencia a la Generalidad de Cataluña.

De la lectura de la misma, Renfe considera suficientemente soportado el devengo de la cantidad registrada en sus cuentas del ejercicio 2012, teniendo en cuenta además que se han vuelto a retomar las negociaciones con la Generalitat con vistas a cerrar definitivamente el Contrato Programa entre las partes.



## 4.5 Diálogo con los grupos de interés

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

Además de los habituales canales de comunicación, la compañía está presente en las principales plataformas en redes sociales: *twitter*, *facebook*, *flickr* y *youtube*, además de un blog corporativo. Asimismo, durante 2012, se han desarrollado diversas aplicaciones para teléfonos móviles y tabletas que permiten a nuestros clientes estar informados sobre nuestros servicios en todo momento.

## Principales grupos de interés

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Administraciones Públicas
- Sociedad

## Principales canales de comunicación

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

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

Renfe dispone de cuatro agrupaciones de canales de comunicación:



### Canales de Comunicación dirigidos a **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](http://www.renfe.com)

Atención al cliente

Ferias y congresos

Grupos

- **Web para dispositivos móviles**

[renfe.mobi](http://renfe.mobi)

- **Aplicaciones para teléfonos y tabletas**

- **Correo Electrónico**

[rre@renfe.es](mailto:rre@renfe.es)

[medioambiente@renfe.es](mailto:medioambiente@renfe.es)

[prensa@renfe.es](mailto:prensa@renfe.es)

- **Conferencias**

- **Participación en Debates**

- **Informe Anual Renfe**

- **Notas de Prensa**

- **Redes Sociales**

Twitter

Facebook

Flickr

Youtube

## Página Web

Durante 2012, la página web de Renfe ha sido una de las más consultadas del sector viajes y la primera del sector transporte, con 7,9 millones de visitas mensuales y 54 millones de páginas vistas al mes. En dicha web, los clientes han contado con la presencia de una asistente virtual, denominada *Irene*, que responde a las dudas de los usuarios las 24 horas del día. Durante 2012, *Irene* ha recibido 252.751 preguntas mensuales, contestadas con un nivel de éxito del 73,4%. Adicionalmente, ha recibido 153.083 visitas al mes y el 6,2% de las consultas se realizan a la versión inglesa de la asistente.

Asimismo, renfe.mobi, la versión de la página web para dispositivos móviles de Renfe, ha recibido 188.000 visitas mensuales lo que ha supuesto un incremento del 43,7%.

## 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 2012, Renfe alcanzó la cifra de 25.300 seguidores y se emitieron de media 40 *tweets* diarios.



### Facebook

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

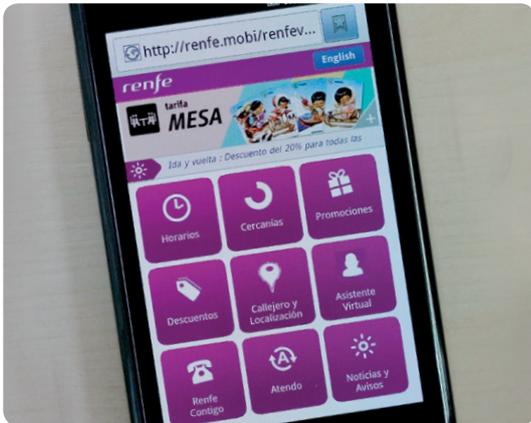
En 2012, el número de fans de Renfe alcanzó la cifra de 16.300.



### Blog corporativo de Renfe (blog.renfe.com)

Registró durante 2012 más de 30.000 páginas vistas. En este espacio la empresa difunde novedades, propuestas de viaje, información de servicio y curiosidades relacionadas con la empresa y el ferrocarril en un diálogo abierto con sus lectores y clientes.





## Página Web

Entre las diferentes herramientas de diálogo y gestión, disponibles en [www.renfe.com](http://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](http://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.

## Canales de Comunicación dirigidos a **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](http://www.renfe.com)

*Irene*: Asistente virtual

Oficina virtual de atención al cliente

Acceso a la sección de atención al cliente de Cercanías Madrid

- **Web para dispositivos móviles**

[renfe.mobi](http://renfe.mobi)

- **Web de Rodalies**

[www.rodaliesdecatalunya.cat](http://www.rodaliesdecatalunya.cat)

- **Centros de Servicios al Cliente**

- **Comités de Clientes**

- **Contact Center**

- **Notas de Prensa**

- **Redes Sociales**

Twitter @renfe

[blog.renfe.com](http://blog.renfe.com)

Facebook

Flickr

## Centros de Servicios al Cliente

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

La actividad en los Centros de Servicio durante 2012 se cifró en 1.446.569 clientes atendidos en las siguientes estaciones: Albacete los Llanos, Barcelona Sants, Camp de Tarragona, Córdoba Central, Cuenca Fernando Zobel, Lleida Pirineus, Madrid Puerta de Atocha (2), Málaga María Zambrano, Requena-Utiel, Santiago de Compostela, Sevilla Santa Justa, Valencia Joaquín Sorolla y Zaragoza Delicias.

## Reclamaciones

Lo más destacable del servicio posventa en 2012 es el descenso en el número de reclamaciones formuladas por los viajeros de todos los servicios de Renfe, con respecto a las registradas en el año anterior: -6,9% en los servicios de Cercanías, -16,7% en los servicios de Media y Larga Distancia y -18,9% en el servicio prestado a los viajeros con discapacidad y dificultades en la movilidad (Atendo).

## Área de Mercancías y Logística

Reclamaciones	2012	2011
Mercancías	6	69

### Canales de Comunicación dirigidos a **Empleados**

- **Revista de comunicación Interna** "En Punto"
- **Intranet de Renfe**  
Interesa
- **Entornos colaborativos 2.0**
- **Boletines digitales sobre información de Renfe**
- **Puestos de comunicación en centros de trabajo operativos y campañas específicas para colectivos**

## Área de Viajeros

Reclamaciones por 1.000 viajeros	2012	2011
Alta Velocidad - Larga Distancia	1,71	1,99
Cercanías - Media Distancia	0,11	0,12
Atendo (por cada 1.000 asistencias)	1,18	1,73

### Canales de Comunicación dirigidos a **Proveedores**

- **"Perfil del Contratante"**  
En la Página Web de Renfe:  
[www.renfe.com](http://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, U.G.T. y SEMAF
- Secretario del Consejo
- Delegado Especial del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

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

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

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

Respecto a la retribución, los miembros del Consejo de Administración que asistan a sus sesiones perciben las compensaciones económicas que autorice el Ministerio de Economía y Hacienda, a iniciativa del Ministerio de Fomento, de acuerdo con lo establecido en el 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, los Directores Gerentes de las Áreas de Negocio, el Secretario General y del Consejo de Administración, el Director Internacional, el Director de Comunicación, Marca y Publicidad, y el Director Gerente de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

### 4.6.2 Pacto Mundial de Naciones Unidas

Desde el año 2005, Renfe es firmante del Pacto Mundial, 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

Asociación Española de la Calidad

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



## 4.6.4 Reclamaciones, multas y sanciones

Durante el año 2012, el número de reclamaciones iniciadas contra Renfe y tramitadas ascendió a 143, lo que implicó un importe de las resoluciones estimatorias de 171.548,43 €. De éstas, el 78% correspondió a lesiones en el tren y en la estación.

Por otro lado, Renfe recibió en el año 2012 ochenta y dos denuncias administrativas, por un importe total de 57.145,60 €. El 40% de las mismas correspondieron a temas relacionados con consumo.

### Reclamaciones, multas y sanciones

	2012	2011
<b>Expedientes tramitados</b>		
Número de expedientes tramitados	143	192
Importe económico de las resoluciones estimatorias (€)	171.548	240.718
<b>Tipología de los expedientes tramitados</b>		
Arrollamientos	9	12
Lesiones en el tren	62	71
Lesiones en estación	49	78
Otros	23	31
<b>Denuncias</b>		
Número de denuncias recibidas	82	77
Importe económico (€)	57.146	37.943
<b>Tipología de denuncias (número)</b>		
Incendios	8	5
Consumo	33	36
Agencia de Protección de Datos	1	4
Competencia	1	1
Disciplina laboral	18	15
Otros	21	16
<b>Actuaciones penales</b>		
Número de actuaciones penales	37	57
Importe económico (€)	460.806	82.324
<b>Tipología de actuaciones penales (número)</b>		
Arrollamientos de personas	3	6
Lesiones	15	16
Incidentes en el tren	16	30
Accidentes laborales	0	0
Otros	3	5



# 05

---

---

## Compromisos





## 5.1 Calidad y orientación al cliente

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

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

La gestión de la Calidad impacta en la Cuenta de Resultados por dos vías:

- **Vía ingresos:** al mejorar la propuesta de valor a los clientes y estar habilitados, mediante certificaciones de calidad y medioambientales, a poder competir en los mercados nacionales e internacionales.
- **Vía gastos:** eliminando ineficiencias, mediante acciones de mejora continua sobre los procesos e incorporando innovaciones tecnológicas que permiten la optimización de los recursos, así como la aportación de un mayor valor al cliente.



## 5.1.1 Desarrollo de los Logros 2012

Los principales logros de 2012, vinculados a la calidad y a la orientación al cliente, se agrupan en:

- **Área de Viajeros**
  - Logros de Gestión**
  - Logros Comerciales**
  - Logros Servicios**
  - Alta Velocidad - Larga Distancia**
  - Logros OSP**
- **Área de Mercancías y Logística**
  - Logros**
- **Área de Fabricación y Mantenimiento**
  - Logros**
- **Seguridad en la Circulación**
  - Logros**
- **Sostenibilidad y Calidad**
  - Logros**
- **Premios y Reconocimientos**



## Logros del Área de Viajeros

### Logros de Gestión

### Implantación Política de Movilidad Integral

En el año 2012 se procedió a la implantación de una política de movilidad integral, basada en el diseño de una oferta gradual y coordinada de servicios de ferrocarril (Alta Velocidad, Larga Distancia, Media Distancia Convencional, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías), así como intermodal, con otros modos de transporte y nuevas rutas origen/destino, optimizando al máximo la utilización de las infraestructuras ferroviarias.

Para diseñar esta nueva oferta de servicios, ha sido necesario llevar a cabo, de manera coordinada, las siguientes actuaciones:

- Simplificación de precios y tarifas
- Conectividad de servicios “Enlace” con billete integrado
- Implantación del billete “Combinado Cercanías”
- Diseño del proceso de Intermodalidad

### Simplificación de precios y tarifas

**Se ha procedido a una profunda revisión del sistema de precios y normativa de todos los productos, con los siguientes objetivos:**

- Adaptarlos a las condiciones del mercado en general
- Conseguir precios competitivos respecto al coche
- Aumentar los ingresos por mejor aprovechamiento de las plazas disponibles
- Facilitar la comprensión de las condiciones comerciales al cliente (tarjeta dorada, joven, ida y vuelta,...)
- Favorecer e incrementar las posibilidades del viajero recurrente
- Homogeneizar las condiciones comerciales para todos los productos similares

## Principales acciones

**Nuevas tarifas Avant (Alta Velocidad-Media Distancia) para viajeros recurrentes:**

- Tarjeta Plus 10 (10 viajes en 10 días)
- Tarjeta Plus 10 estudiantes (10 viajes en 8 días)
- Ida y vuelta del 10 al 20%, que se añaden a las ya existentes de Abono Plus (entre 30 y 50 viajes en 30 días)

**Revenue Management:** Implantación gradual de un sistema dinámico de precios que permite ofertar el mejor precio según las condiciones de demanda y oferta.

**Nuevas tarifas AVE:**

- Turista Plus (viajar en asiento club por sólo un 20% más que en turista)
- Mesa (4 plazas enfrentadas comercializadas de forma conjunta con un 60% de descuento)
- Muévete en Grupo y en Familia

**Tarifas Multiproducto:** para trenes que permiten el uso con tarifas adecuadas en el mismo tren tanto para recorridos cortos (con tarifa de Media Distancia) como para recorridos largos (tarifa de Larga Distancia).

## Conectividad de servicios “Enlace” con Billete Integrado

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

Permite aumentar las opciones de viaje del cliente y comprar de una sola vez dos o más trayectos en distintos trenes, garantizando su enlace mediante un único billete integrado, lo que evita molestias y riesgos al cliente (una sola operación de compra evita varias búsquedas).

Actualmente, este producto permite la combinación de servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia con servicios de Media Distancia, bien sea Convencional o Avant, así como de servicios de Media Distancia entre sí.

Se contempla también la prolongación de recorridos, consistente en la unión consecutiva de dos o más trenes, hasta ahora independientes entre sí, que permita:

- Reducir los transbordos
- Ofrecer rutas más largas sin incremento de costes, adecuadas para cada trayecto



## Resultados

- Se han puesto a la venta más de 250 enlaces y 40 nuevas rutas
- En el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre, han utilizado el Billete Integrado más de 177.000 viajeros
- Se han revisado y ajustado los horarios de los trenes permitiendo una mejor interconexión, con mejores tiempos de enlace

## Implantación del Billete Combinado Cercanías

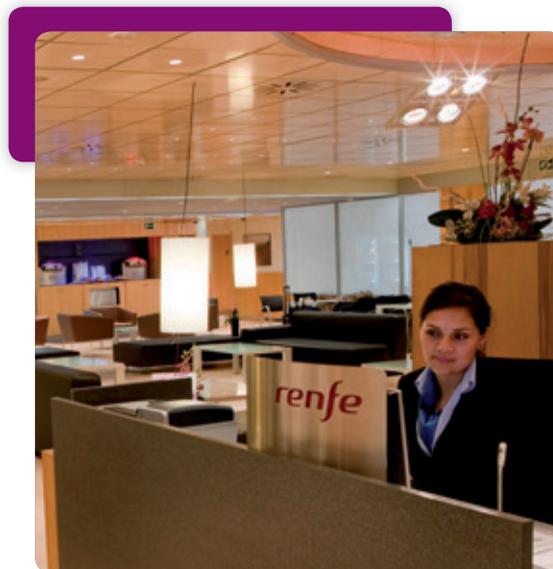
**A partir del 16 de junio de 2012, se implantó un nuevo producto “Billete Combinado Cercanías” que supone la gratuidad de los servicios en 12 núcleos de Cercanías** (Madrid, Barcelona -Rodalies-, Valencia, Bilbao, San Sebastián, Asturias, Santander, Zaragoza, Sevilla, Málaga, Cádiz y Murcia), **para todos los trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia.**

Con ello, se pone en valor el conjunto de la oferta de transporte de Renfe y se ofrece al cliente una solución integral para facilitar la movilidad y el uso del tren, aumentar las opciones de viaje y facilitar el proceso de compra.

Con el producto Combinado de Cercanías, el cliente puede iniciar su viaje en cualquier estación del núcleo de Renfe Cercanías de su origen de viaje en Alta Velocidad y Larga Distancia, finalizando el mismo en cualquiera de las estaciones del núcleo de Cercanías de su destino.

## Resultados

- Madrid, Barcelona, Valencia y Málaga han sido los principales núcleos en los que los clientes han empleado esta opción de transporte
- Implantación de tarifa especial para clientes de bono crucero, barco o avión, que en 2012 supuso 97.000 viajes



## Diseño del Proceso de Intermodalidad

**En la oferta de servicios integrados que Renfe ha desarrollado durante el año 2012, ha sido necesario fomentar la colaboración con:**

- **Otros servicios ferroviarios** (FEVE FGC, interconexión con Francia y Portugal)
- **Otros modos de transporte** (aéreo, autobús, cruceros, ...)
- **Otros operadores del sector “viaje”**

## Intermodalidad con otros medios de transporte ferroviario

Se han establecido acuerdos de colaboración con otras compañías de transporte ferroviario diferentes a Renfe, ofreciendo al cliente nuevos trayectos, con objeto de:

- Aumentar las opciones de viaje del cliente
- Aumentar la capilaridad de los servicios ferroviarios

## Resultados

**Convenio con FGC.** Acuerdo comercial con Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, para el establecimiento de nuevas rutas, mediante enlace en Lleida con la línea de Lleida-Balaguer-La Pobla de Segur, en ambos sentidos.

**Billetes combinados con servicios de FEVE.** Renfe ha puesto a la venta billetes integrados de servicios de FEVE y Renfe, con enlace en las poblaciones que cuentan con servicios de ambas.

**Interconexión España-Francia.** En 2012, se desarrollaron los trabajos necesarios para que, en enero de 2013, se realizara la puesta en servicio de la nueva línea de Alta Velocidad entre Barcelona y Figueras, con dos servicios programados por sentido, estableciendo conexión con los servicios TGV en Figueres Vilafant, continuando viaje hasta París.



## Intermodalidad con otros medios de transporte

En su estrategia de fomentar la intermodalidad con otros medios de transporte, Renfe ha desarrollado alianzas estratégicas y/o de colaboración, mediante la firma de acuerdos con otras compañías de transporte no ferroviario, con objeto de ampliar las soluciones integrales de transporte para los viajeros e incrementar el índice de aprovechamiento en trenes con baja ocupación.

De cara a impulsar la intermodalidad, se establece una **tarifa especial** que permite a un viajero, obtener un descuento en su billete de tren, al presentar bono de crucero, barco o avión.

### Acuerdos con cruceristas

Renfe ha establecido acuerdos con las principales compañías de cruceros que operan en los puertos españoles: *Royal Caribbean, Pullmantur, Costa e Iberocruceros, Balearia, MSC*, así como con agencias especializadas en excursiones para cruceristas.

Productos ofertados:

- Acercamientos a los principales puertos de embarque de España
- Excursiones a Madrid para los cruceros que hacen escala en Valencia

### Acuerdos con compañías aéreas

Renfe ha establecido acuerdos con compañías aéreas, haciendo posible que los viajeros hacia destinos intercontinentales o de largo radio del avión, empleen el tren en recorridos nacionales hasta la terminal de Madrid-Barajas.

Las medidas adoptadas han sido las siguientes:

- Acuerdos de intermodalidad ya establecidos con Air Europa, Aerolíneas Argentinas y Aeroméxico. El

resto de aerolíneas interesadas irán integrándose paulatinamente.

- Inclusión de los trenes de Renfe en el sistema de venta de las compañías aéreas y GDS. A través de un código IATA (9B) las aerolíneas establecen un interline equivalente a un tramo aéreo + tren (como si de otro tramo aéreo se tratara)

### Servicios combinados por carretera

Se pretende establecer acuerdos de intermodalidad con empresas de transporte por carretera, que se concreten en la oferta de un billete único combinado para los dos trayectos (ferrocarril y carretera), permitiendo hacer accesible el ferrocarril a lugares que carecen de infraestructura ferroviaria.

### Acuerdos de Touroperación

Se han firmado acuerdos con empresas líderes en el sector en el ámbito nacional e internacional: *Iberojet (Orizonia), Tourmundial (El corte Inglés), Muchoviaje, Travelplan, Pullmantur, AutoEurope (consolidador de alquiler de vehículos), Iberrail (Globalia), Aviotren, Avasa, Marsol, Día de Ocio, Marimartur, Muchoviaje, Soltour....*

También se promueve el producto de touroperación con minoristas (+ de 6.800 agencias de viaje) y agencias online: *Rumbo, Edreams, Muchoviaje, Lastminute....*

El objetivo de dichos acuerdos es participar en el mercado de viajes, incorporando el producto Renfe en la oferta turística global, fomentando los viajes en tren, aumentando las opciones de viaje del cliente e incrementando el índice de aprovechamiento en trenes con baja ocupación.

## Diseño

### Nuevo desarrollo organizativo

Se ha rediseñado la estructura del Área de Viajeros, creando una organización basada en Unidades de Negocio por corredores (incluyendo todos los servicios). Este cambio de estructura ha hecho posible pasar, de la organización y responsabilidad por producto, a una nueva organización por mercado y producto.

Los objetivos de este cambio son:

- Dar mejor respuesta a la necesidad de definir y explotar un servicio integrado
- Acercar el personal a la producción y al cliente

Aligerar la estructura, aumentando el personal dedicado a la gestión de los negocios en detrimento del personal dedicado a funciones de cabecera.

## Desarrollo

### Plan de ahorro y austeridad

En marzo de 2012 se produjo un recorte del presupuesto de servicios del exterior de 115 millones de euros para el Área de Viajeros. Para afrontar este ajuste presupuestario se elaboró un plan de ahorro que se ha estado ejecutando a lo largo del ejercicio.

Este plan de ahorro se estructuró en dos grandes ejes de actuación:

- Medidas de producción
- Medidas de austeridad



### Medidas de producción

Uno de los condicionantes para el diseño del plan de ahorro fue no reducir el nivel de servicio, por lo que las medidas de este eje se han orientado hacia la búsqueda de eficiencia en la prestación del servicio.

- Reducción de los tiempos de rotación mediante la modificación de gráficos, diseñando trenes pasantes
- Inicio de proyectos de ahorro energético, como la conducción eficiente
- Sustitución de trenes diesel por trenes eléctricos, en los tramos en los que resultara posible
- Reducción de material en vacío

### Medidas de austeridad

- Internalización de cargas de trabajo
- Renegociación de todos los contratos vigentes
- Incremento de la eficiencia en los servicios de atención al cliente

A nivel EBITDA, el ahorro de 2012 frente a 2011 asciende a 99,4 millones de euros.

## Logros Comerciales

### Implantación Venta Internacional Multitramo a través de Internet

Renfe ha lanzado en su web la *Venta Internacional Multitramo*, que permite viajar a destinos internacionales enlazando trenes desde España con otros trenes en el extranjero, ofreciendo soluciones integrales al cliente.

Los billetes internacionales de los trenes de Alta Velocidad que conectan Barcelona y París, así como otros enlaces de Europa, se pueden adquirir a través de la venta por Internet.

Desde el 20 de Junio de 2012, el ámbito de aplicación de *www.renfe.com* se ha ampliado de manera clara, posibilitando la compra de más de 200 destinos internacionales, permitiendo viajar en trenes de Renfe, tanto nacionales, como internacionales, enlazando el viaje con otros trenes internacionales e incluso pudiendo obtener billetes de tren con origen y destino en el extranjero.

### Lanzamiento Tarjeta Renfe Spain Pass

El nuevo Producto *Renfe Spain Pass* ofrece, a los clientes no residentes en España que deseen utilizar en sus visitas a nuestro país el ferrocarril como modo de transporte de referencia, la posibilidad de realizar un determinado número de viajes en tren a lo largo de un mes (de 4 a 12 en cualquier clase), en todos los servicios de Renfe, con un precio global muy competitivo. Estos viajes se pueden adquirir, tanto en España, como en otros países, en los canales de venta más importantes: internet, agencias de viaje y estaciones.

Con este producto, se amplía la gama de productos de Renfe orientados al mercado internacional complementando a los ya existentes (*InterRail y Eurail*).

En Julio de 2012 se firmó un convenio entre Turespaña, Renfe y la Red de ciudades AVE, para fortalecer el posicionamiento entre el mercado internacional de Renfe y la promoción *Renfe Spain Pass*.

Su marca turística y su producto, 'Avexperience', conjuga viajes personalizados con trayecto en AVE, estancias en hotel y la oferta cultural y de ocio de las ciudades de la Red (Antequera, Barcelona, Calatayud, Ciudad Real, Córdoba, Cuenca, Guadalajara, Huesca, Lleida, Madrid, Puente Genil, Puertollano, Segovia, Sevilla, Tarragona, Valencia, Valladolid y Zaragoza).



## Implantación

### Abono mensual ilimitado clientes frecuentes de Cercanías

Para facilitar el acceso al tren a los clientes que se desplazan con frecuencia en Cercanías, Renfe ha implantado el nuevo título 'Abono mensual ilimitado'.

El 'Abono mensual ilimitado', disponible desde el 1 de mayo, se puede adquirir en las máquinas autoventa o en las taquillas del núcleo de Cercanías, con 10 días de antelación.

Este título, que es personal y se acredita mediante el D.N.I. o tarjeta de identificación, permite desplazarse en los trenes de Renfe Cercanías sin limitación en el número de viajes, durante un mes, a partir de la fecha marcada por el cliente.

## Otras acciones comerciales

### Impulso de la Venta *Online*

Con el fin de favorecer la movilidad en tren, en las condiciones más ventajosas para los viajeros y facilitando las operaciones, mediante la mejora de la experiencia de información y compra, Renfe ha puesto en marcha, durante el año 2012, las siguientes actuaciones:

- **Comisión 0%:** Reducción al 0% de los gastos de gestión en la compra de billetes por Internet
- **Flexibilidad del tiempo de antelación para operaciones en la web:**
  - Los viajeros podrán obtener sus billetes hasta con 15 minutos de antelación con respecto al horario de salida del tren
  - Se amplía el periodo de venta con antelación de 60 a 120 días, con descuentos de hasta el 80% en los viajes adquiridos a través de la página [www.renfe.com](http://www.renfe.com)

Esta medida se implantó, en 2012, en Alta Velocidad Madrid-Barcelona, ampliando progresivamente su implantación a otros servicios, permitiendo a los clientes una mayor planificación de sus viajes y la posibilidad de adquirir sus billetes a unos precios más competitivos, siendo posible gracias al sistema de gestión de precios dinámicos *Revenue Management*.

## Resultados

- Desde julio de 2012, [www.renfe.com](http://www.renfe.com) es el primer canal de venta para Renfe Viajeros, representando el 34% del total de ventas anuales

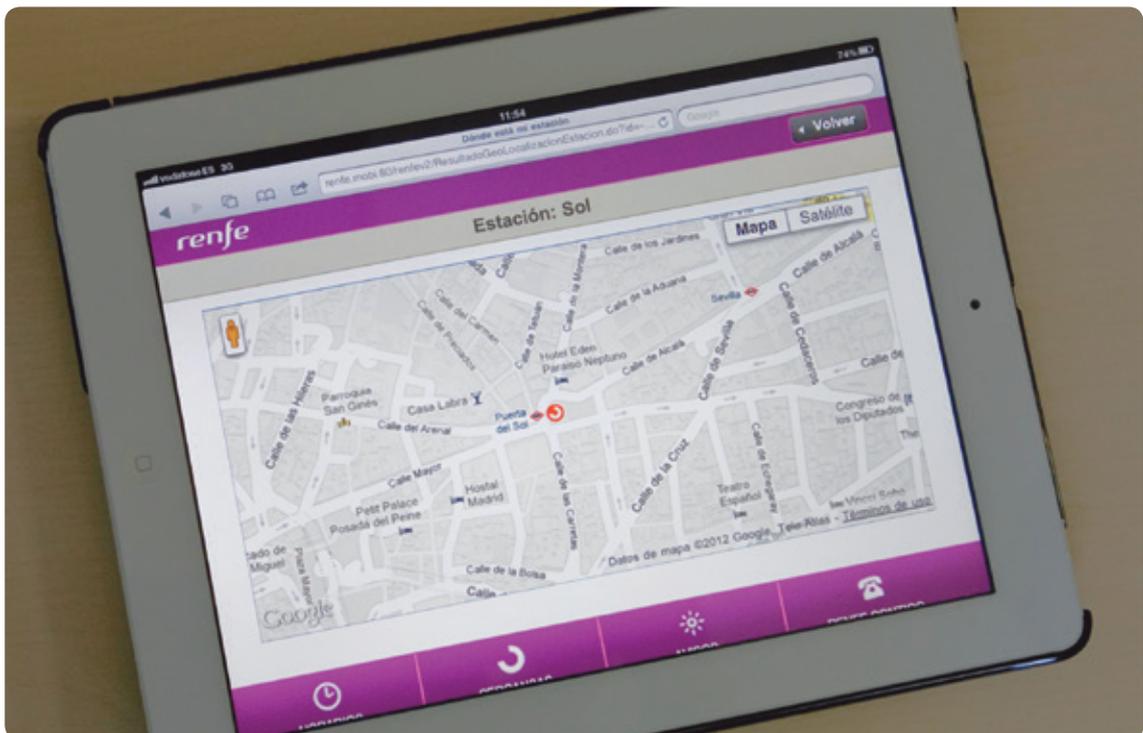
## Adaptación y mejora de las Máquinas Autoventa

### Máquinas Autocheck-in Alta Velocidad - Larga Distancia

Durante el año 2012, las máquinas Autocheck-in instaladas en las estaciones de Alta Velocidad y Larga Distancia se han ido adaptando para convertirse en verdaderos puntos globales de venta, en las que el cliente tiene a su disposición funcionalidades para realizar:

- Compra, cambio, anulación e impresión de billetes
- Operaciones de reserva telefónica
- Operaciones con abono tarjeta plus
- Asignación de puntos en la tarjeta Renfe Tempo

Con motivo de la inclusión de funciones de venta, estas máquinas pasan a denominarse "Autoventas billetes Renfe".



Esta evolución tiene como doble objetivo ampliar los puntos de venta en las estaciones (en 49 estaciones y 209 máquinas), agilizar el proceso de venta y evitar aglomeraciones en las estaciones, reduciendo los tiempos de espera, especialmente, en la temporada estival.

El proceso de implantación de esta nueva funcionalidad se inició en el mes de junio de 2012 en Madrid-Puerta de Atocha, extendiéndose progresivamente y aumentando el número de máquinas.

Los criterios de priorización para su instalación han sido:

- Estaciones en las que paran trenes de Larga Distancia y carecen de venta de estos servicios
- Estaciones de Cercanías con servicios con enlace garantizado hacia trenes de Larga Distancia

### **Máquinas Autoventa Cercanías**

Parte del parque de máquinas autoventa de Cercanías han sido equipadas con un sistema de videoconferencia con el centro de control, un equipo de información visual al viajero y un sistema de cartelería dinámica digital.

El total de máquinas autoventa renovadas ha sido:

- Instalación de máquinas autoventa en estaciones para servicios de Media Distancia: 76 equipos
- Instalación de Equipos de Venta y Atención al cliente en estaciones de Rodalíes: 185 equipos
- Instalación de Equipos de Venta y Atención al cliente en estaciones de Cercanías: 478 equipos



### **Refuerzo del Programa de Fidelización Tarjeta Renfe Tempo**

Durante el año 2012, Renfe ha reforzado el programa de fidelización *Renfe Tempo* para premiar la fidelidad de los clientes que confían en un servicio que garantiza la calidad y la puntualidad cuando viajan.

Además, se extienden las ventajas del programa de fidelización *Renfe Tempo* a los clientes de los servicios Avant. Los viajeros de los trenes de Alta Velocidad de Media Distancia ven bonificados sus viajes con puntos que pueden gastar en otros billetes de tren o productos de empresas colaboradoras.

## Logros Comerciales vinculados a la Innovación

Dentro de los logros comerciales, existen logros vinculados a la Innovación, que se desarrollan en el apartado 5.3 Innovación y se resumen en:

- **Implantación**  
**Billete electrónico en el móvil**
- **Lanzamiento**  
**APP Cercanías**
- **Implantación**  
**Tarjeta sin contacto CRTM Cercanías Madrid**
- **Implantación**  
**Tarjeta sin contacto Renfe & Tú**
- **Inclusión**  
**Programación de Trenes en Google Maps**
- **Adaptación**  
**Equipos móviles de venta y supervisión en Cercanías Madrid**
- **Diseño**  
**Sistema de Venta Automática**
- **Modernización**  
**Sistemas de ticketing  
Control de accesos**
- **Ampliación**  
**Sistema de Información Automática**
- **Desarrollo**  
**Movilización de Aplicaciones**

## Logros Servicios Alta Velocidad - Larga Distancia

### *Puesta en Servicio* Alta Velocidad Valencia - Sevilla

En servicio desde el 17 de Junio de 2012.

Se crea por primera vez una conexión Ave directa entre las comunidades andaluza y valenciana, sin paso por Madrid, prestando servicio entre Sevilla, Córdoba, Puertollano, Ciudad Real, Cuenca y Valencia.

El trayecto Sevilla-Valencia se realiza en 3 horas 50 minutos, mejorando el tiempo de viaje en 3 horas y 37 minutos.

El trayecto Córdoba-Valencia se realiza en 3 horas y 6 minutos, mejorando el tiempo de viaje en, aproximadamente, 3 horas.

El trayecto Ciudad Real-Valencia se realiza en 2 horas y 5 minutos, mejorando el tiempo de viaje en, aproximadamente, 2 horas.

Permite la conexión mediante billete integrado con otras ciudades andaluzas (Málaga y Cádiz).

## 2º Aniversario

### Alta Velocidad Madrid - Valencia

Desde su puesta en servicio, el 19 de diciembre de 2010, un total de 6,7 millones de viajeros han utilizado los trenes de Alta Velocidad, Alvia y Ave, que unen Madrid con Cuenca, Albacete, Valencia, Alicante y Castellón. Estos resultados confirman la respuesta positiva de la demanda frente a otros medios de transporte.

#### Principales relaciones

La relación más demandada ha sido Madrid-Cuenca-Valencia. Durante los dos primeros años, el volumen aproximado de viajeros asciende a cuatro millones, representando el 58% de todos los desplazamientos del corredor.

#### Valoración del servicio

El 92% de los clientes que utilizan el Ave Madrid-Cuenca-Valencia están satisfechos o muy satisfechos con el servicio que reciben y los atributos más valorados son:

- Puntualidad: 9,33 puntos
- Limpieza del tren: 8,46 puntos
- Valoración del personal: 8,64 puntos
- Servicio de las Salas Club: 8,03 puntos

## Larga Distancia

### Nuevas Conexiones y Servicios

#### Nuevas Conexiones Andalucía - Extremadura - Madrid

Renfe y el Gobierno de la Comunidad de Extremadura, han trabajado conjuntamente para poner en marcha un Plan de optimización y mejora global del servicio ferroviario en dicha comunidad.

El Plan se traduce principalmente en:

- Nueva relación entre Huelva y Madrid, los fines de semana, a través de Extremadura
- Conexión directa entre Sevilla y Cáceres, al ampliar el servicio de los trenes Sevilla-Mérida hasta la capital cacereña

#### Nuevo Servicio Intercity Xàtiva - Madrid

Renfe programa un nuevo servicio de Larga Distancia, Intercity, entre Xàtiva y Madrid, para atender la demanda de los clientes que se desplazan diariamente, por motivos laborales y profesionales, entre estas ciudades.

Este nuevo servicio Intercity se realiza con material de la serie 121, vehículos versátiles que pueden circular indistintamente por las líneas de ancho internacional o nacional.

La velocidad máxima que se alcanza es de 250 km/h en líneas de Alta Velocidad y de 200 km/h en líneas Convencionales.

#### Nuevos Servicios Madrid - Vitoria Gasteiz

Con dos nuevos servicios entre Madrid y Vitoria-Gasteiz, Renfe da respuesta al aumento de demanda en esta relación, que ha crecido un 45% en los seis primeros meses de circulación del Renfe Alvia.

Estos servicios se suman a los 38 trenes Renfe Alvia semanales en ambos sentidos que están programados actualmente entre las dos ciudades.

El índice de puntualidad supera el 92%.

## Nuevo Servicio Intercity Barcelona - Vitoria Gasteiz

Renfe ha puesto en funcionamiento un nuevo servicio directo entre Barcelona y Vitoria-Gasteiz, los viernes y domingos en ambos sentidos. Con el nuevo servicio Intercity, se refuerza la oferta y se complementa el servicio diario Renfe Alvia Barcelona-Vitoria Gasteiz-Vigo.

El nuevo servicio Intercity se efectúa con trenes de la serie 121.



## Puesta en Servicio Trenes Híbridos

Con la puesta en servicio de los nuevos trenes híbridos, Renfe ha recortado significativamente los tiempos de viaje entre el centro y noroeste peninsular, aumentando también la oferta de plazas en el corredor.

Los nuevos trenes de la serie 730 son capaces de circular, con tracción diesel o eléctrica, tanto por línea Convencional, como por la línea de Alta Velocidad.

El inicio de servicios con estos trenes ha permitido incrementar la oferta diaria entre Madrid y Galicia, reduciendo los tiempos de viaje entre 30 y 60 minutos, realizando el trayecto Madrid - A Coruña en un tiempo inferior a 6 horas.

### Logros Servicios Obligaciones de Servicio Público

A lo largo del periodo 2010-2012, Renfe ha colaborado activamente con INECO y el Ministerio de Fomento en el desarrollo del análisis necesario para determinar los servicios denominados "Obligaciones de Servicio Público".

El Acuerdo de Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2012 recoge la declaración de los servicios de Media Distancia considerados Obligaciones de Servicio Público.

En dicho Acuerdo se establece que todos aquellos servicios de Media Distancia Convencional que se estén prestando actualmente y no estén incluidos en la presente declaración de Obligación de Servicio Público, dejarán de ser prestados por Renfe antes del 30 de junio de 2013.

En cuanto a los servicios de "Alta Velocidad - Media Distancia (Avant)" y los servicios de viajeros

sobre la red de ancho métrico, que a partir del día 1 de Enero de 2013 serán integrados en Renfe, el Acuerdo establece que Renfe continuará prestándolos en las mismas condiciones, fijándose que, antes del 30 de junio de 2013, el Estado definirá qué servicios resulta pertinente considerar Obligaciones de Servicio Público para mejorar la eficiencia y Sostenibilidad del sistema de transporte.

Por último, la totalidad de los servicios de Cercanías son considerados Obligaciones de Servicio Público.

## **Puesta en Servicio**

### **Sistema ERTMS Cercanías Madrid**

El 11 de febrero, Renfe puso en marcha el Sistema ERTMS en Cercanías Madrid, transportando viajeros por la línea C-4 (Parla-Colmenar Viejo/Alcobendas-San Sebastián de los Reyes) a bordo de trenes CIVIA que utilizan el nivel 1 del sistema europeo de gestión del tráfico.

La implantación del sistema europeo de gestión del tráfico (sistema ERTMS) en líneas convencionales de alta frecuencia, aumenta la seguridad y favorece la interoperabilidad de la red.

Ha supuesto un reto de gran complejidad técnica, al tratarse de infraestructuras convencionales, que ya están en servicio y cuentan con una amplia variedad de equipamientos de distintos fabricantes.

Renfe ha tenido que llevar a cabo un intenso proceso de pruebas para garantizar los estándares de fiabilidad y seguridad del sistema ERTMS. Así, los ensayos en la línea han tenido una duración aproximada de un año, desde febrero de 2011, llegando a completarse casi 20.000 kilómetros de circulaciones en pruebas.

## **Continuidad**

### **Proyecto Ágora Cercanías Madrid**

Renfe continúa avanzando en el desarrollo del proyecto Ágora para la transformación del negocio de Cercanías Madrid en un modelo basado en la reestructuración del servicio en Áreas Comerciales, cada una de las cuales estará integrada por una terminal de referencia y varias estaciones, que a su vez se clasifican en diferentes tipologías.

El objetivo es conseguir mejoras en la prestación del servicio de Cercanías basadas en una relación más cercana y personalizada con el cliente.





## Mejora Servicios de Rodalies de Cataluña

Renfe diseñó a finales de 2012 un Plan extraordinario para la mejora de los servicios de Rodalies en Cataluña. El Plan contempla actuaciones en materia de RR.HH. y organización, material rodante, estaciones, información y comunicación, proponiendo inversiones en materia de infraestructuras.

## Otras actuaciones

### Estación Aeropuerto Barajas T4 Un millón de viajeros

La estación de Cercanías Aeropuerto T4, inaugurada en septiembre de 2011, ha sido utilizada por un millón de viajeros en su primer año de funcionamiento.

Esta estación es la terminal de la línea de Renfe Cercanías Madrid C-1, que partiendo de Príncipe Pío realiza parada en Pirámides, Delicias, Méndez Álvaro, Atocha, Recoletos, Nuevos Ministerios, Chamartín y Fuente de la Mora.

Los trenes con origen/destino Aeropuerto T-4 tienen una frecuencia de 30 minutos. Inician el servicio a las 5.15 horas, destino Aeropuerto, y a las 5.59 horas, en sentido contrario. El último tren de Príncipe Pío sale a las 23.32 horas y el último servicio desde el Aeropuerto, a las 00.15 horas.

Gracias a la línea C-1, los viajeros pueden acceder a la estación de Cercanías Aeropuerto T-4 en 38 minutos, desde Príncipe Pío; 25 minutos si viajan desde Atocha; 18 minutos, si se accede desde Nuevos Ministerios; y en 11 minutos, desde la estación de Chamartín.

Esta estación cuenta con las más modernas instalaciones, con controles de acceso más anchos de lo habitual para permitir el paso de maletas y con máquinas de venta de billetes de todos los productos de Renfe.

### Nuevos controles de acceso Cercanías Sevilla

Se ha completado la instalación y puesta en servicio de controles de acceso en 16 estaciones del núcleo de Cercanías de Sevilla, mejorando la calidad del servicio, agilizando la entrada y salida de viajeros, así como reforzando la seguridad.

## Logros Área de Mercancías y Logística

### Nuevos tráficos internacionales

A lo largo del ejercicio 2012, destacan las siguientes actuaciones en tráficos internacionales de Mercancías:

- Reapertura tráfico internacional a Italia a través del servicio Barcelona - Busto
- Consolidación del servicio Catalonia Express entre Barcelona y Perpiñán
- Establecimiento de nueva ruta comercial internacional entre Barcelona y Rotterdam
- Captación de tráfico desde Alemania, del cliente BASF
- Se han realizado trenes de pruebas para captación de tráfico internacional de autos con destino en el puerto de Tarragona



### Definición Modelo de Futuro

A lo largo de 2012 se desarrolló el nuevo modelo de gestión en base a la creación de las Sociedades comercializadoras (desarrollado en página 24).

### Consolidación Tráficos Internacionales

#### Barcelona - Toulouse

Consolidación de este servicio de transporte de mercancías por ferrocarril iniciado en 2011.

#### Figueras - Perpiñán

Esta conexión utiliza el paso a Francia a través de la línea, de ancho internacional, Figueras-Perpiñán, reduciendo 6 horas el tiempo de transporte, al evitar los cambios de eje o trasbordo de contenedores que se realizaban en Porbou/Cerbere.

El servicio se realiza con locomotoras propias en ancho UIC y trenes de 750 metros y se ha consolidado con 12 trenes semanales de contenedores y automóviles.

### Aumento Longitud de trenes

A los trenes de 700 m que se hacen en el corredor Madrid-Valencia (para contenedores), se suman los del tramo Irún-Venta de Baños (para piezas) y los tráficos internacionales vía TPFerro (contenedores).

## Logros Área de Fabricación y Mantenimiento

### Desarrollo

#### Plan de ahorro y austeridad

Se ha conseguido mejorar el objetivo de contención de gasto establecido, para el mantenimiento realizado con medios propios, en las partidas de "Materiales y Servicios", con un ahorro total de 27,8 millones de euros.

Asimismo, por lo que respecta a la gestión del mantenimiento llevado a cabo por la Industria Privada y como consecuencia de la actuación realizada por el Área de Fabricación y Mantenimiento, se ha producido un ahorro en los costes de mantenimiento, según los correspondientes contratos, del orden de 20 millones de euros.

### Obtención

#### Certificación Calidad y Medioambiental

##### Certificación de Calidad ISO 9001

Con fecha 20 de noviembre, el Sistema de Gestión de Calidad, de la Dirección Gerencia del Área de Negocio de Fabricación y Mantenimiento, fue certificado por AENOR, según la ISO 9001/2008.

##### Certificación Medioambiental BMI Vilanova

Con fecha 22 de noviembre, el Sistema de Gestión Ambiental implantado, a lo largo de 2012, en la BMI de Vilanova, fue certificado por AENOR, bajo la Norma ISO 14001.

### Inauguración

#### Base de Mantenimiento Redondela

El taller de Redondela inició su actividad el 5 de julio de 2012.

Los principales datos son los siguientes:

- Inversión: 15,4 millones €
- Superficie: 23.877,09 m<sup>2</sup>
- Plantilla: 36 trabajadores
- Tipo de mantenimiento: Primer nivel (preventivo y reparaciones básicas)
- Equipamiento industrial de última generación: Puentes grúa, barquillas de mantenimiento, bajavías, foso de lavado, vaciado de WC, bajabogies y torno de foso
- Sostenibilidad: paneles solares y almacén de residuos industriales
- Actividad de inicio: mantenimiento material convencional del ámbito geográfico de Galicia





### ***Puesta en Servicio*** **Serie 121 Ancho variable**

---

A lo largo del 2012 se han recepcionado 7 vehículos, estando disponibles para su puesta en servicio. Quedan por entregar 2 para finalizar el total comprometido.

### ***Comienzo*** **Pruebas de Homologación en Francia, Trenes serie 100**

---

En Agosto de 2012, se traslada la rama 100.024 a Francia para comenzar los ensayos estáticos y dinámicos.

En paralelo a los trabajos de homologación que se realizan en España, se comenzaron los ensayos bajo catenaria de 1.500V en territorio francés.

### ***Puesta en Servicio*** **Trenes Híbridos**

---

En Mayo se consiguió la autorización para el servicio comercial, de los trenes duales S/730, a 240 km/h en modo eléctrico y a 180 km/h en modo diesel.

El servicio comercial se inauguró el día 17 de Junio, con seis vehículos recepcionados. Posteriormente, en el mes de Agosto, se entregaron dos trenes más para el servicio y el 21 de Diciembre se entregó el noveno.

### ***Otras actuaciones en Material Rodante***

---

Implantación ERTMS en locomotoras 252 para el servicio Figueras-Perpiñán

Se han realizado las pruebas de implantación del primer prototipo, a falta de su homologación.

Fabricación de vagones MC4 en la Base de Málaga

Se han fabricado 30 vagones, habiéndose cancelado la construcción del resto de los mismos, por parte del Área de Mercancías, por razones estratégicas de mercado.

## Adaptación del parque de trenes para garantizar la accesibilidad

Se continúan realizando trabajos de adaptación de la flota de trenes, para garantizar la accesibilidad. Como hitos más significativos, se han concluido los trabajos asignados a la BMI de Valladolid, de adaptación de 8 unidades de la S/598 y de 3 unidades de la S/448, según el proyecto establecido.

### Logros Seguridad en la Circulación

## Evolución e Implantación ERTMS - LZB

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 miembros. Integra la señalización y el control del tráfico ferroviario de la infraestructura con el equipo embarcado en el material rodante.

A finales de 2011, entró en funcionamiento el Nivel 2 de ERTMS en el servicio Ave Madrid-Barcelona, lo que permitió la reducción de los tiempos de viaje.

En Marzo de 2012, se incorporó el sistema ERTMS Nivel 1 en la línea C-4 de Renfe Cercanías de Madrid (Parla-Alcobendas/San Sebastián de los Reyes-Colmenar), siendo pioneros en su utilización en una línea convencional de alta frecuencia.

En el año 2012, el 24,5% de los kilómetros-tren realizados por los trenes de Renfe se han efectuado al amparo del LZB y del ERTMS, sistemas ambos con altas prestaciones de Seguridad.

## Evolución e Implantación Asfa Digital

El ASFA digital es el sistema principal de seguridad en la casi totalidad de los trenes de la Red Convencional y se utiliza como sistema de apoyo en la Red de Alta Velocidad.

Renfe ha invertido 80 millones de euros en la instalación del sistema Asfa Digital en su flota de vehículos. Dicho sistema reduce, hasta en un 60%, la posibilidad de fallo humano, mediante las nuevas funciones de control de velocidad introducidas que hace más fiable la conducción, al facilitar más indicaciones a los maquinistas.

Este proyecto de mejora se inició en el 2007 y supone la instalación de 2.588 equipos. El total de equipos instalados a 31 de Diciembre de 2012 es de 2.376, en 1.369 vehículos, siendo el 91,8% del total previsto.

## Auditorías Sistema de Gestión de Seguridad

Se realizaron dos auditorías, una interna y otra externa, al Sistema de Gestión de la Seguridad implantado.

Las conclusiones de ambos informes de auditoría confirman que RENFE-Operadora tiene implantado un Sistema de Gestión de Seguridad y que los Procedimientos que se utilizan son correctos y suficientes para garantizar la conformidad del Sistema.

## **Información y participación de los trabajadores**

### **Cultura de Seguridad**

---

Las principales actuaciones encaminadas al desarrollo de la cultura de seguridad, llevadas a cabo a lo largo del ejercicio 2012, han sido las siguientes:

- Jornadas de Seguridad, de Comunicación y Foros de debate
- Puesta en marcha de una Comunidad de Formación
- Puesta en marcha de una Comunidad de Seguridad
- Profundización en la gestión del Factor Humano y sus riesgos
- Profundización en la cultura de seguridad mediante la sistematización del REX (retorno de la experiencia)
- Edición de una Guía de Buenas Prácticas, cuyo objetivo es el dar a conocer los principales riesgos detectados y registrados, relacionados con la conducción de trenes, ofreciendo recomendaciones sobre conductas personales y profesionales, que permitan establecer los hábitos más apropiados para una conducción más segura
- Utilización de esta Guía de Buenas Prácticas en la formación, en la gestión del fallo humano y como Guía de desempeño para Mandos Intermedios
- Elaboración de Fichas de Información dirigidas específicamente al colectivo de maquinistas, con los datos más relevantes de los sucesos incidentales, así como recomendaciones para su corrección derivadas de sus análisis



## **Logros Calidad**

### **Finalización Plan de Calidad y Excelencia 2011 - 2012**

---

El Plan de Calidad y Excelencia fue aprobado por el Comité de Dirección de Renfe, recogiendo el compromiso de la empresa con la calidad para el bienio 2011-2012.

El Plan pretendía impulsar y coordinar en Renfe las acciones a realizar en las distintas Áreas de Negocio, con objeto de tender hacia modelos avanzados de Calidad y Excelencia, a través de la satisfacción de los clientes y los grupos de interés, siendo, a su vez, más eficientes y competitivos, bajo estrictos criterios de ahorro y austeridad emanados de la Alta Dirección.

En el entorno descrito, se dio prioridad al mantenimiento de las certificaciones de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambientales (UNE-EN ISO 9001:2008 y 14001:2004), así como a la obtención de nuevas certificaciones:

- **Área de Fabricación y Mantenimiento:** consiguió en 2012 la certificación global

del Sistema de Gestión de Calidad (UNE-EN ISO 9001:2008) para todos los centros de su organización

- **Área de Mercancías:** mantiene vigentes la certificación integrada de los Sistemas de Calidad y Ambiental de todo el Negocio (UNE-EN ISO 9001:2008 y 14001:2004), así como todas las certificaciones obtenidas por las comercializadoras en años anteriores (unas integradas y otras en calidad)
- **Área de Viajeros:** mantiene las certificaciones integradas de Calidad y Medioambiental, UNE-EN 13816 (transporte público de pasajeros) y Cartas de Servicios
- **Dirección de Sistemas de Información:** mantuvo las dos certificaciones de las que dispone desde 2001/2002

## Premios y reconocimientos 2012

### Renfe, Institución Socialmente Comprometida

Renfe recibió el Premio Internacional “Puentes del Mundo” a la Responsabilidad Social en la categoría de Institución Socialmente Comprometida por el servicio Atendo.

La Fundación Puentes del Mundo es una entidad sin ánimo de lucro, cuyo objetivo final es la sensibilización de la sociedad a través de la difusión de acciones relacionadas con la cooperación al desarrollo, así como proyectos sociales, sanitarios, educativos y culturales de interés general que favorecen el fomento de la solidaridad.

### La Asociación Española de la Calidad “distingue” a Renfe

La Asociación Española para la Calidad (AEC) distinguió a RENFE-Operadora por su continua apuesta por la capacitación y certificación de personas en los ámbitos de la calidad y medio ambiente.



Desde el año 1999 Renfe dispone de personal certificado según los esquemas de la *European Organization for Quality (EOQ)*, que gestiona en España la AEC, mediante el Centro de Registro y Certificación de Personas.

## Renfe, “Mejor iniciativa pública” por el servicio Ave Madrid - Valencia

La revista “Actualidad Económica” otorgó a Renfe el premio a la “Mejor iniciativa pública” por el servicio de Alta Velocidad Madrid- Valencia, dentro de su gala de Premios al Éxito Empresarial de la Comunidad Valenciana.

Estos premios tienen como objetivo reconocer la actividad empresarial y la figura del emprendedor y la libre empresa, piezas clave en la economía española y auténticos generadores de empleo y riqueza.

## Reconocimiento a los sistemas de información de Renfe

La revista Computerworld reconoció el valor de las Tecnologías de la Innovación (TI) para el éxito del negocio, a la Dirección de Sistemas de Información de Renfe.

Este galardón es un reconocimiento al CIO (Director de Sistemas de Información) que más eficazmente gestiona sus instalaciones TIC, primando la adopción de las últimas tendencias en Tecnologías de la Información. En concreto, el premio reconoce el esfuerzo en materia de TI que convierte a Renfe en uno de los referentes del transporte ferroviario público europeo.

## Reconocimiento al equipo de Renfe Cercanías de Madrid

El Consorcio de Transportes de Madrid entregó uno de sus “Premios a la promoción del transporte público y la movilidad sostenible” a Renfe Cercanías de Madrid por el desarrollo de su programa de actividades escolares basado en el tren.

También reconoció la trayectoria profesional de dos de los directivos de Renfe Cercanías de Madrid: José Ignacio Rodríguez, gerente de Operaciones, y Susana Tato, operadora comercial del servicio de atención al cliente/organización de grupos.

## Renfe gana el premio publicitario Visión de Oro de JCDecaux

La pieza publicitaria “Pantone” de Renfe, ganó el premio Visión de Oro 2012 en la décima edición de los premios JCDecaux, dedicados a la creatividad exterior.

La creatividad, desarrollada por Sra. Rushmore, está centrada en los servicios Ave con el concepto “más de 300 paisajes por hora”.

“Pantone” además ha recibido significativos galardones en otros certámenes publicitarios, como el León de Plata en el Festival de Cannes; mejor gráfica en el Club de Creativos; Sol de Oro en el Festival Iberoamericano de Comunicación Publicitaria y una mención gráfica en el Festival One Show.



## Renfe, la mejor empresa de transporte de viajeros para trabajar en España

En 2012 Renfe se posicionó en el puesto 25 en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) y lideró por cuarto año consecutivo el Ranking Sectorial de Transporte de Viajeros del Monitor.

Además, en el ranking de empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, Renfe alcanzó la posición 40ª y en el ranking de las 100 empresas mejor valoradas para trabajar en España, Mercopersonas, Renfe ocupa la posición 39ª.

El Merco es un instrumento de evaluación reputacional que se ocupa de medir la reputación de las empresas que operan en España.

## Renfe AVE embajador de la Marca España

Foro de Marcas Renombradas Españolas (FMRE) ha reconocido públicamente a aquellas personas o instituciones que más se han destacado por contribuir a prestigiar la imagen de España en el exterior. La Alta Velocidad Española ha sido reconocida en 2012 con una acreditación con carácter extraordinario por su contribución a mejorar la imagen y la reputación de España internacionalmente.

## Renfe AVE, a la vanguardia

Renfe AVE recibió en la XVIII Edición de los premios Excelencia, el premio en la categoría "Vanguardia de la revista Dirigentes.

## 5.1.2 Principales Magnitudes

### Principales Magnitudes

Alta Velocidad - Larga Distancia	2012	2011	2012/2011%
<b>Ingresos de títulos de transporte</b>			
Ingresos de títulos de transporte ( <i>millones €</i> )	1.123,9	1.168,6	-3,8%
Percepción media ( <i>céntimos de euro/viajero-km</i> )	10,8	11,2	-3,4%
<b>Tráfico</b>			
Viajeros ( <i>millones</i> )	22,3	22,8	-2,1%
Viajeros - kilómetro ( <i>millones</i> )	10.415,8	10.462,1	-0,4%
<b>Oferta</b>			
Plazas - kilómetro ( <i>millones</i> )	17.685,2	17.262,2	2,5%
Kilómetros - Tren ( <i>millones</i> )	57,6	58,6	-1,6%
Plazas / Tren	307	295	4,1%
<b>Aprovechamiento</b>			
% Aprovechamiento ( <i>Viajeros - kilómetro / Plazas - kilómetro</i> ) (1)	58,9%	60,6%	-1,7%
Ingresos / Kilómetros -Tren ( <i>euros</i> )	19,5	20,0	-2,3%
Viajeros / Tren	181	179	1,1%

### Principales Magnitudes

Cercanías - Media Distancia	2012	2011	2012/2011%
<b>Ingresos de títulos de transporte</b>			
Ingresos de títulos de transporte ( <i>millones €</i> )	681,7	646,8	5,4%
Percepción media ( <i>céntimos de euro/viajero-km</i> )	6,4	5,9	7,4%
<b>Tráfico</b>			
Viajeros ( <i>millones</i> )	441,3	445,0	-0,8%
Viajeros - kilómetro ( <i>millones</i> )	10.728,0	10.936,2	-1,9%
<b>Oferta</b>			
Plazas - kilómetro ( <i>millones</i> )	35.211,3	34.730,3	1,4%
Kilómetros - Tren ( <i>millones</i> )	103,1	102,7	0,4%
Plazas / Tren	342	338	1,0%
<b>Aprovechamiento</b>			
% Aprovechamiento ( <i>Viajeros - kilómetro / Plazas - kilómetro</i> ) (1)	30,5%	31,5%	-1,0%
Ingresos / Kilómetros -Tren ( <i>euros</i> )	6,6	6,3	5,0%
Viajeros / Tren	104	107	-2,3%

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

## Principales Magnitudes

Mercancías y Logística	2012	2011	2012/2011%
<b>Ingresos de títulos de transporte</b>			
Ingresos de títulos de transporte (millones €)	177,6	207,7	-14,5%
<b>Tráfico</b>			
TEU (millones de unidades equivalentes)	0,6	0,5	7,6%
Toneladas (millones)	17,1	17,3	-1,5%
TEU - kilómetros (millones)	257,9	243,8	5,8%
Toneladas - kilómetro netas (millones)	7.049,3	7.564,0	-6,8%
<b>Oferta</b>			
Kilómetros - Tren (millones)	18,1	21,3	-15,0%
<b>Aprovechamiento</b>			
Ingresos / Kilómetros -Tren (euros)	9,8	9,8	0,6%
TN / Tren	389,9	355,5	9,7%



## 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.

### Puntualidad como seña de identidad

Producto	Retraso	Compromiso de devolución
<b>Alta Velocidad - Larga Distancia</b>		
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%
<b>Alta Velocidad - Media Distancia</b>		
Madrid - Toledo		
Madrid - Puertollano - Ciudad Real	Superior a 15 minutos	Devolución del 50%
Córdoba - Sevilla		
Madrid - Segovia - Valladolid		
Zaragoza - Calatayud		
Lleida - Camp de Tarragona - Barcelona	Superior a 30 minutos	Devolución del 100%
Córdoba - Málaga		
Cádiz - Jaén		
<b>Media Distancia</b>		
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%
<b>Cercanías</b>		
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.

### Indicadores de puntualidad

	2012 %	2011 %
<b>Alta Velocidad - Larga Distancia</b>	<b>89,88</b>	<b>88,75</b>
Corredor Nordeste	91,77	94,07
Corredor Sur	95,17	94,65
Corredor Este-Mediterráneo	89,34	84,49
Corredor Norte	86,64	85,63
Corredor Transversales	83,71	85,20
<b>Cercanías - Media Distancia</b>		
Cercanías de Madrid	98,46	98,61
Cercanías de Barcelona	95,82	94,06
Cercanías Urbanas e Interurbanas	98,71	98,65
<b>Alta Velocidad - Media Distancia</b>	<b>96,49</b>	<b>96,67</b>
<b>Media Distancia Convencional</b>	<b>86,40</b>	<b>93,77</b>

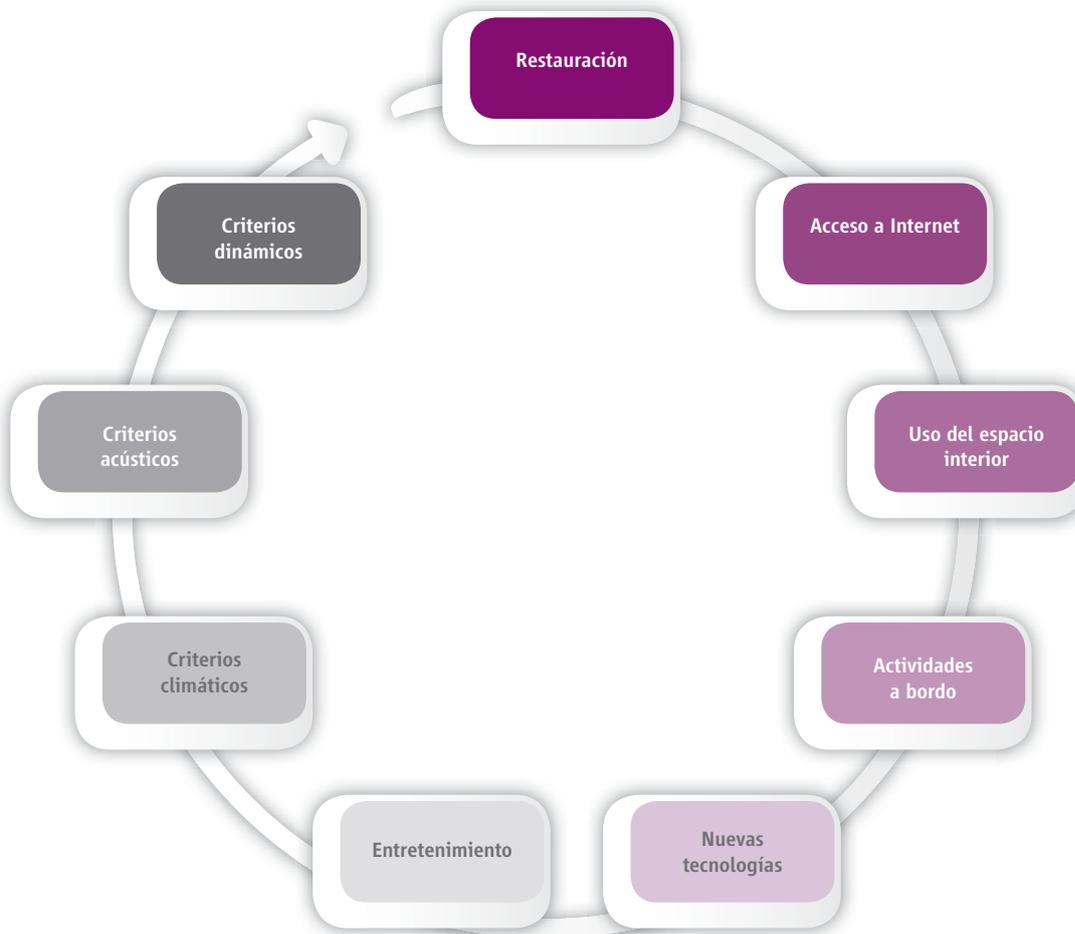


### 5.1.4 Compromiso de Confort

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, ... , 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 de 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 elabora 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 2012 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.

### Índice Aceptable de Riesgo (IAR)

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

El valor objetivo de este indicador, para el año 2012, estaba fijado en 0,410, habiéndose cerrado el año con un valor conseguido de 0,380, es decir, dentro del valor objetivo previsto.

Tipo de Accidentes	Índice de Frecuencia Objetivo 2012 Tasa de Riesgo Admisible	Índice de Frecuencia Real 2012	Índice de Frecuencia Real 2011
Graves	0,005	0,000	0,000
De Tren	0,028	0,027	0,027
De Maniobra	0,061	0,050	0,054
De Persona	0,011	0,000	0,005



## Mejora en el compromiso de Seguridad

El resumen de resultados a 31 de Diciembre de 2012 es el siguiente:

- Están en servicio comercial con el Sistema ERTMS 216 trenes. El total de los Km-Tren realizados en las líneas con ancho UIC fue de 44,60 millones
- 51 equipos de Asfa Digital instalados en 30 vehículos, a lo largo del año 2012
- 2.376 equipos de Asfa Digital embarcados en 1.369 vehículos
- Impartición de 343.530 horas de formación, en materia de seguridad, con un total de 12.900 participantes
- Cumplimiento de los Objetivos de Seguridad y los Objetivos Operativos del Plan Anual de Seguridad 2012
- Certificación electrónica de la documentación reglamentaria disponible en la Plataforma Asegura
- Obtención de 29 Autorizaciones de Puesta en Servicio de ERTMS Nivel 2
- Obtención de 305 Autorizaciones de Circulación

- Aplicación del Ciclo de Mejora Continua y del Retorno de Experiencia al Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación de Renfe

## Protección Civil y Seguridad Ciudadana

Las incidencias con efecto negativo sobre la actividad de Renfe, relacionadas con la seguridad ciudadana, sufrieron un incremento del 14,4% respecto a las que se habían producido en el año 2011. Concretamente, estas incidencias "negativas", experimentaron un incremento del 11,1% en los trenes y del 17,7% en las estaciones.

Por otro lado, las agresiones en general (empleados, viajeros y vigilantes de seguridad) se redujeron un 13% y los apedreamientos un 22,5%, respecto a 2011. Por el contrario, se produjo un incremento del 3% en la colocación de obstáculos en la vía. Los grafitis realizados a nuestros trenes se incrementaron un 27,2%, así como las conductas incívicas (tanto en trenes como en estaciones), que ascendieron un 22,5%.

En cuanto a los auxilios y ayudas humanitarias proporcionadas por Seguridad a nuestros viajeros y empleados en 2012 ascendieron a 18.537 acciones, si bien esta cifra representa el 17,25% de reducción en relación a las prestadas en el ejercicio anterior.



Durante 2012, es preciso mencionar el ajuste presupuestario que fue preciso realizar, entre otras, en la partida dedicada a gastos de vigilancia y seguridad, en base a las medidas de política presupuestaria y económica del Gobierno.

Fue preciso replantear todos los servicios y la operativa de seguridad, a fin de adaptarse a la nueva realidad económica, tratando de minimizar los efectos perjudiciales que esta reducción pudiera repercutir en la prestación de los servicios. Además, se incidió en: la racionalización de los servicios; organización de una operativa "dinámica" de los vigilantes de seguridad; en la mejora de la coordinación/colaboración con los integrantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, tanto a nivel estatal, como a nivel autonómico y local; en mayores índices de productividad; y en la adopción de medidas tendentes a obtener mejores resultados.

En estos tiempos actuales, en los que la problemática socio-económica y delincencial afecta de forma negativa a las actividades comerciales de la empresa, se pretende, para el ejercicio 2013, recuperar los índices de delincuencia en la escala del 2011. Respecto a los grafitis, adquiere mayor vigencia el plan de acción que desde hace varios años se está implementando con el objetivo de erradicar estos hechos que dañan nuestra imagen y representan un grave perjuicio económico para nuestra empresa. Cabe destacar que de todos los grafitis que se efectuaron en 2011, se consiguió

llevar a juicio 44 casos, de los cuales hasta el momento se ha logrado la condena de 14 de ellos, en los que los jueces han ordenado a los culpables indemnizar a Renfe.

En 2012, continuó la tendencia al alza. Se celebraron, de entre los casos de grafitis, 46 juicios, habiéndose resuelto hasta el momento 23 casos a favor de Renfe, sentenciando los jueces a los culpables a indemnizar a Renfe con 73.415 euros.

En los tres últimos años, los jueces han condenado a los grafiteros a indemnizar a la empresa con un total de 149.592 euros.

## Actividad formativa

En el ámbito de la formación, desde la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, la Gerencia de Área de Seguridad y Protección Civil junto con la Dirección de Formación, programan las acciones formativas consideradas de interés en materia de Seguridad y Protección civil, de acuerdo a las necesidades de las distintas Áreas de Actividad, en función de las políticas establecidas.

A continuación se muestran los datos de formación en materia de Seguridad y Protección Civil de la empresa durante 2012:

### Actividades formativas en Seguridad y Protección Civil

- **Cursos** - 134
- **Horas** - 11.011
- **Participantes** - 2.426

Respecto a las horas de formación, en comparación con el año 2011, se ha producido un incremento del 6,1%, si bien los participantes se han reducido en un 8%.

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

Cabe destacar las colaboraciones con organismos externos como:

- **Dirección General de Protección Civil y Emergencias:** se impartieron dos cursos de 12 horas cada uno a través de la Escuela Nacional de Protección Civil sobre la gestión de la protección civil en RENFE-Operadora
- **Fundación de los Ferrocarriles Españoles:** se ha elaborado la documentación para un futuro curso on-line sobre Medios de Protección Civil en el Material Ferroviario

## 5.1.6 Calidad como pilar del servicio

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

### Área de Viajeros

Con carácter anual se realizan más de 14.600 encuestas en los distintos servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Cercanías, Media Distancia Convencional y Alta Velocidad-Media Distancia, siendo su último año de aplicación 2011, en el cual se obtuvo una puntuación de 7,52.



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

En 2012 se llevaron a cabo los siguientes estudios:

- Productos para los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia (muestra 11.561) y Alta Velocidad-Media Distancia (muestra 1.800)
- Servicios complementarios de los productos Alta Velocidad-Larga Distancia: Servicios en tierra y a bordo (muestra 3.200)

Renfe ha incrementado su cuota de mercado (mercado español) en las siguientes relaciones:

Actividad / Producto-Servicio	2012	2011
Madrid - Barcelona	51,1%	44,9%
Madrid - Sevilla	85,1%	85,7%
Madrid - Málaga	77,4%	73,1%
Madrid - Valencia	86,6%	80,7%
Barcelona - Valencia	98,8%	94,5%
Madrid - Pamplona	69,0%	67,0%

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

## Área de Mercancías y Logística

### Indicadores de calidad percibida

	2012	2011
Mercancías y Logística	9,14	7,56
Siderúrgicos	8,39	7,79
Intermodal	6,54	6,71
Multiproducto	8,00	8,33

### Valoración de la encuesta

En primer lugar, hay que apuntar que los resultados de la encuesta a clientes son muy positivos. Analizando los mismos por sociedades, van desde los 9,14 puntos hasta los 6,54 puntos.

El Índice de Compromiso muestra unos lazos muy fuertes entre las cuatro sociedades y sus clientes. Globalmente alcanza 8,49 puntos de media.

También la Recomendación refuerza la visión positiva de los clientes. El saldo entre promotores y detractores es muy alto (55,7). En todas las sociedades la proporción de clientes promotores supera con creces la de detractores.

Por tanto, todos los indicadores globales apuntan a que los clientes perciben globalmente el servicio como "de calidad": están satisfechos, lo recomendarían y se muestran ligados a los servicios recibidos.



### Importancia y valoración de los atributos del servicio

Todos los atributos analizados por los clientes son considerados importantes, todos ellos reciben puntuaciones superiores a los siete puntos y medio, independientemente de qué sociedad sea su proveedor. Los más influyentes son:

- El cumplimiento de los plazos
- El interlocutor habitual
- El trato de las mercancías

Los clientes de Renfe Mercancías también citan el servicio de reclamaciones como uno de los aspectos más importantes del servicio. Los tres aspectos mejor valorados por los clientes, son los mismos que consideran más importantes: el interlocutor habitual, el trato de las mercancías y el cumplimiento de plazos.

Globalmente, más de la mitad de los clientes afirman que se han cumplido totalmente sus expectativas en cuanto al interlocutor habitual, al trato de las mercancías, a los plazos y a los cobros/pagos.

La percepción de seguridad de las mercancías es muy elevada. La valoración global es de 8,18 puntos, superando en todas las sociedades los 7,5 puntos de media.

También el proceso comercial, tanto globalmente, como en sus principales atributos es bien valorado (7,75 puntos). El elemento mejor valorado es la claridad de la oferta comercial que supera los ocho puntos (8,11).

Por tanto, analizado el servicio en sus principales elementos, también, de modo global, se puede hablar de una alta percepción de calidad entre los clientes. Sólo el precio no alcanza los siete puntos, aunque se queda muy cerca (6,68 puntos).

## Actividades certificadas a diciembre de 2012

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 2012:

## Actividades certificadas a diciembre de 2012

Certificaciones	Actividades
<b>Certificados integrados UNE-EN ISO 9001:2008 e UNE-EN ISO 14001:2004</b>	<b>Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental</b>
✓	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
<b>UNE-EN ISO 9001:2008</b>	<b>Gestión de la Calidad</b>
✓	Transporte de viajeros por ferrocarril para la línea C-1 trayecto Málaga-Fuengirola del núcleo de Cercanías de Málaga y la totalidad del núcleo de Asturias
✓	La fabricación, transformaciones, pintado y modificaciones, en el mantenimiento integral (preventivo, correctivo, visitas/inspecciones de seguridad, asistencia técnica en línea, asistencia en accidentes): la reparación y pruebas de componentes de los subsistemas de vehículos ferroviarios. La gestión de proyectos de construcción de talleres e instalaciones para el mantenimiento de vehículos ferroviarios. La reparación y pruebas de máquinas eléctricas rotativas y motores térmicos, equipos y componentes mecánicos; la calibración de equipos de medición y ensayo; y la producción de rótulos autoadhesivos relacionados con el sector ferroviario. La Consultora Técnica de Mantenimiento ferroviario. Queda certificada globalmente toda la Dirección Gerencia del Área de Negocio de Fabricación y Mantenimiento
✓	La gestión de los equipos de los ordenadores centrales. La puesta en producción de las aplicaciones centralizadas y la monitorización de los sistemas centrales
✓	Servicios de atención a usuarios para la gestión de peticiones, incidencias y asistencia técnica de los sistemas de información. Centro de atención a los usuarios
✓	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

(continúa en la página siguiente >)

(&lt; viene de la página anterior)

**Certificaciones****Actividades****UNE-EN ISO 9001:2008****Gestión de la Calidad**

- ✓ 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)

---

- ✓ Operaciones logísticas integrales especializadas en el transporte de automóviles y en la gestión de centros para el automóvil, carga y descarga de vehículos por ferrocarril, y almacenamiento de vehículos. Gestión de transporte ferroviario de automóviles y su logística asociada

---

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

**ISO 14001:2004****Gestión Ambiental**

- ✓ Talleres de Córdoba y Orense. Base de Mantenimiento Integral de Vilanova

---

- ✓ 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**

- ✓ 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

(continúa en la página siguiente &gt;)

(< viene de la página anterior)

**Certificaciones**

**Actividades**

**Cartas de servicio**

- ✓ Carta de Servicios Valencia
- ✓ Carta de Servicios Bilbao
- ✓ Carta de Servicios Asturias

**ISO 170001-2:2007**

**Accesibilidad Universal**

- ✓ Servicio Atendo Renfe

**Marca de Garantía Madrid Excelente**

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

**Marca de Garantía Puerto de Valencia**

- ✓ 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 y asegurando un viaje más cómodo y agradable.

Algunos de estos servicios son:



### Servicio de Acompañamiento de Menores

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

#### Número de servicios de acompañamiento

Producto	2012	2011
AVE	8.920	8.311
Alvia	3.405	3.025
Altaria	347	233
Alaris	-	1
Euromed	1.476	1.270
<b>Total</b>	<b>14.148</b>	<b>12.840</b>

### Diversidad de menús para viajeros

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

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

Durante 2012 Renfe sirvió un total de 3.918.163 menús, de los cuales 21.987 fueron menús especiales.

#### Diversidad de menús para viajeros

Menú	2012	2011
Menú vegetariano ovo-lácteo	2.722	3.209
Menú vegetariano estricto	2.924	2.256
Menú celíaco	3.217	2.972
Menú infantil	7.539	5.984
Menú musulmán	752	661
Menú kosher	515	619
Menú para diabéticos	1.385	2.630
Menú vigilia	240	269
Menú sin sal	478	1.010
Menú sin lactosa	2.215	1.685
	<b>21.987</b>	<b>21.295</b>



## Salas Club

Las Salas Club son lugares dentro de las grandes estaciones en los que los clientes de Renfe pueden aguardar la salida de sus respectivos trenes. Todas las Salas Club están dotadas de espacios para el trabajo, la lectura o el ocio, contando con televisión, prensa diaria, revistas y un bufé con infusiones, café, refrescos, bollería, snacks...

El acceso a las Salas Club está permitido a los clientes que viajan en clase club o preferente, así como a los viajeros frecuentes que cuentan con la tarjeta de fidelización Tempo Especial y Tempo Máxima.

En 2012 descendió el número de clientes que utilizaron las Salas Club. Este descenso es debido, en parte, al trasvase de viajeros de las clases club y preferente a turista.

## Número de usuarios de las Salas Club

	2012	2011
Número de usuarios	777.041	842.412

## 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

	2012	2011
Ingresos (€)	4.285.835	4.167.189
Número de viajeros	92.836	90.217
Número de Ferias	1.130	1.002

## Acuerdos comerciales con grupos de interés

Como todos los años, desde Cercanías Madrid, se establecen Acuerdos Comerciales con grupos de interés, con la finalidad de ofrecer al cliente la posibilidad de realizar viajes organizados en tren que le permitan, a su vez, conocer diferentes municipios y realizar diferentes actividades.

Acuerdos comerciales firmados en 2012:

- Ayuntamiento de Aranjuez**  
 Sobre la participación en el producto denominado ARANJUEZ EN BICI
- Ayuntamiento de Gualajara**  
 Sobre la participación en el producto denominado DESCUBRE GUADALAJARA
- Ayuntamiento de Alcalá de Henares**  
 Sobre la participación en el Tren Turístico denominado TREN DE CERVANTES
- Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid**  
 Campaña 2012 TREN DE LA NATURALEZA
- Programas escolares**  
 Además de estos acuerdos, también se cuenta con un programa de actividades escolares que pretenden dar la visión de que el tren no es solo un medio de transporte público para el uso diario, sino también un modo educativo para realizar salidas escolares.

Así, los trenes de Renfe Cercanías ofrecen la posibilidad de desplazar al grupo a un gran número de destinos y actividades interesantes, de forma segura, rápida y eficaz.

Este programa de actividades escolares se renueva todos los años con validez para el curso escolar.

Durante el año 2013, se pretende renovar dichos acuerdos e incorporar algún otro como puede ser el Ayuntamiento de Colmenar Viejo.

## Donación de europuntos

Renfe ofrece a sus clientes la oportunidad de colaborar con las organizaciones Aldeas Infantiles SOS, la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer y Nuevo Futuro a través de la tarjeta Tempo, donando sus europuntos. Gracias a su solidaridad, **en 2012, se han recaudado 15.647 €.**

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

Importe en €	2012	2011
Aldeas infantiles	9.168	6.858
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer	5.845	475
Nuevo Futuro	634	4.294
<b>Total</b>	<b>15.647</b>	<b>11.627</b>

## Información sobre Tarjeta Dorada

Durante el año 2012, se han realizado 1.117.977 actuaciones relacionadas con Tarjetas Doradas, 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 2012

	2012	2011
Venta sin Reserva	243.736	242.619
Venta con Reserva	655.194	654.588
Agencias	172.890	174.503
Bancos	46.157	742.598
<b>Total</b>	<b>1.117.977</b>	<b>1.814.308</b>

**La aportación de Renfe en forma de descuentos ascendió a 28.023.006 euros en 2012.**

### 5.1.8 Retos 2013

Renfe, en base al *Real Decreto-Ley 22/2012, de 20 de julio, por el que se adoptan medidas en materia de infraestructuras y servicios ferroviarios*, afrontará importantes retos a lo largo del ejercicio 2013:

#### Reestructuración de la Entidad Pública Empresarial RENFE - Operadora

El Gobierno considera conveniente dotar a la Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora de esquemas empresariales similares a otros operadores ferroviarios públicos del ámbito europeo.

Así, respetando la naturaleza de RENFE-Operadora como Entidad Pública Empresarial, se prevé su reestructuración a través de cuatro líneas de actividad, mediante sociedades mercantiles de las previstas en el artículo 166.2 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas participadas al cien por cien de su capital por RENFE-Operadora para cubrir la demanda global de servicios: viajeros; mercancías y logística; fabricación y mantenimiento; y gestión de activos.

#### Liberalización

#### Supresión de la Entidad Pública Empresarial FEVE

La Entidad Pública Empresarial Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE) quedó extinguida el día 31 de diciembre de 2012. Se determina su adscripción a Renfe y ADIF.



### Retos 2013 Área de Viajeros

En el año 2013, el Área de Viajeros dando continuidad a la estrategia iniciada en 2012, impulsará la creación de nuevas iniciativas enfocadas a propiciar 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 y Larga Distancia, en todas sus tarifas

Los principales retos del Área de Viajeros, para el ejercicio 2013, son los siguientes:

## Nueva política comercial

En el año 2013 Renfe aplicará una nueva estructura tarifaria y de precios en los servicios AVE. Esta estrategia de precios en los trenes AVE forma parte de la nueva política comercial que contemplará además otras acciones como la potenciación de los servicios combinados y la intermodalidad; el impulso a la venta por Internet; el desarrollo de nuevos productos de viaje, etc.

Se resume en tres actuaciones:

- Reducción general de los precios de referencia del AVE
- Nuevos descuentos para jóvenes y viajeros frecuentes

Tarjeta Joven: Podrán adquirirla todos los clientes con edades comprendidas entre los 14 y 25 años cumplidos, por un importe de 20€ más IVA, teniendo derecho así a un descuento del 30% en todos sus billetes de AVE y Larga Distancia.

- Aplicación general del sistema de precios flexibles, Revenue Management –RM-, consistente en:
  - Implementación durante el año 2013 de una arquitectura técnica de integración de sistemas
  - Creación de nuevas tarifas promocionales

Lanzamiento de la tarifa “Promo” en todos los corredores con descuentos entre el 30% y el 70%. Ofrece el mejor precio para cada tren, si bien no se pueden anular, cambiar billetes o escoger plaza.

Lanzamiento de la tarifa “Promo +”, con un pequeño extra en el precio pero con menos restricciones (cambio y anulación con gastos y elección de plaza).

- Utilización de las herramientas estadísticas y analíticas integradas en el Renueve Management

La implantación de esta nueva política comercial está enfocada al cumplimiento de lo siguiente:

- Precios más atractivos para los clientes.
- Acercar el AVE a un mayor número de personas, haciendo un especial esfuerzo en los jóvenes
- Incrementar las cifras de viajeros AVE, que redundará en mejoras ambientales y sociales
- Interactuar con distintos segmentos de la población a través de precios más atractivos
- Incrementar el nivel de aprovechamiento de los trenes
- Fomentar la fidelización a través de mejores condiciones para los viajeros habituales



## Intermodalidad con otros operadores ferroviarios

---

En un entorno próximo a la liberalización, se hace necesario desarrollar la colaboración con otros operadores ferroviarios, que posibilite aportar a los clientes, más y mejores soluciones de transportes ferroviarias.

## Intermodalidad con otros medios de transporte

---

A fin de posibilitar, cada vez más, soluciones integrales de transporte a nuestros clientes, se pretende profundizar en la política de alianzas estratégicas con otros actores de la cadena de transporte intermodal que se concreten en una oferta de billetes únicos, permitiendo hacer accesible el ferrocarril a lugares que actualmente carecen de infraestructura y/o encontrar nichos de mercado a través de la colaboración con otras empresas de transporte por carretera, aviación y marítimos.

## Integración comercial Renfe-FEVE

---

## Obligaciones de Servicio Público

---

A lo largo de 2013, en cumplimiento de Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2012, sobre la declaración de las Obligaciones de Servicio Público, se procederá a la implantación de lo establecido en el mismo.

## Implantación CRM

---

Renfe implantará en el año 2013 la primera fase de la herramienta de gestión de clientes (CRM) Siebel de ORACLE, inicialmente prevista en 2012. Con dicha solución se pretende afianzar la orientación estratégica de la compañía hacia el cliente.

## Actualización de Renfe

---

Durante el año 2013 será necesario comunicar la nueva política comercial de Renfe en todos los canales de interacción con los clientes. En concreto, el portal *www.renfe.com* se adaptará, facilitando al cliente, tanto la información para la preparación de su viaje, como la compra de billetes por Internet.

## Indemnizaciones automáticas

---

El objetivo es facilitar al cliente el pago de la indemnización correspondiente a los billetes con derecho a ser indemnizados debido a una incidencia en su viaje.

## Punto de última hora

---

Renfe ha previsto, durante los primeros meses de 2013, la implantación de un nuevo servicio al cliente denominado "Punto de Última Hora".

El nuevo puesto de atención "Punto de Última Hora" se instalará en la sala de preembarque de las estaciones de Barcelona Sants y de Madrid Puerta de Atocha con la misión de resolver las gestiones urgentes relacionadas con el viaje inmediato de los clientes.

El objetivo principal es la asistencia al cliente en las grandes estaciones con el fin de agilizar cualquier operación siempre que esté relacionada con su viaje inmediato.

Las operaciones más frecuentes son:

- Cambio de hora del billete. Adelantar o retrasar el viaje
- Anulación del billete
- Mejora de la clase
- Atención por la pérdida del tren



## Retos 2013 Área de Mercancías y Logística

Entre los retos del año 2013, cabe destacar:

### Definir modelo de futuro

Implantación 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.

- Integración de las Áreas de Negocio de Mercancías y Logística
- Continuar con los procesos de desinversiones y fusiones propuestas por el Gobierno en Consejo de Ministros de 16/03/2012
- Remodelación del servicio MULTICLIENTE, reconduciendo la oferta comercial con el fin de conseguir el equilibrio económico del servicio. Para ello, se está promoviendo la migración del sistema actual a la contratación estable por los clientes de huecos ("slots") sueltos o vagones completos durante un cierto periodo de tiempo y no para cada viaje
- Avanzar en la integración del eslabón correspondiente al transporte ferroviario de mercancías en el conjunto de la cadena logística a través de la participación activa de Renfe Mercancías en la Unidad de Logística del Ministerio de Fomento, de reciente creación
- Igualmente, se ha puesto en marcha un conjunto de actuaciones encaminadas a potenciar la colaboración con los Puertos

### Nueva Normativa Comercial

Durante el primer semestre del año 2013, se plantea la realización de una homogeneización normativa comercial.

### Nuevo servicio Ave Madrid-Alicante

El objetivo de puesta en servicio de Alta Velocidad Madrid-Alicante es junio de 2013.

### Nuevo servicio Ave a Francia

Una vez finalizado por la SNCF el proceso de homologación de los trenes españoles para corriente continua (1.500 V) y para corriente alterna (25.000 V) se iniciará el servicio de Alta Velocidad entre España y Francia a través del túnel de TP Ferro.

## **Retos 2013** **Área de Fabricación y** **Mantenimiento**

### ***Reorganización estructural***

Centros especializados en Reparación de Componentes y Bases de Mantenimiento

---

### ***Integración***

Mantenimiento y reparación de vehículos de ancho métrico

---

### ***Puesta en funcionamiento***

Cabina robotizada de pintura Base de Mantenimiento Integral Madrid

---

Puesta en funcionamiento en la BMI de Madrid de la cabina robotizada de pintura para trenes completos, con objeto de disponer de una instalación que permita pintar los trenes y las cabezas motrices de forma continua sin necesidad de desacoplar los coches, así como la operación previa de lijado y preparación de superficies. La automatización de estos procesos conlleva una reducción de costes, una mejora de la calidad del acabado y una disminución en el tiempo de inmovilizado de los trenes.

### ***Obtención***

Certificado del sistema de gestión ambiental de Integra

---

Integrar en un único sistema de gestión ambiental los actuales certificados independientes, ISO 14001, de las BM de Córdoba, Orense y BMI de Vilanova; ampliando su alcance a la Sede Central, BM de Bilbao, Zaragoza y BMI de La Sagra.

### ***Finalización***

Proyecto Estratégico de Ahorro y Eficiencia Energética

---

### ***Diseño Funcional***

Talleres del proyecto Arabia Saudí

---

Certificación de RENFE-Operadora como Entidad encargada del mantenimiento de vagones

---

### ***Homologaciones del ERTMS***

Locomotoras 252 para TP Ferro  
Versión 2.3.0 d para la línea de Albacete-Alicante

---

### ***Adecuación***

Base de Mantenimiento de Barcelona  
Casa Antúnez

---

### ***Continuación Plan de Accesibilidad***

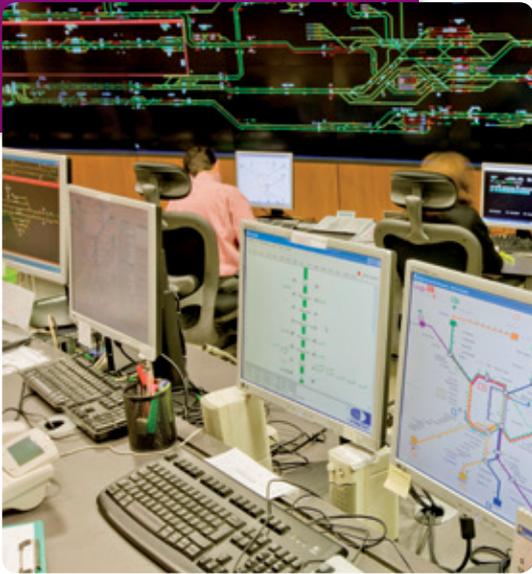
Homologación de la adaptación de la primera unidad 447

---

### ***Inauguración***

Servicio comercial en Francia con trenes serie 100

---



## Retos 2013

### Área de Seguridad en la Circulación

#### *Gestión y seguimiento* Tráficos Internacionales

---

Incidir en la gestión y en el seguimiento de los tráfico internacionales va a ser en 2013 uno de los principales objetivos operativos de Renfe en materia de Seguridad en la Circulación. En este sentido, se va efectuar un mayor aseguramiento y verificación del tren y de su carga antes de su puesta en circulación.

#### *Integración* FEVE en el Sistema de Gestión

---

La integración de FEVE en el Sistema de Gestión de Seguridad de Renfe será otro objetivo fundamental. Para ello, se revisarán los procesos y los procedimientos del SGS de Renfe para incluir las actividades de FEVE. Entre otras actuaciones, se extenderá la aplicación de las Circulares Operativas relativas al material y al factor humano.

#### *Elaboración* Fichas de puntos singulares y de especial atención en la infraestructura

---

Otra iniciativa a destacar será la elaboración, por parte de las Direcciones Gerencias de las Áreas de Negocio de Viajeros y de Mercancías y Logística, de Fichas de puntos singulares y de especial atención en la infraestructura. El propósito de estas fichas es informar al personal de conducción sobre aquellos elementos de los itinerarios de los trenes que requieren un mejor conocimiento de las peculiaridades de la infraestructura, o una atención mayor durante su paso. Así, se pretende que contribuyan a prevenir riesgos potenciales durante la conducción, además de ser un complemento para la formación en las habilitaciones de infraestructura de los maquinistas.

#### *Ampliación* Certificado Internacional de Seguridad

---

Ampliación del Certificado Internacional de Seguridad de Renfe, Parte B, correspondiente a la Línea Figueras - Perpiñán, con motivo del inicio de la explotación comercial de trenes para el servicio de viajeros.

#### *Revisión* Documentación del Sistema de Gestión de Renfe

---

Revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad de Renfe, adaptándolo a la legislación europea vigente y a la que se publique en 2013 por la Comisión Europea.



## 5.2 Accesibilidad

Como cualquier país europeo, España ha evolucionado hacia un perfil más heterogéneo de población. El público que accede a los trenes es cada vez más diverso, las personas mayores viajan más y utilizan cada vez con mayor frecuencia el tren para sus desplazamientos. La población inmigrante y de turistas en tránsito también alcanza niveles muy significativos, en cuanto a volumen y servicios demandados.

Renfe continúa dando cumplimiento al Plan de Accesibilidad aprobado en 2010, orientado a la consecución de la accesibilidad universal. Todos los proyectos y actuaciones, tanto realizados, como por desarrollar se orientan a la consecución de un ferrocarril cada día más accesible e integrador que cumpla las expectativas de viaje de todo tipo de clientes, independientemente de su condición física, psíquica o sensorial.

## Logros 2012

### Accesibilidad del material rodante e itinerarios

Los retos planteados para el año 2012 sobre el Plan de Formación en accesibilidad, la definición de los proyectos derivados del Diagnóstico de Accesibilidad y la elaboración Técnica de Señalización en las estaciones de Cercanías, han evolucionado según lo planificado. A estos logros se une la mejora de la accesibilidad de los trenes, las estaciones y las máquinas autoventa, así como la participación en los grupos de trabajo ministeriales y autonómicos sobre legislación para la accesibilidad.

### Plan de Formación sobre accesibilidad 2012

El Plan de Formación ha puesto el foco principalmente en las personas con discapacidad intelectual y cognitiva. A lo largo de 2012, se han realizado tres jornadas dirigidas a profesionales

de la Dirección Gerencias del Área de Negocio de Viajeros y de la Oficina Central de Atendo, con los siguientes objetivos:

- Transmitir la cultura empresarial sobre accesibilidad, promoviendo el cambio de actitudes entre los profesionales de Renfe
- Adquirir conocimientos sobre las personas con discapacidad intelectual, sus derechos y su relación con el tren

Los 62 alumnos asistentes han valorado positivamente la actividad. Este tipo de acciones promueve de forma muy significativa un cambio actitudinal de los trabajadores puesto que proporciona la oportunidad de conocer y compartir lo que representa la accesibilidad en nuestra empresa, tomando conciencia de la diversidad de personas que componen el conjunto de los clientes de Renfe.

Por otra parte Renfe ha participado como ponente en los cursos organizados por la Escuela Nacional de Protección Civil, con objeto de dar a conocer el ferrocarril como medio de transporte accesible, así como procedimientos de evacuación y desalojo de personas con diversidad funcional a bordo de trenes de Renfe.

## Definición de proyectos derivados del Diagnóstico de Accesibilidad

En 2012, concluye el estudio sobre el Diagnóstico de la Accesibilidad en el ciclo de vida del viaje, obteniéndose una cartera de proyectos basados en las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación). Con la culminación del diagnóstico se cumple el objetivo de identificar, a lo largo de toda la cadena de actividades que supone la realización de un viaje, los puntos más sensibles desde el punto de vista de la accesibilidad definiendo actuaciones para reforzarlos. En prácticamente todos los casos las propuestas de mejora se orientan a la comunicación, información e interacción con el cliente mediante la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Estos proyectos, agrupados en tres grandes bloques, darán solución a la accesibilidad en toda la cadena del viaje:

- Especificaciones de mejoras en los servicios Web: portal, móviles, etc.
- Definición de proyectos para acceder a la información mostrada en las estaciones y el guiado en las mismas
- Definición de proyectos para acceder a la información proporcionada a bordo de los trenes y desarrollo del guiado interior

A lo largo de 2013 se seleccionarán para su desarrollo y posterior implantación, los proyectos que se consideren más adecuados, con objeto de avanzar en la consecución de un servicio de transporte por ferrocarril universalmente accesible.

## Especificación Técnica: Señalización en las estaciones de Cercanías

En 2012 se elaboró la especificación técnica de Señalización en Estaciones de Cercanías que ha de servir como referencia a la hora de acometer actuaciones de accesibilidad en estaciones.

El objetivo de este documento es triple:

- Estudio y diagnóstico de los elementos de la señalización actual, en las estaciones de Cercanías, identificando los aspectos y actuaciones necesarias para cumplir con la normativa actual en materia de accesibilidad, así como con los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos
- Realización de un proyecto integral de señalización en una estación modelo, partiendo del concepto de Diseño Universal e incluyendo tanto la modificación de los elementos existentes, como el desarrollo de los nuevos elementos necesarios para cumplir con los criterios de Accesibilidad Universal que establece la normativa

- Extracción de un documento tipo para incluir en los pliegos de condiciones técnicas de los proyectos y que sirva como modelo de accesibilidad para futuras contrataciones

## Accesibilidad en trenes

En materia de accesibilidad, Renfe sigue desarrollando una de sus grandes estrategias: la accesibilidad de los trenes.

## Trenes de Media Distancia Convencional

Durante 2012, se ha llevado a cabo la transformación en accesibilidad de 9 trenes de Media Distancia realizada por la Base de Mantenimiento Integral de Valladolid. Dicha transformación, que afecta a 3 series de trenes diferentes, consta de la implantación de dos elevadores embarcados, que facilitan el acceso al tren desde andenes de diversas alturas, así como la adaptación interior de los trenes, dotándolos de 2 plazas para usuarios en sillas de ruedas, asiento preferente para la transferencia, aseo universal e itinerarios accesibles a todos los servicios ofrecidos en el tren (WC y máquinas autoventa).

Así, a finales de 2012, se dispone ya de 8 trenes transformados de la serie 598 (Media Distancia) que, junto con los trenes en transformación, permite preparar la planificación del inicio de la puesta en explotación en 2013.

## Trenes de Cercanías

El proyecto de ingeniería de transformación en accesibilidad de los trenes de Cercanías contempla una zona de piso bajo en la que se instalan: 2 plazas para usuarios en silla de ruedas, asiento para transferencia o acompañante, aseo universal, rampa de acceso, etc. Asimismo, se está modificando el interiorismo de todo el tren para dotarlo de un aspecto más actual a la vez que para hacerlo más accesible mediante la instalación de pantallas, pictogramas, ...

A finales de 2012, se han recepcionado los Kits de materiales para el inicio de la fabricación del prototipo de la serie 447, en la Base de Mantenimiento de Valladolid.

## Incorporación de nuevos trenes accesibles

Se han incorporado a la flota de Renfe 19 nuevos trenes accesibles, lo que permite aumentar el número de plazas ofertadas y mantener el compromiso de incrementar el número de trenes accesibles.

## Aumento de estaciones accesibles

Existen cuatro nuevas estaciones de Cercanías accesibles mediante trenes Civia, tres en el núcleo de Sevilla y una en Zaragoza. De esta forma, son ya 100 las estaciones de Cercanías accesibles con trenes Civia en todo el territorio.

Entró en servicio una nueva estación con Servicio Atendo puntual (Manzanares), ascendiendo a 126 estaciones accesibles para trenes de Alta Velocidad, Larga Distancia y Media Distancia.

## Máquinas autoventa

Se ha procedido al análisis de un prototipo de las nuevas máquinas autoventa de Cercanías, con objeto de asegurar la accesibilidad en cuanto a:

- Altura de los diales y ranuras
- Recogida de billetes
- Sistemas de pago y pantallas
- Contraste de los rótulos en braille que están sobre las ranuras indicando función: (monedas, billetes, tarjetas,...)
- Tamaño y contraste de las fuentes utilizadas, la longitud de los mensajes, ...

Se ha incorporado el software de navegación por voz en las actuales máquinas autoventa instaladas en diversos núcleos de Cercanías, facilitando así su uso a un mayor número de personas con discapacidad visual e invidentes.

## Legislación y Normativa

Renfe continúa participando activamente en Grupos de Trabajo en los que se están llevando a cabo diversos trabajos directamente relacionados con la accesibilidad al transporte de las personas con diversidad funcional. En el ámbito nacional participa en:

- **Grupo Espejo para la modificación, redacción y evaluación de la nueva ETI para PMR:** coordinado por el Ministerio de Fomento, en el que Renfe aporta la experiencia adquirida con objeto de defender la postura española en el grupo de trabajo constituido en el seno de la Agencia Ferroviaria Europea (ERA)
- **Comisión de Accesibilidad de Modos de Transporte de la Comunidad Autónoma de Madrid:** actualmente se trabaja en la redacción de una Guía Técnica de Encaminamientos

En el ámbito internacional:

- **Grupo de trabajo del CER-EIM PMR SG (The Community of European Railway and Infrastructure Managers):** el seguimiento, desarrollo y revisión de la ETI para personas de movilidad reducida





## Logros 2012 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 126 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 así como la puesta en marcha de un sistema de gestión que garantice la prestación del servicio.

Atendo ha ampliado su cobertura a 126 estaciones accesibles en España, una más que en 2011, de las cuales 66 prestan servicio de forma permanente en todo el horario de apertura de las estaciones y 60 lo hacen de manera puntual, previa demanda anticipada de al menos 12 horas con respecto a la hora 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 "dispone de un sistema de gestión de accesibilidad universal conforme a la norma UNE 170001-2: 2007 para el tránsito de personas con discapacidad y/o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, incluyendo el acceso, recorrido y acomodación en trenes de Renfe que realizan viaje entre las estaciones, que cuentan con el servicio Atendo".

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

### Los principales logros del Servicio Atendo, a lo largo de 2012, han sido los siguientes:

#### Incremento del 19,6 % en el número de asistencias

El número de asistencias realizadas en 2012 ha crecido un 19,6% respecto al ejercicio anterior, alcanzando un total de 465.126 asistencias. Desde la puesta en marcha del Servicio Atendo en julio de 2007, se han realizado un total de 1.506.813 asistencias.

## Encuesta de satisfacción a usuarios, 9,04 sobre 10

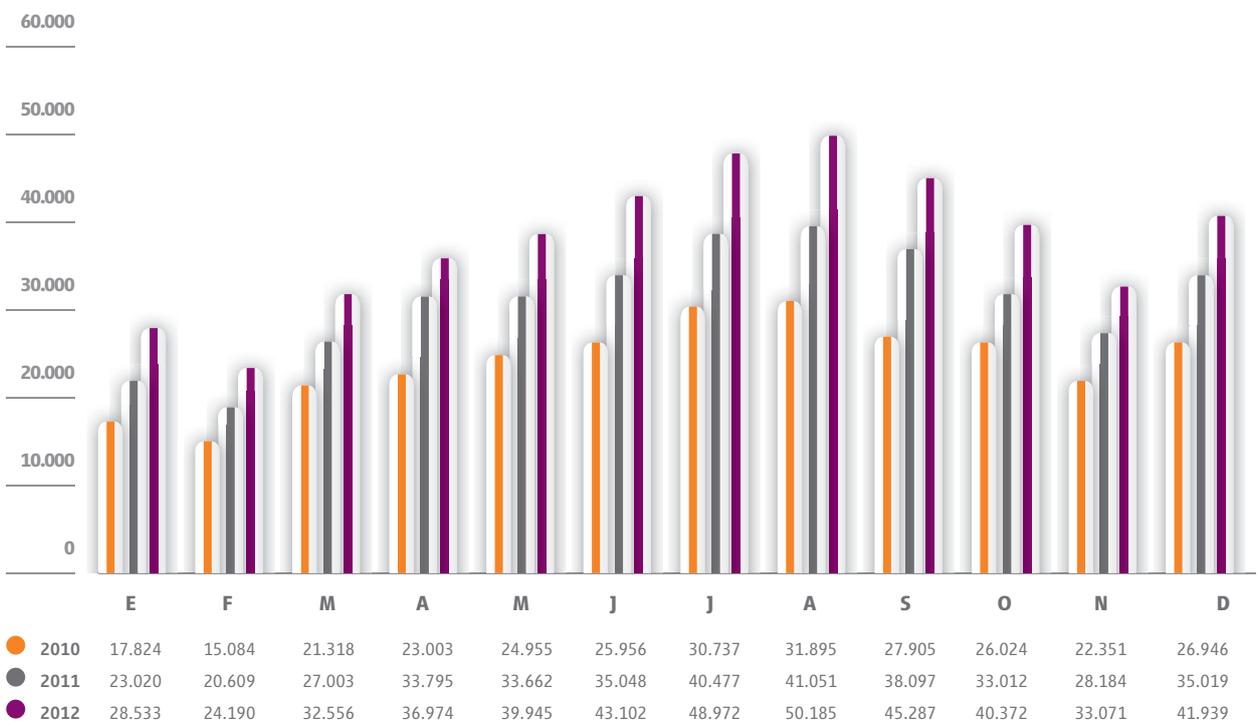
Con objeto de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del *Servicio Atendo*, Renfe ha elaborado una encuesta a clientes del servicio que lo han calificado con una nota de 9,04 sobre 10, manteniendo los altos niveles de calidad de años anteriores.

Del total de los clientes con discapacidad encuestados, el 96% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la atención y el trato de los asistentes de movilidad, un 93% con la asistencia en el Embarque/Desembarque, y un 91,9% de los clientes están satisfechos o muy satisfechos con el sistema de solicitud de asistencia.

## ATENDO, Premio Internacional Puentes del Mundo a la Responsabilidad Social

Renfe recibió en octubre de 2012 el Premio Internacional Puentes del Mundo a la Responsabilidad Social en la categoría de Institución Socialmente Comprometida por el servicio ATENDO. El acto de entrega estuvo presidido por el padre Ángel García, presidente de Mensajeros de la Paz y presidente de honor de la Fundación Puentes del Mundo.

### Nº de asistencias del Servicio Atendo



## Retos 2013

Plan de Formación 2013  
(discapacidad/accesibilidad  
sensorial)

---

Puesta en servicio de los trenes  
S598, acceso plataforma  
embarcada

---

Finalización de la adaptación en  
accesibilidad del prototipo S447  
de Cercanías

---

Desarrollo de proyectos  
seleccionados del diagnóstico de  
accesibilidad

---

Desarrollo de documentación de  
fácil lectura: Ficha de Evacuación  
a Bordo

---

## 5.3 Innovación

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

La escasez de recursos disponibles obliga a todas las organizaciones a rentabilizar al máximo las inversiones, por lo que es necesario potenciar la creatividad, el conocimiento y la innovación como factores primordiales que pueden generar ventajas competitivas.

Renfe está desarrollando un nuevo Modelo de Gestión de la Innovación adaptado a la nueva estructura de la empresa. 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.



### 5.3.1 Logros Innovación 2012

#### Servicios y satisfacción de las necesidades del cliente

Las acciones en este marco buscan la excelencia en el servicio, así como 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 2012, 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 2012, Renfe ha desarrollado los siguientes proyectos:**

#### Implantación billete electrónico en el móvil

Renfe ha implementado, en el mes de julio, un nuevo servicio de obtención del billete en dispositivos móviles que dispongan de conexión a Internet, para todos aquellos clientes que adquieran sus billetes de Alta Velocidad, Larga Distancia, y Alta Velocidad-Media Distancia a través de [www.renfe.com](http://www.renfe.com), siendo requisito indispensable estar previamente registrado (tener usuario y contraseña).

Además de poder viajar sin necesidad de imprimir el billete en papel, con sólo enseñarlo en el móvil el cliente podrá:

- Pasar por el control de seguridad
- Realizar el check-in

- Acceder al parking de una estación y a las Salas Club (bajo las mismas condiciones que actualmente)
- Realizar cualquier operación de cambio o anulación en taquilla

Una vez realizada la compra, en la ventana que muestra el localizador de la compra, hay que seleccionar la opción **'Recibir sms con los códigos de barras de los billetes adquiridos'** e introducir el número de teléfono de nueve cifras.

Posteriormente el cliente recibirá un sms informativo con todos los datos del viaje y un link de acceso donde se visualizará el código de barras de dos dimensiones (bidi).

A través de la selección del link, se visualizará la imagen del código que permite el acceso al tren, con solo enseñarlo en el check-in.

Resultados:

- En agosto de 2012, utilizaron este servicio 48.300 clientes (103.100 billetes)
- En diciembre de 2012, fueron 74.800 clientes (152.600 billetes)
- Más de 730.000 billetes en el móvil en el año 2012 (desde el 26 de Julio)

#### Información al cliente Lanzamiento App Renfe Cercanías

En su política de mejorar la información a los clientes, Renfe ha puesto en servicio de forma gratuita, su primera aplicación para terminales móviles de los principales sistemas operativos del mercado.

- La primera versión de la **APP 'Renfe Viajes'** se centra en la información del servicio de Cercanías que la empresa ofrece en doce núcleos metropolitanos de España y que integra: planos,

servicio de geolocalización, oferta de servicios programados, itinerarios personalizados e información sobre posibles alteraciones del servicio (avisos)

- Además, la aplicación ofrece al cliente información útil de Cercanías sobre las estaciones más cercanas a su ubicación, la hora de salida de los próximos trenes y el tiempo estimado de viaje hasta destino
- Permite configurar rutas favoritas para personalizar la consulta de un trayecto que se realiza a menudo y dispone de un buzón de sugerencias
- Vinculada a esta APP y como complemento al servicio de avisos mediante SMS, se ha desarrollado la solución **"Informa2" para smartphones**, que gestionada desde cada núcleo de Cercanías, facilitará a los viajeros la información relativa al desarrollo del servicio en caso de incidencia, actuaciones programadas, promociones, ... La información se segmenta a nivel de núcleo, línea y estación para cada ámbito de servicio



## Implantación tarjeta sin contacto CRTM Cercanías

En mayo de 2012 comenzó la implantación de la Tarjeta de Transporte Público del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, concebida mediante Tecnología Sin Contacto -TSC-, con la entrada en vigor del **Abono Joven de la Zona "A"** (equivalente a nuestras Zonas "0" y "A", siendo válida, además, para los viajes con origen o destino la estación Aeropuerto T-4).

Se incorporó a este sistema el 16 de octubre el **Abono Normal Zona "A"**, de similares prestaciones al Abono Joven.

Con la implantación progresiva de la tecnología sin contacto, dejarán de emitirse los títulos en su modalidad magnética. Así, el 30 de Noviembre concluyó la vigencia del Abono Joven del CRTM en su modalidad magnética.

## Implantación tarjeta sin contacto Renfe & Tú

Renfe implantó, el 24 de septiembre, la nueva tarjeta sin contacto Renfe & Tú en el núcleo de Cercanías de Santander. Los viajeros podrán cargar la tarjeta (en taquillas o máquinas autoventa) con cualquiera de los títulos de transporte en vigor y utilizarla en todos los recorridos de Cercanías entre Santander y Reinosa.

La Tarjeta Renfe & Tú es de aspecto similar a una tarjeta de crédito, contiene un chip electrónico que almacena los datos de los títulos de transporte y una antena que permite la comunicación con los equipos de la estación.

El nuevo soporte permite un acceso más rápido y ágil al andén, ofreciendo la comodidad de viajar sin necesidad de pasar previamente por la taquilla. Simplemente hay que acercar la tarjeta al lector ubicado en la parte superior de los tornos de acceso,

incluso sin necesidad de sacarla de la cartera, o utilizar las máquinas canceladoras en las estaciones que no dispongan de tornos.

La Tarjeta Renfe & Tú, basada en los sistemas de última generación de tarjetas sin contacto, se consolida como la única tarjeta en el servicio de Cercanías de Santander, desapareciendo el resto de soportes para títulos de transporte. Se encuentra además en vigor en Asturias, Zaragoza y Málaga.

Con ocasión de su lanzamiento se diseña un nuevo Bonotrén de 10 viajes como sustitución al billete de ida y vuelta. Este nuevo título de viaje, válido para un mes, permite realizar 10 viajes con un precio por trayecto inferior al del billete de ida y vuelta al que sustituye.

## Programación de trenes en Google Maps

Renfe ha incorporado más de 1.000 trenes diarios de Media y Larga Distancia al mapa de transporte del buscador, así como los servicios de Cercanías de varios núcleos. Google Maps tiene más de un millón de paradas de transporte público en el mundo, tanto de trenes, como de tranvías, metro y autobuses.

Renfe se ha convertido en una de las primeras empresas operadoras europeas en incorporar los horarios y conexiones de sus servicios a la herramienta de planificación de rutas Transit, dentro de Google Maps (consulta la guía de utilización adjunta). De esta manera, los usuarios pueden planificar sus desplazamientos desde casa, la oficina o desde su dispositivo móvil con información detallada de las distancias y opciones para alcanzar las estaciones ferroviarias y viajar a destino a bordo de los más de 1.000 servicios diarios de Media y Larga Distancia de Renfe en toda España.

Ahora, el usuario de Google Maps puede conocer el próximo tren de Renfe programado para cubrir parte del recorrido que necesita realizar, el tiempo de viaje previsto, así como enlaces a [renfe.com](http://renfe.com) para ampliar la consulta o comprar billetes.



## Adaptación equipos móviles de venta y supervisión en Cercanías Madrid

Tanto los cambios que se están produciendo en el ámbito de Madrid por parte del Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad en el soporte en el cual se aloja la TTP (Tarjeta de Transporte Público) como la modificación del escenario comercial del ámbito de Rodalies en Cataluña, hace necesaria la incorporación al equipamiento actual de supervisión, control y venta, de un dispositivo móvil adaptado a los requerimientos de cada negocio.

Estos equipos móviles están orientados principalmente al tratamiento de soportes de *ticketing* de tecnología sin contacto, aunque también disponen de otras funcionalidades para el control y emisión de títulos de transporte y el tratamiento de sanciones.

Se inicia en 2012 el diseño de una nueva arquitectura de sistemas de venta sin reserva en máquinas autoventa.

## Proyecto MOVE Venta automática en Cercanías

El **proyecto MOVE** se desarrollará a lo largo del periodo 2012-2013 y permitirá la modernización de los sistemas de venta sin reserva en las máquinas autoventa.

## Modernización Sistema de Ticketing en control de accesos

En una decidida apuesta por la modernización del sistema de ticketing que facilite al viajero el acceso a nuestra red de transportes de forma rápida y fiable.

Asimismo, se han continuado implantado sistemas automáticos de control de acceso en núcleos de Cercanías, iniciando el despliegue en estaciones con servicio de Media y Larga Distancia.

## Ampliación Sistema de Información Automática

La información al viajero es uno de los atributos más valorados por los clientes, especialmente por los viajeros de Cercanías, que reclaman una información inmediata sobre el estado de circulación de los trenes.

La información sobre los trenes de Cercanías se caracteriza por la alta frecuencia de circulación y el gran número de viajeros y estaciones afectadas, por lo que es absolutamente imprescindible disponer de Sistemas de Información Automática (SIA), dotados de un alto grado de inteligencia, que difundan información en tiempo real por todos los canales de comunicación de las estaciones, incluidos teleindicadores y pantallas digitales.

Durante el año 2012 se ha instalado el sistema SIA en los núcleos de:

- Asturias
- San Sebastián

## Movilización de aplicaciones

### **SUPERCOM. Herramienta comercial movilizada:**

Desarrollo de aplicación móvil para *tablets* de Supervisores de Alta Velocidad-Larga Distancia, dotándoles de una herramienta que integre:

- Operaciones comerciales: intervención, checking, liberación de plazas
- Gestión de la ocupación
- Acceso a herramientas internas
- Acceso a la documentación

### **Justificante de retraso movilizado:**

Desarrollo de la utilidad para la obtención del Justificante de Retraso para Cercanías y Rodalies en modo autoservicio (deslocalizadamente y sin esperar colas).

## Innovación Material Rodante

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

### Instalación de registradores jurídicos modernos

Desde el punto de vista de la Seguridad en la Circulación, durante el año 2012, se ha comenzado la sustitución de registradores por dos modelos más modernos, a instalar en 266 vehículos (218 locomotoras y 48 trenes de las series 448 y 592). A lo largo del ejercicio, se han instalado ya en 142 locomotoras y en un autopropulsado.

Estos equipos permiten disponer de registros de datos de circulación optimizados para necesidades de seguridad en la circulación, facilitando el análisis automático.



### Adaptación del parque de Alta Velocidad a los estándares fijados por la CE en lo referente al sistema ERTMS

Renfe ha terminado el diseño de su plan de migración de los equipos ERTMS, instalados en sus trenes, para adaptarlos a los estándares definidos por la Comisión Europea en lo referente al ERTMS.

### Puesta en servicio de los primeros trenes con tecnología dual y ancho variable

En junio de 2012, se pusieron en explotación comercial los primeros trenes duales, comenzando a prestar servicio entre Madrid y Galicia. Estos trenes circulan tanto por vías no electrificadas como por vías electrificadas.

### Adaptación 10 Trenes de la serie 100 para enlace Alta Velocidad España-Francia

Se han modificado los primeros trenes AVE S/100, para permitir su circulación por la infraestructura francesa. Esta adaptación, que integra los requerimientos de ambos países bajo el protocolo de Aceptación Cruzada, afecta tanto a la parte de tracción (1.500V), como a los equipos de señalización (KVB, TVM, RPS) y seguridad (GSM-R, ATESS).

## Proyectos I+D+i

### Área de Fabricación y Mantenimiento

Cabe hacer una mención especial a los proyectos de I+D+i que, en 2012, 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:

Análisis y validación experimental de un enfoque de sistema para la seguridad en caso de incendios 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 comunicación, mediante el desarrollo del componente ERTMS, EUROLAZO

## Área de Seguridad

Resulta imprescindible reseñar los proyectos de I+D+i que se desarrollan en el ámbito de la Seguridad de los Sistemas de Información y de la Seguridad Física, dentro del VII Programa Marco (FP7) de la Comisión Europea, muestra de los esfuerzos de la UE por crear un Espacio Europeo para la investigación y el desarrollo tecnológico.

Dentro de este ámbito, Renfe participa en dos proyectos, estando ambos enmarcados dentro del programa de Proyectos de Seguridad y enfocados a la innovación en las siguientes materias:

- Seguridad de los ciudadanos
- Seguridad de las infraestructuras y los servicios públicos
- Vigilancia inteligente y seguridad fronteriza
- Restablecimiento de la seguridad en caso de crisis
- Integración, interconexión e interoperabilidad de los sistemas de seguridad
- Seguridad y Sociedad
- Coordinación de la investigación sobre seguridad

### Los principales proyectos de I+D+i que se desarrollan en estas áreas, son los siguientes:

Proyecto ADDPRIV, busca mejorar la seguridad ciudadana velando por los derechos de privacidad de las personas. Discriminando en los sistemas de video vigilancia la información relevante de la que no lo es, para su borrado seguro de los sistemas

Proyecto SAVASA, tiene como objetivo principal el diseño de un sistema, basado en estándares, que permita a los usuarios autorizados realizar consultas semánticas sobre archivos de vídeo remotos que en principio no son interoperables

Renfe participa con rol de usuario final en estos proyectos, definiendo requerimientos funcionales y facilitando escenarios para la validación de los resultados. Los proyectos, iniciados en 2011, tienen una duración de 36 y 30 meses respectivamente. Durante 2012, los esfuerzos de ambos se centraron en las actividades de diseño, cumplimiento legal, desarrollo e integración de los diferentes sistemas que forman parte de la solución propuesta en cada uno de ellos. Durante el 2013, se prevé la evaluación de las primeras versiones de los pilotos en escenarios reales.

### 5.3.2 Retos Innovación 2013

#### Área de Viajeros

##### *Continuación*

Procesos de modernización y desarrollo de los sistemas

---

- Sistemas de ticketing
- Proyecto MOVE
- Sistema de Información Automática
- APP Renfe-Viajes
- Información y atención al cliente
- Movilización de aplicaciones

##### *Implantación*

WiFi en Salas Club

---

##### *Desarrollo*

Sistema Integrado de Telecontrol

---

#### Área de Fabricación y Mantenimiento

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

---

Estudio de detección de defectos en ejes de material rodante, minimizando el fallo por fatiga

---

Estudio de cruce de trenes de Alta Velocidad con Mercancías

---





## Área de Seguridad en la Circulación

### **Adaptación**

Parque de Alta Velocidad a los nuevos estándares ERTMS fijados por la Comisión Europea

---

### **Extensión**

Asfa Digital al parque de FEVE

---

## 5.4 Gestión del talento y desarrollo de recursos humanos

### 5.4.1 Desarrollo de los logros 2012

Los principales logros alcanzados en el ejercicio de 2012, en el área de Gestión del talento y desarrollo de recursos humanos, han sido los siguientes:

#### **Continuar desarrollo**

Entornos colaborativos a través de la Intranet de Renfe

---

#### **Ampliar**

Acceso de los colectivos a la Intranet de Renfe

---

#### **Puesta en marcha**

Formación Transfronteriza

---

#### **Garantizar**

Implantación homogénea  
Protocolos internos de prevención

---

#### **Asegurar**

Implantación de los sistemas de control en la prevención

---

### *En formación de desarrollo de Habilidades*

Potenciación de la metodología blenbed o mixta

---

### *En función de la especialidad y entorno operativo de los trabajadores*

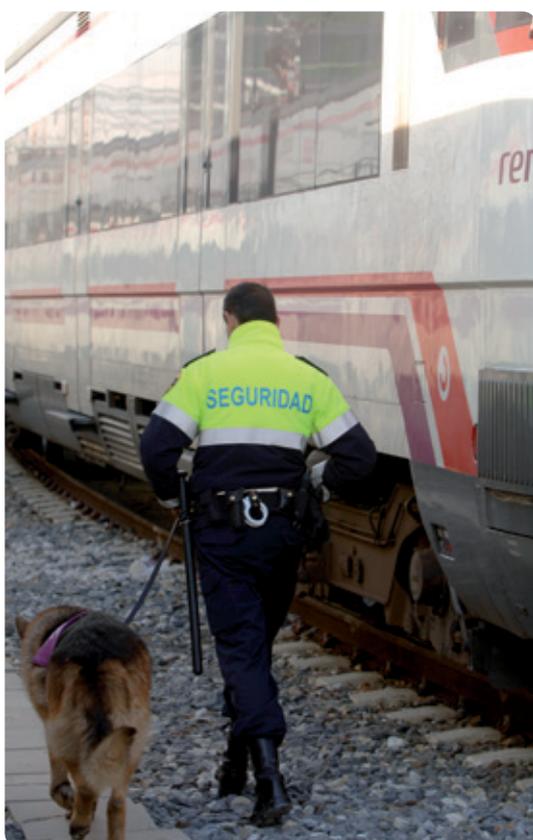
Elaboración de programas e itinerarios formativos

---

### *Instalación Completada*

Simuladores de Conducción

---



## **5.4.2 Un proyecto compartido por más de 13.000 personas**

Renfe cuenta con **13.866 trabajadores**, la mayoría de los cuales son hombres (89,86%) y se encuentran en la franja de edad comprendida entre los 46 y 55 años (65,01%).

**La distribución por Áreas de Actividad es la siguiente:**

### *Área de Operaciones*

12.892 trabajadores (93%)

---

### *Área de Viajeros*

8.023 trabajadores (58%)

---

### *Área de Fabricación y Mantenimiento*

3.361 trabajadores (24%)

---

### *Área de Mercancías y Logística*

1.473 trabajadores (11%)

---

### *Corporación*

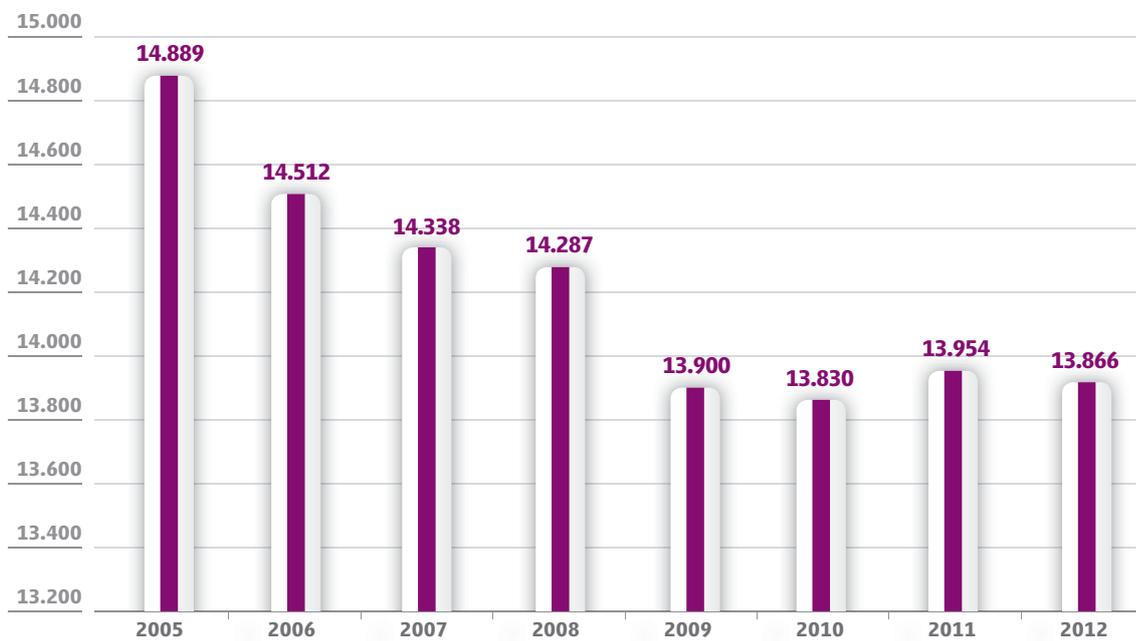
974 trabajadores (7%)

---

## Evolución de la Plantilla de Renfe (Número de empleados)

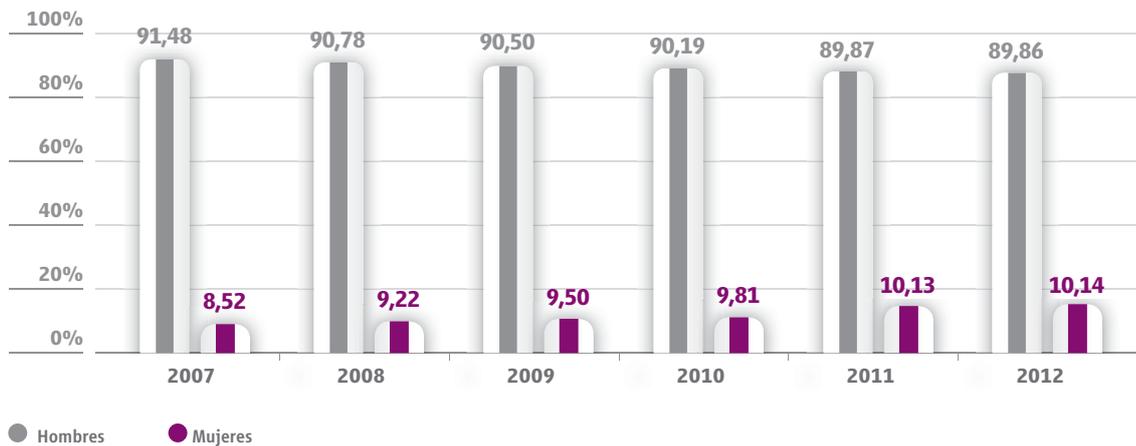
Desde el año 2005, año de la constitución de RENFE-Operadora, tras la segregación, la evolución de la plantilla de personal ha sido la siguiente:

### Evolución de la Plantilla de Renfe (Número de empleados)

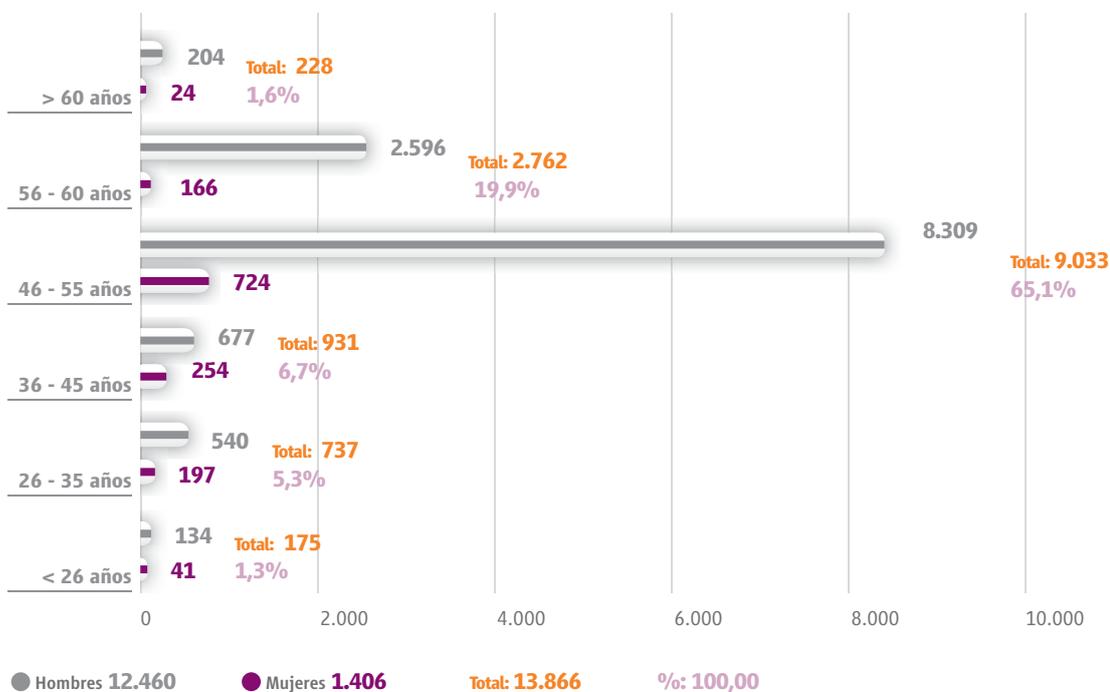


### Porcentaje plantilla hombres / mujeres

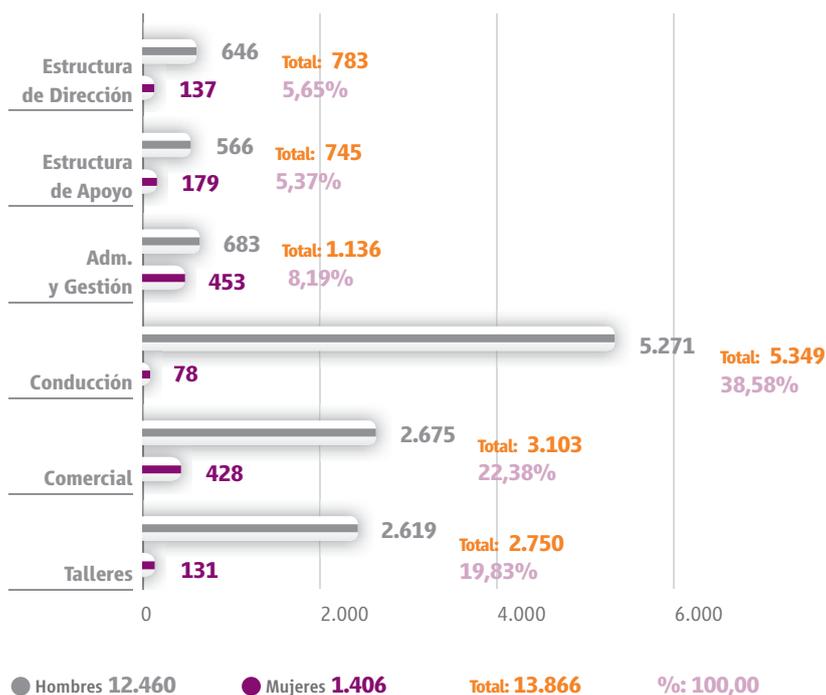
(% Hombres / Mujeres)



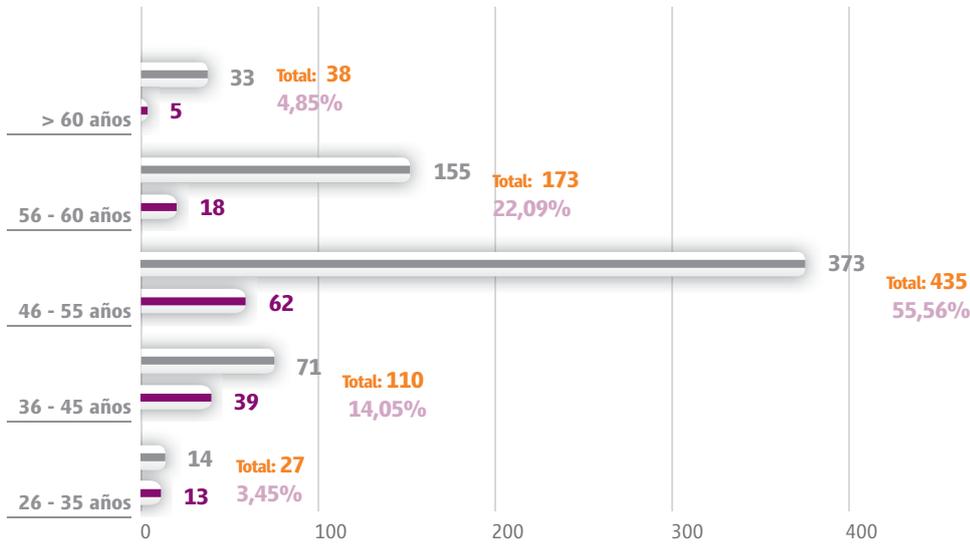
### Distribución de la plantilla por edades y sexo



### Distribución de la plantilla por Categoría Profesional



### Distribución de la Estructura de Dirección por edad y sexo



● Hombres **646**    ● Mujeres **137**    **Total: 783**    **%: 100,00**

### Distribución de la plantilla por Área de Actividad

Área de Actividad	2012	2011
D.G. Económico Financiera	311	309
Dirección Internacional	33	31
D.G. de Seguridad, Organización y RR.HH.	521	511
D. de Comunicación Marca y Publicidad	63	64
Presidencia	16	13
Secretaría General y Consejo de Administración	30	30
D.G. de Operaciones	35	-
Área de Mercancías y Logística	1.473	1.471
Área de Fabricación y Mantenimiento	3.361	3.409
Área de Viajeros	8.023	8.106
D. de la Oficina del Plan Estratégico	-	10
<b>Total</b>	<b>13.866</b>	<b>13.954</b>

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

Tipo de Contrato	Provincia	Nº de Hombres	Nº de Mujeres	Total
Fijo	Madrid	3.754	727	4.481
Fijo	Barcelona	1.590	228	1.818
Fijo	Valencia	916	48	964
Fijo	Sevilla	667	46	713
Fijo	Valladolid	611	59	670
Fijo	Zaragoza	422	9	431
Fijo	Málaga	411	51	462
Fijo	León	364	29	393
Fijo	Burgos	356	10	366
Fijo	Asturias	322	21	343
Fijo	Vizcaya	295	41	336
Fijo	Córdoba	268	16	284
Fijo	Murcia	226	6	232
Fijo	Guipúzcoa	195	16	211
Fijo	A Coruña	176	14	190
Fijo	Ciudad Real	175	3	178
Fijo	Tarragona	161	7	168
Fijo	Cantabria	153	3	156
Fijo	Salamanca	129	6	135
Fijo	Pontevedra	118	13	131
Fijo	Cádiz	107	3	110
Fijo	Granada	106	9	115
Fijo	Orense	105	12	117
Fijo	Alicante	98	2	100
Fijo	Girona	89	5	94
Fijo	Badajoz	85	0	85
Fijo	Lugo	83	2	85
Fijo	Albacete	73	0	73
Fijo	Almería	62	2	64
Fijo	Navarra	57	1	58
Fijo	Jaén	45	0	45
Fijo	Lleida	44	4	48
Fijo	Huelva	34	1	35
Fijo	Teruel	31	0	31
Fijo	Palencia	29	2	31
Fijo	Castellón	28	0	28
Fijo	Cáceres	24	0	24
Fijo	Guadalajara	18	2	20
Fijo	Cuenca	9	0	9
Fijo	Ávila	7	0	7
Fijo	Soria	6	0	6
Fijo	Álava	6	1	7
Temporal	Madrid	3	6	9
Fijo	Toledo	2	0	2
Fijo	La Rioja	0	1	1
<b>Total</b>		<b>12.460</b>	<b>1.406</b>	<b>13.866</b>



### 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. 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, también 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.

#### Empleados adscritos/fuera de Convenio Colectivo

	2012	2011
Adscritos al Convenio	13.083 <b>94,35%</b>	13.160 <b>94,31%</b>
Fuera de Convenio	783 <b>5,65%</b>	794 <b>5,69%</b>

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).

### 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:



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 24 personas 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 2012, este sistema ha afectado a un 19,1% 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.

### Número de trabajadores con evaluación de desempeño

	2012		2011
	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	646	137	794
Estructura de Apoyo	566	179	738
Mandos Intermedios	923	198	1.099
<b>Total</b>	<b>2.135</b>	<b>514</b>	
	<b>2.649</b>		<b>2.631</b>

### 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	2012	2011
Formación Mujeres	41.429	44.683
Formación Hombres	484.267	497.374
<b>Total</b>	<b>525.696</b>	<b>542.057</b>

### Horas y promedio de horas de formación por categoría profesional

Ejercicio 2012	Horas	Promedio h.
Estructura de Dirección	19.356	24,61
Estructura de Apoyo	26.477	35,63
Administ. y Gestión	23.761	20,91
Conducción	346.935	64,89
Comercial	50.981	16,43
Talleres	58.186	21,21
<b>Total</b>	<b>525.696</b>	<b>37,93</b>

### Promedio de horas por empleado

	2012	2011
Formación Mujeres	29,5	31,6
Formación Hombres	38,9	39,7
<b>Total</b>	<b>37,9</b>	<b>38,8</b>



## 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.

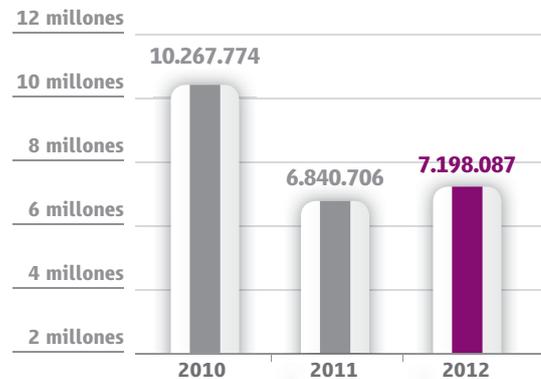
Los programas diseñados tienen el propósito de garantizar máxima transparencia y promover la igualdad de oportunidades para empleados. Dicho Plan es presentado y validado por la Representación Legal de Trabajadores presentes en el Comité General de Empresa, que forman parte activa del Consejo Asesor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

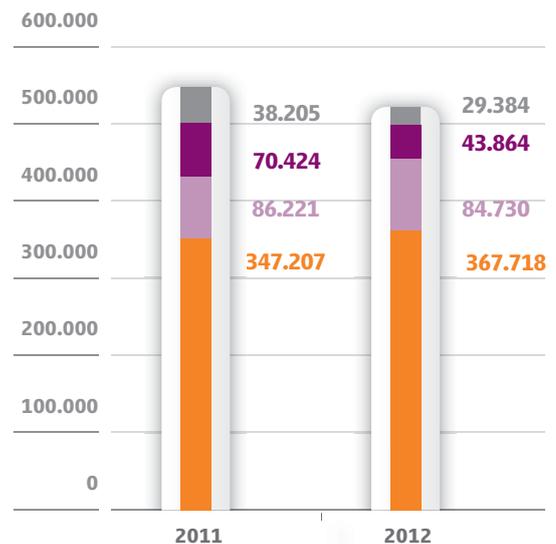
## Inversión en formación

(€)



## Horas por tipo de formación

(Nº de horas de Formación)



- Comercial
- Fabricación y mantenimiento
- Habilidades
- Seguridad Integral

## Programas específicos de formación de Renfe

### Programa de Desarrollo de 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 pre-directivos con mayor potencial, de los conocimientos necesarios para que tengan una visión general de la Gestión Empresarial

### Formación en Seguridad en la Circulación

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

### 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*

### Programas de Formación de Formadores

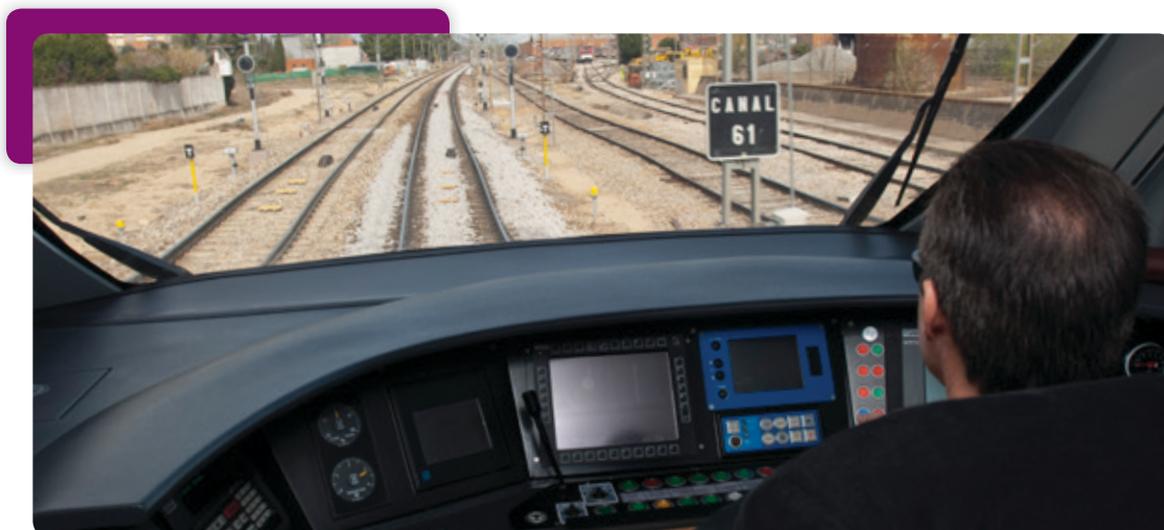
- Desarrollar competencias necesarias para el desempeño de funciones de formación en el puesto de trabajo y en aula

### Programas Formación Colectivo Op. Comercial

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

### Programas 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

	2012	2011
Hombres	0,10	1,96
Mujeres	0,36	7,57

#### Índice de antigüedad de la plantilla

	2012	2011
Hombres	29,33	28,34
Mujeres	22,58	21,65

#### Número de bajas registradas en 2012

	2012	2011
Despido por sanción	4	4
Dimisión expresa	3	2
Excedencia a empresa participada	10	12
Excedencia voluntaria	3	4
Excedencia forzosa	1	0
Excedencia cuidados familiares	3	1
Pase a sociedades participadas	0	86
Excedencia maternidad / paternidad	0	5
Extinción de la relación laboral (Fallecimiento/Incapacidad)	87	78
Finalización de contrato	6	16
Jubilación	11	4
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>212</b>

## Distribución de la plantilla por tipo de contrato/jornada

Número de Trabajadores	2012		2011	
	Jornada completa	Jornada reducida	Total	Total
Contrato indefinido o permanente	13.756	101	13.857	13.897
Contrato temporal o de duración determinada	9	0	9	57

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

## Bajas paternas y maternas 2012

	Hombres	Mujeres
Número de empleados que tuvieron derecho a baja por maternidad/paternidad durante 2012	79	46
Número de empleados que se acogieron a la baja por maternidad/paternidad	79	46
Número de empleados que regresaron al trabajo después de haberse cogido la baja por maternidad/paternidad	79	46
Número de empleados que seguían en la compañía transcurridos doce meses después de su vuelta tras una baja maternal/paternal	79	46
Porcentaje de empleados que volvieron a su puesto de trabajo después de que se les acabaran los permisos solicitados	100,00%	100,00%

## 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 jornada 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 disminuidos 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 la Estructura de Dirección, el 17,49% son mujeres, dentro de una empresa como Renfe que cuenta en su totalidad con un 10,14% de mujeres. 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

	2012	2011
% Relación salarial hombres / mujeres (*)	19,9 %	18,5 %
Masa salarial total (€)	616.205.308	643.836.557

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

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

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

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

Categoría profesional	Nº de mujeres en plantilla		% de mujeres del total de la plantilla		% de salario medio de mujeres en relación al de los hombres	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Personal Operativo	887	899	8,25 %	8,27 %	-26,48 %	-24,46 %
Mando Intermedio	203	195	12,81 %	12,53 %	-20,38 %	-18,52 %
Estructura de Apoyo	179	178	24,03 %	24,12 %	-4,94 %	-9,04 %
Estructura de Dirección	137	141	17,50 %	17,76 %	-7,51 %	-5,90 %

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.



El 62,9% de los empleados de Renfe, se sienten "bien y muy bien informados"



4.010.548 sesiones en el Portal Interesa durante 2012. Un 12% superior a 2011



A finales de 2012, estaban instalados y funcionando 128 puestos de comunicación en centros de trabajo

## 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 sienten "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.

## Diagnóstico de comunicación interna

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

Los colectivos entrevistados pertenecían 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 percibían que la comunicación interna había mejorado gracias a las nuevas tecnologías, aunque reconocían 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 manifestaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que conocían las noticias más relevantes de Renfe por los medios de comunicación interna de la empresa
- El 21% de los encuestados aseguraron que la empresa era la fuente por la que más información recibían, 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 recibían la información más importante puesto que, en conjunto, respondían 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. Consideraron 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 accedía diariamente a Interesa y un 39,18% más, accedía semanalmente. Desde su domicilio accedían casi el 50% de los casos
- El 68,57% de los encuestados leían habitualmente la revista En Punto

## Renfe En Punto

“En Punto”, publicación 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

La intranet de Renfe, Interesa, integra contenidos, funcionalidades, además de herramientas de gestión y de participación, con una navegación sencilla y práctica.

A su vez, la herramienta es intuitiva e incluye utilidades para mejorar la búsqueda y localización de contenidos. Además, se potencia 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.

Durante 2012, Renfe ha apostado por seguir innovando en la creación y uso de entornos colaborativos para diferentes colectivos, creando una nueva Comunidad de Seguridad en la Circulación.

Ambos entornos se han constituido en una herramienta, integrada en Interesa, muy importante tanto para compartir, difundir y actualizar información especializada, como para uniformar de criterios, destacando además su carácter impulsor de la innovación y su actuación sobre la cultura/valores y comportamientos de los colectivos a los que van dirigidos.

Estas comunidades están construidas sobre una plataforma que permite a sus miembros:

- Compartir información: recomendaciones, votaciones, favoritos, portal de vídeos y fotografías, etc.
- Buscar información: buscador integral, rss, portal de vídeos y fotografías, etc.
- Realizar proyectos en común: crear espacios en los que los usuarios puedan realizar proyectos de forma colaborativa apoyándose en las herramientas del entorno que mejor les convengan

## Contenidos

- Noticias	- Portal de Imágenes
- Foros	- Portal de vídeos
- Blogs	- Votaciones y encuestas
- Wikis	- Directorio (Red de expertos)
- Buscador integral	- Cuestionarios de evaluación
- Rss	- Cuestionarios de satisfacción
- Sharing Toolbar	- Vídeos
- Estadísticas	- Imágenes
- Biblioteca	- Listas de distribución



Además, mediante herramientas web e informes estándar y a medida, se puede realizar un detallado seguimiento, evaluación y análisis de las comunidades para poder tomar decisiones que potencien la participación y el intercambio de ideas.

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 2012, una media de 14.708 visitas al día (de lunes a viernes). Del total, un 9% (frente al 5% de 2011) 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.

Durante 2012, se ha potenciado también el papel del móvil como canal de comunicación mejorando la usabilidad y funcionalidad de Interesa.mobi. Los colectivos operativos que disponen de teléfono móvil cuentan con este canal de comunicación interna sencillo y de fácil acceso.

La intranet de Renfe dispone además 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.

Por último, a finales de 2012 estaban instalados y funcionando 128 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.

### Formación

El compromiso adquirido por Renfe en materia preventiva se traslada a todos los niveles jerárquicos de la empresa, con el objetivo de crear una cultura de seguridad y salud que esté presente en la realización de las actividades que desarrolle cada trabajador. Así pues, se requiere una formación en materia de prevención en toda la estructura de la empresa.

A continuación, se muestran los datos de formación dentro del catálogo de Seguridad Integral, de toda la empresa durante el 2012 en número de participantes y horas totales:



20.872 participantes



732.453 horas

Desde la Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, la Gerencia de Área de Prevención de Riesgos y la Dirección de Formación, programan conjuntamente las acciones formativas prioritarias en materia de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo a las necesidades de las distintas Áreas de actividad, en función de las políticas definidas.

Esta formación debe impartirse sistemáticamente a toda la plantilla actual de Renfe, distribuyéndose en distintos niveles:

- **Formación inicial** para los trabajadores que no hayan recibido aún dicha formación y para los de nuevo ingreso
- **Formación continua** de reciclaje
- **Formación coyuntural**, cuando un trabajador cambia de puesto, cuando se introducen nuevas tecnologías, por accidentes y/o incidentes, etc.

El objetivo de la Formación en Renfe, en materia de Riesgos Laborales, es integrar la prevención en toda la estructura de la empresa, enfocada a todos sus trabajadores, para conseguir un adecuado conocimiento de los riesgos y que puedan realizar su actividad con las máximas de seguridad y protección para su salud, tal y como viene recogido en el articulado de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo, así como, en lo establecido en el Real Decreto 39/97, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Para que esta formación sea eficaz, deberá ser coherente con los riesgos de cada puesto de trabajo.

A continuación se muestran los datos de formación en **materia de Salud y Prevención**, durante el 2012, en número de participantes y horas totales:

▶ 3.565 participantes

▶ 16.890 horas

### Salud y Prevención

	Participantes	Horas
Formación Continua	3.503	16.724
Formación Inicial	50	118
Formación Coyuntural	12	48

Aparte de los datos enmarcados dentro del catálogo de Salud y Prevención presentados anteriormente, tenemos que añadir 1.264 horas en materia de Prevención de Riesgos impartidas en módulos transversales, fuera de dicho catálogo y dentro de cursos generales de formación en Renfe.

Junto con la Dirección de Formación, se concluye el desarrollo de los cursos en materia de agresiones, y se marcan las líneas de impartición para 2013, definiéndolo como un módulo dentro de los cursos a impartir al personal susceptible de sufrir agresiones externas.

Se trata de un curso dinámico, en el que se dará una participación activa al profesional, estudiando los puntos de mejora, exposición del video, *role playing*, entrenar al trabajador en estrategias de

negociación con el fin de evitar la confrontación, etc. Incluye un video y documentación del formador como herramienta de apoyo en el aula. La duración marcada inicialmente para este módulo será de aproximadamente dos horas.

La Dirección de Formación será la encargada de impartir un curso específico de Formación de Formadores, en materia de agresiones externas, al personal que designe el Área de Actividad para la impartición de los futuros módulos.

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

Hay que subrayar la profesionalidad de los técnicos de prevención de Renfe que, de manera continua, reciclan sus conocimientos en prevención participando y asistiendo a Jornadas y Congresos en materia preventiva de instituciones propias de Prevención de Riesgos Laborales y/o empresas del sector ferroviario.

También se ha colaborado en Seminarios de Formación de Renfe con empresas externas del sector del ferrocarril, como es el caso de los Ferrocarriles Rusos RZD. Aquí, uno de los objetivos era comparar la legislación de Prevención de Riesgos Laborales en ambos países, con la finalidad de la posible implantación de estos procedimientos en RZD.

## Campañas preventivas para trabajadores

En 2012, se realizaron un total de 2.914 campañas preventivas.

### Campañas preventivas para trabajadores

Nº de Trabajadores	2012	2011
Cáncer colorrectal	268	376
Salud ocular	568	613
Salud ginecológica	377	386
Salud ósea	82	93
Riesgo cardiovascular	540	681
Prevención de cáncer de próstata	1.074	1.110
Tabaco	5	-

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

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

	2012	2011
Ratio de absentismo por accidente laboral	0,60	0,76
Jornadas perdidas por accidente laboral	27.326	33.802

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



## Visitas e inspecciones

La Dirección de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos, ha realizado un Plan de Inspección destinado a verificar el cumplimiento por parte de las empresas contratistas, en función de los trabajos y del lugar donde realicen sus actividades. Para ello, se ha establecido un calendario de visitas, así como diversos mecanismos de verificación y estudio de la información obtenida, con la intención de poder establecer pautas de actuación posterior en base a la mejora de la seguridad de los trabajadores.

En el mismo sentido, la Gerencia de Área de Prevención de Riesgos, junto con las Áreas de Negocio, han colaborado en la elaboración conjunta de un Plan de Inspecciones y verificación de la realización de los trabajos de limpieza de frontales y vehículos por parte de las correspondientes empresas adjudicadas en el territorio, en instalaciones de Renfe, ya que este tipo de trabajos conllevan una casuística especial en materia de Prevención de Riesgos.

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

En los Comités Provinciales se informa, entre otros temas de Prevención, de los daños a la salud de los trabajadores, es decir, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales que afectan a cada una de las áreas. También se informa con detalle sobre los accidentes graves y mortales, sobre aquellos de especial significación y, en general, de toda la siniestralidad ocurrida en la provincia. Esta información es transmitida por los representantes de cada una de las Áreas de Negocio.

El 1 de enero de 2012 entró en vigor el Protocolo sobre **Actuaciones específicas en la Coordinación de trabajos en proximidad, en la realización de limpieza exterior de vehículos y limpieza rápida de parabrisas/frontales.**

A finales de 2012, con el objetivo de mejorar el funcionamiento de los Comités Provinciales, y para que "la información sobre la accidentalidad que reciben los representantes de los trabajadores en cada provincia sea detallada, completa y en unos informes unificados", se elaboró un documento que contiene instrucciones para promover la "**Información sobre la accidentalidad en los Comités Provinciales**" dirigido a los representantes de prevención que asisten a los comités y que entra en vigor a partir del 1 de enero de 2013.



### **5.4.9 Retos 2013**

*Elaboración de un Plan de Formación 2013 personalizado*

---

*Desde el plano de la Formación*  
Afrontar el reto que plantea la aplicación del R. D. 22/2012 del 20 de Julio

---

*Alineado con el modelo de cualificaciones y certificados del sector*

Desarrollar un Sistema Integral de Formación

---

*Unificar*

Criterios de Formación y Prevención con motivo de la integración de FEVE en Renfe

---

## 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 2012 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.

Por razones macroeconómicas y de competitividad, el gasto público para los sistemas de transporte debe orientarse de acuerdo a los costes reales para la sociedad. La internalización de estos costes puede ser un incentivo para la elección de modos de transporte más sostenibles como el ferrocarril.

### 5.5.1 Desarrollo de los logros 2012

#### Cumplimientos Retos 2012

##### *Transferencia modal*

##### *Lucha contra el cambio climático*

---

La transferencia modal de otros modos de transporte hacia el ferrocarril provocó en 2012 una disminución de impactos ambientales y sociales del transporte, especialmente de las emisiones de CO<sub>2</sub>, evitando, por sustitución de otros modos de transporte alternativos, un total de 3.292.015 toneladas de CO<sub>2</sub>, y una cifra de 902.246 toneladas equivalentes de petróleo.

##### *Próxima parada: Emisión Cero Hacia la mitigación de la huella de carbono*

---

El contrato eléctrico realizado por ADIF para el suministro de la energía de tracción de Renfe procedió en más de un 70% de una empresa productora de energías renovables, concretamente *Acciona Green Energy Development*, de acuerdo con los certificados verdes concedidos por la Comisión Nacional de la Energía.

##### *Liderazgo en*

##### *Adaptación al cambio climático*

---

Durante 2012, Renfe ha realizado una gestión cotidiana que integra la gestión meteorológica, hecho que permite a nuestra empresa adaptarse en mejores condiciones a los retos futuros que plantea el cambio climático. Destacan en este ámbito las jornadas organizadas por Renfe y SNCF, jornadas que mostraron las mejores prácticas en materia de adaptación dentro del transporte, especialmente en el sector ferroviario.

En las mismas, se pudo constatar que Renfe se encuentra a la vanguardia europea de la gestión de adaptación al cambio climático en Europa, destacando medidas como las alertas meteorológicas, los planes de prevención de incendios, la instalación de zapatas sintéticas, la climatización de nuestros trenes, o la adecuación de los talleres a las altas temperaturas.

### **Revisión, implantación y desarrollo**

#### **Plan de Sostenibilidad Energética 2012 - 2021**

En 2012 se realizó una profunda revisión del Plan para revisar su estrategia de cara a la próxima década.

### **Éxitos de la Sostenibilidad en un corredor maduro de Alta Velocidad**

El servicio de Alta Velocidad de Renfe Madrid-Sevilla, cumplió 20 años en 2012. A lo largo de este periodo, ha sido un claro ejemplo de sustitución modal de otros transportes menos sostenibles, como la aviación o la carretera, erigiéndose en el primer modo de transporte dentro del corredor, y amortizándose en sólo 16 años las emisiones de gases de efecto invernadero producidas en su fase de construcción.



## **Hitos 2012**

### **Fuerte impulso a Gestión y tratamiento de aguas residuales**

Fruto del compromiso de Renfe con una mejor gestión del agua, se destinaron 530.000 euros, en 2012, a la gestión, tratamiento y reutilización de aguas residuales, fundamentalmente en talleres y en túneles de lavado de trenes.

### **Mejora Gestión del ruido y de los incendios**

La instalación progresiva en el parque de vagones de Renfe Mercancías de zapatas sintéticas de tipo K y LL permite a Renfe realizar una reducción de los riesgos de incendios ocasionados por chispas en el frenado y la minimización de los impactos acústicos. Estos vagones realizan en la actualidad un 67,52% de los tráficos.

### **Mayor seguridad en el transporte de mercancías peligrosas**

En 2012, el transporte de casi 1,5 millones de toneladas de mercancías altamente peligrosas por ferrocarril, evitó la circulación de unos 50.000 camiones pesados portando dichas sustancias que pueden comprometer la seguridad y salud de poblaciones y ecosistemas.



## 5.5.2 La ventaja sostenible de la Alta Velocidad

### 20 años del AVE Madrid-Sevilla

#### Análisis de rentabilidad en materia de Sostenibilidad

La entrada en funcionamiento de los servicios ferroviarios de Alta Velocidad ha supuesto un cambio significativo en los patrones de movilidad de los corredores en los cuales opera. En este sentido, un caso muy representativo es el del primer corredor de Alta Velocidad entre Madrid y Sevilla, que cumplió 20 años y ha supuesto un éxito rotundo en términos de Sostenibilidad.

Este caso refrenda que la principal aportación de los servicios de Renfe a la Sostenibilidad es ofrecer una alternativa competitiva a otros modos de transporte menos sostenibles, tal y como muestran los siguiente datos.

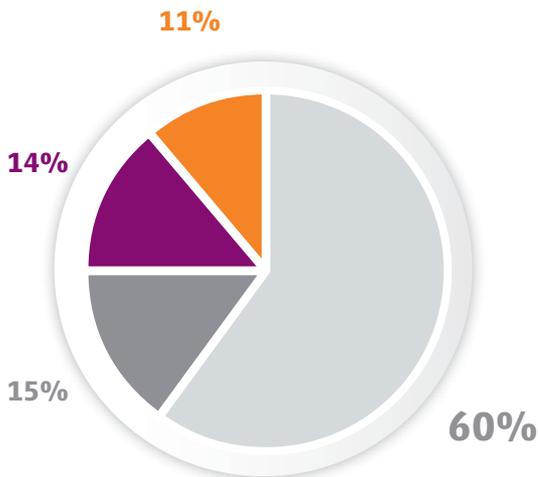
### Balance ambiental y económico en los años clave del AVE Madrid - Sevilla

(Ahorro de costes externos y de emisiones por sustitución modal)

#### Balance anual 1991 Anterior a la Alta Velocidad

En 1991, antes de la entrada en funcionamiento del tren de Alta Velocidad Madrid - Sevilla, el ferrocarril tan solo suponía un 14% de los tráficos, mientras que otros modos como el avión, presentaban cifras de tráficos con un orden de magnitud similar, transportando a unas 750.000 personas entre Madrid y Sevilla.

El automóvil privado era el medio preponderante con un 60% de los viajeros que transitan por el corredor.



- Tren
- Autobús
- Coche
- Avión

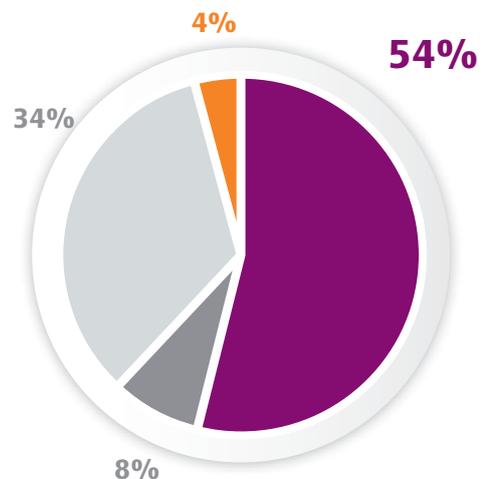
Las emisiones de gases de efecto invernadero producidas en el conjunto del corredor ascendían a una cifra de unas 383.000 toneladas anuales de CO<sub>2</sub>, para transportar una cifra inferior a los 7 millones de viajeros.

Analizando el impacto socioambiental de este transporte en términos monetarizados, mediante un indicador integrado, como los costes externos del transporte, se obtenía una cifra de 68 millones de euros. Los costes externos son un indicador integrado de Sostenibilidad que analizan costes de carácter económico, social y ambiental, no asumidos por los diferentes medios de transporte y causados sobre la sociedad, la economía y el Medio Ambiente. Los principales componentes son los costes por accidentalidad, por procesos de cambio climático, y por contaminación acústica y atmosférica, entre otros.

## Balance anual 1993 Primera anualidad completa con AVE

El año 1993 es el primer ejercicio completo con el AVE en funcionamiento, después de su inauguración en abril de 1992.

Según estudios en el corredor, como el "Análisis Empírico del impacto del AVE sobre la demanda de transporte en el corredor Madrid-Sevilla" de Vicente Inglada, en este primer año ya se produce un vuelco, erigiéndose el ferrocarril como el primer modo de transporte, con un 54% de los viajeros, desplazando al automóvil y reduciendo de una forma drástica el número de viajeros de la aviación.



- Tren
- Autobús
- Coche
- Avión

Este trasvase modal permitió una reducción neta de las emisiones de dióxido de carbono, pasando a una cifra de 268.000 toneladas, debido a las menores emisiones del AVE respecto al resto de modos.

Si no hubiera entrado en funcionamiento el tren de Alta Velocidad, las emisiones hubieran rondado las 393.000 toneladas, restando de este escenario todos los tráficos producidos por la demanda inducida provocada por el nuevo servicio de Renfe.

En lo que respecta a los costes externos, las cifras descienden notablemente situándose en una magnitud cercana a los 50 millones de euros, es decir, una reducción del 26% de los mismos.

## Balance anual 2011

En 2011, cerca de 14 millones de viajeros utilizaron el corredor, suponiendo el ferrocarril unos 7 millones, cifra muy superior a la de los modos competidores, como el avión, con 358.000 viajeros.

En este ejercicio, las emisiones de CO<sub>2</sub> de todos los modos que operan en el corredor fueron unas 360.000 toneladas de CO<sub>2</sub>, una cifra menor a la que se producía en 1991, con el doble de viajeros transportados (antes de la entrada en funcionamiento del AVE). Si el tren de Alta Velocidad no hubiera operado en el corredor las emisiones hubieran superado las 586.000 toneladas de CO<sub>2</sub>, un 63% superiores a las actuales.

Los costes externos producidos por todos los modos ascienden a una cifra de 162 millones de euros, mientras que bajo la hipótesis de la no entrada en funcionamiento del AVE estos costes ascenderían a unos 255 millones de euros.



## Balance anual 2012 Emisión 0

Estos efectos beneficiosos del ferrocarril de Alta Velocidad se han maximizado en 2012, gracias al contrato eléctrico de suministro de energía de tracción existente en el Corredor Sur de Alta Velocidad-Larga Distancia. Este contrato permite que toda la energía contratada para el servicio de los trenes de Alta Velocidad entre Madrid y Andalucía sea electricidad de origen 100% renovable, certificada por la Comisión Nacional de la Energía (CNE).



## Balance de CO<sub>2</sub> y de rentabilidad por externalidades en 20 años

(Comparación frente a los costes de construcción y en comparación con otros modos competidores)

Los datos acumulados de ahorro de emisiones y de costes externos se han calculado bajo la hipótesis de comparar el escenario actual de número de viajeros por modos en el corredor, frente a un escenario tendencial, en el cual se elimina la demanda de transporte inducida por el AVE, manteniendo el reparto por modos anterior a 1992.

## Balance neto de rentabilidad por externalidades

Las externalidades que han evitado los servicios de Alta Velocidad de Renfe en el corredor, suponen un total acumulado de unos 1.000 millones de euros a finales de 2011.

Con esta evolución de ahorros de costes externos, la inversión para la construcción de la infraestructura de unos 3.000 millones de euros en 1992 (unos 5.460 millones a precios actualizados a 2012) podría compensarse a los 64 años de su entrada en funcionamiento, (equivalente al 64% de la vida útil de la infraestructura), tan sólo con los ahorros por externalidades.

Para realizar un balance ajustado de la rentabilidad económica de forma completa, deberían incluirse otros factores de carácter económico mucho más importantes, como los resultados operativos, el impacto en el turismo y el territorio, y otros elementos intangibles, como la credibilidad del país, el aprecio ciudadano y la reputación de España y de Renfe, entre otros.

Este último factor reputacional y de credibilidad ha permitido a un consorcio de empresas del sector ferroviario español, entre ellas Renfe, ganar el contrato del servicio de Alta Velocidad entre las ciudades saudíes de Medina y La Meca, gracias, entre otros factores, a esta experiencia exitosa de 20 años de Alta Velocidad, en el AVE Madrid-Sevilla, que ha servido incluso como argumento expuesto en el discurso de Barack Obama de 16 de abril de 2009, para justificar los planes de Alta Velocidad en Estados Unidos.

## Balance neto de Carbono (CO<sub>2</sub>)

El ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub>, gracias al tren de Alta Velocidad, acumulado desde 1992 hasta 2011 asciende a 3.400.000 toneladas de CO<sub>2</sub>. Este ahorro anual es equivalente al consumo eléctrico de todos los hogares de una población de unos 1,4 millones de habitantes, del mismo orden de magnitud que el área metropolitana de Sevilla.

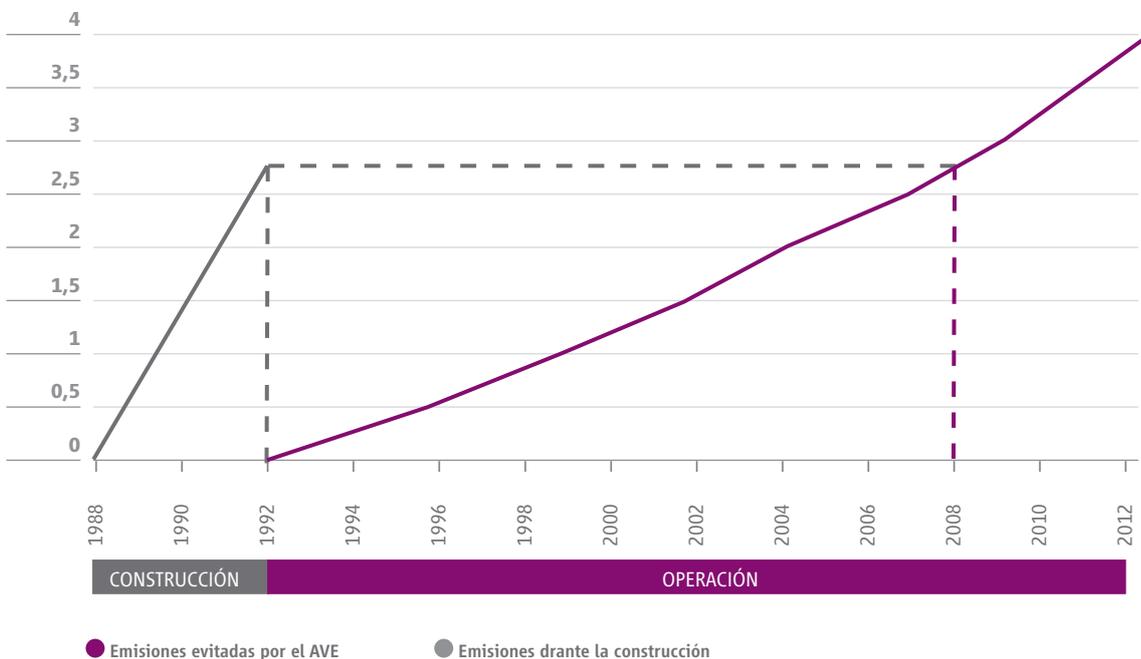
Este ahorro supera muy ampliamente las emisiones producidas durante la fase de construcción. Estas últimas, utilizando la metodología del Estudio de la Unión Internacional del Ferrocarril (UIC)

“Sostenibilidad de la Alta Velocidad Ferroviaria” suponen para una línea de estas características topográficas y de esta longitud unas emisiones de CO<sub>2</sub> de 2.700.000 toneladas. Según los datos de este estudio, la vida útil de la infraestructura se sitúa en unos 100 años, siendo las emisiones por kilómetro construido en Europa y con características topográficas similares de unas 5.800 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Con estos datos, en el año 2008 (a los 16 años de operación del servicio, en el 16% de su vida útil) ya se compensaron, en términos de gases de efecto invernadero, las emisiones de la fase de construcción.

## Emisiones acumuladas de CO<sub>2</sub> del AVE Madrid-Sevilla

(En millones de toneladas)



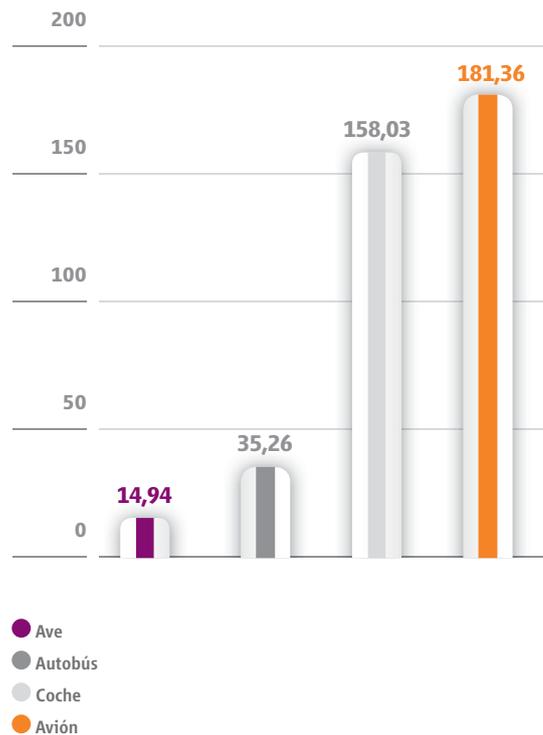
El primer efecto positivo de la Alta Velocidad se produjo desde el inicio del servicio AVE, al reducirse el consumo unitario por viajero, frente a los trenes convencionales utilizados con anterioridad, debido a factores como el menor tiempo de viaje, el aumento de la ocupación, o la reducción de los kilómetros con la nueva infraestructura. Según datos del Estudio "Consumo de Energía y Emisiones del Tren de Alta Velocidad en comparación con otros modos" de Alberto García Álvarez, el consumo en la ruta Madrid-Sevilla con los trenes convencionales anteriores al AVE era un 35% superior.

Además para optimizar su consumo energético, a partir de 1993 se desarrollaron una serie de iniciativas de conducción económica en el servicio Madrid-Sevilla, destacando el Equipo de Iniciativa y Mejora de maquinistas "A toda vela". Gracias a estas iniciativas, se han conseguido ahorros del consumo unitario de energía eléctrica en los trenes AVE Madrid-Sevilla de casi un diez por ciento, al lograr que, entre el 35 y el 54 por ciento del viaje el tren circule sin consumir energía.

Finalmente, otro de los factores que ha permitido una reducción significativa de las emisiones de gases de efecto invernadero es la mejora de la calidad ambiental de la electricidad consumida por Renfe, reduciéndose de forma notable en un 53% las emisiones de CO<sub>2</sub> por kWh consumido en el periodo 1991-2011, aumentando la ventaja competitiva de Renfe en carbono frente a sus competidores.

**La ventaja competitiva estratégica del tren de Alta Velocidad es ser el modo de transporte con menores emisiones unitarias en este corredor.**

**Emisiones Unitarias por modos en 2010**  
(gr CO<sub>2</sub> / vkm)

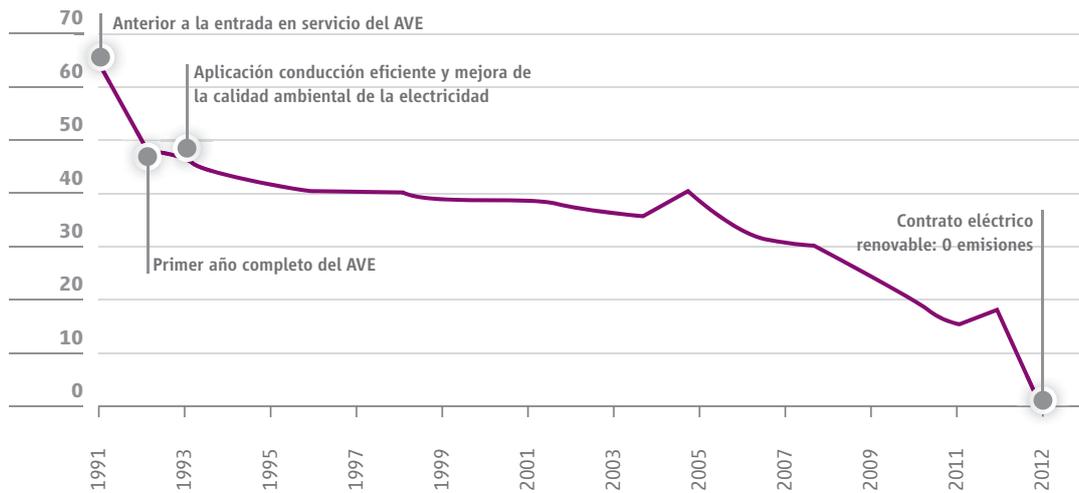


En 2012 esta reducción es la máxima posible, emisiones 0, si tenemos en cuenta que para este año toda la electricidad contratada para el servicio de los trenes de Alta Velocidad del Corredor Sur de Renfe está certificada como de origen 100% renovable, eliminando por completo las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de la circulación ferroviaria.

De forma gráfica, la evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> a lo largo del periodo 1991-2012 presenta una clara tendencia a la baja:

### Evolución Emisiones Unitarias Renfe Madrid-Sevilla

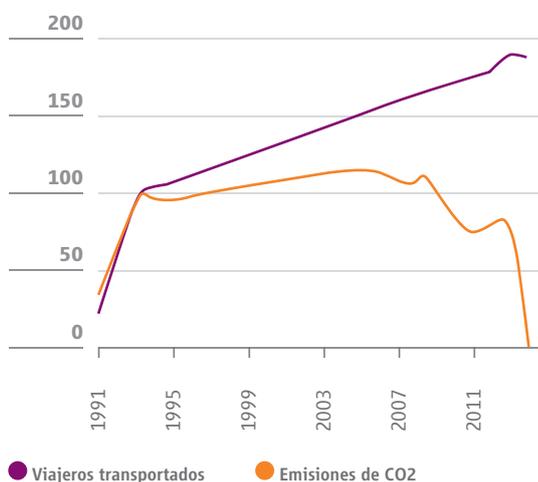
(En gr CO<sub>2</sub> / Vkm)



Si comparamos las emisiones totales con los tráficos puede observarse una clara disociación a partir de 1993 del incremento de los tráficos del ferrocarril con la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero:

### Desacoplamiento de las Emisiones totales del tráfico de Viajeros en el AVE Madrid-Sevilla

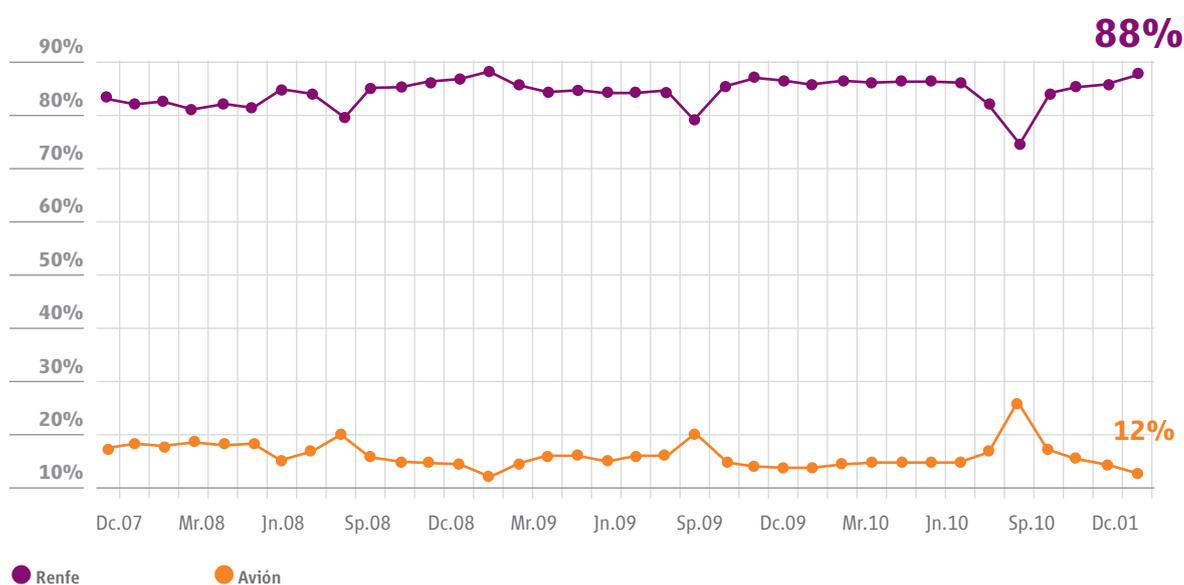
(Evolución Porcentual 1993 = Base 100)



Al contrario de lo que ha sucedido en España, esta disociación ha tenido efecto en el conjunto de todos los modos que operan en el corredor en el periodo de funcionamiento del AVE entre 1992-2012.

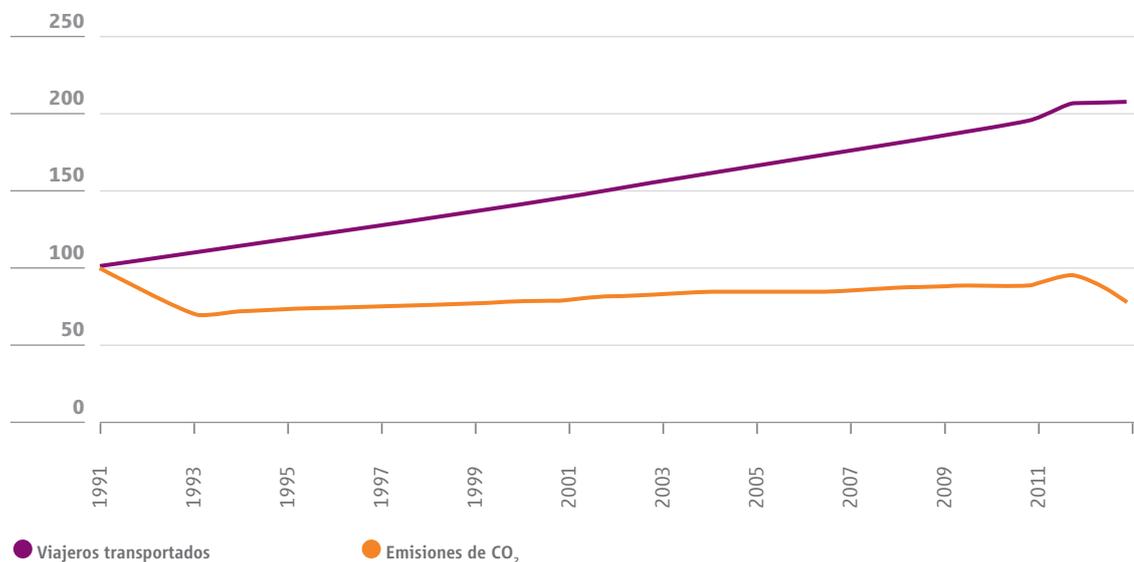
Esta reducción se produce especialmente por la sustitución de aviones por trenes AVE, en un corredor, donde, si analizamos únicamente el reparto tren/avión en los servicios punto a punto, los servicios de Alta Velocidad ferroviaria copan el 88% del mercado de estos dos modos.

### Madrid - Sevilla Cuotas de evolución



### Desacoplamiento de las Emisiones totales y del tráfico de Viajeros de todos los modos en el Corredor Madrid-Sevilla

(Evolución porcentual 1991 = Base 100)



### 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 Renfe, plasmando las obligaciones y compromisos que adquiere con el Medio Ambiente y su entorno social, y formando parte de la apuesta de la organización por el Desarrollo Sostenible.

Renfe se compromete a:

Establecer públicamente, y por escrito, sus compromisos ambientales

Asumir compromisos ambientales de carácter voluntario, más allá incluso del escrupuloso cumplimiento de la normativa ambiental vigente por parte de Renfe

Desarrollar los instrumentos de gestión más adecuados para reducir, e incluso eliminar, dichos impactos ambientales, mediante la dotación adecuada de los medios y procedimientos internos necesarios

Establecer cauces adecuados para la participación de las partes interesadas en la gestión ambiental de Renfe

Comprobar la eficacia de su gestión ambiental mediante el control de su implementación y cumplimiento, y mediante su actualización y adaptación permanente a las demandas de la sociedad

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

## Decálogo Ambiental de Renfe

- **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 y órganos corporativos que componen Renfe, sistemas de vigilancia ambiental basados en el autocontrol, utilizando procedimientos de atribución de responsabilidades y de supervisión de la gestión ambiental
- **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 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 y de negocio y órganos corporativos de Renfe, en forma de objetivos y programas de actuación concretos de carácter periódico, en coherencia con las restantes políticas, y en particular con las de Calidad, Seguridad en la Circulación, Protección Civil y Prevención de Riesgos Laborales
- **VIII.** Apoyar la adopción de compromisos específicos de mejora ambiental continua por parte de las áreas de actividad y de negocio y órganos corporativos sobre la base de la implantación, certificación y auditoría periódica de sistemas de gestión ambiental y de sistemas integrados, para instalaciones y servicios
- **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. Así, la organización ha adoptado las medidas oportunas en relación con la protección y mejora del Medio Ambiente y la minimización, en su caso, del impacto ambiental, cumpliendo con la legislación vigente al respecto.

## Gastos de naturaleza ambiental

Según los datos del cierre del ejercicio 2012, se han incurrido en gastos de naturaleza ambiental por importe de 1.138.000 euros. Estos gastos se desglosan en los siguientes conceptos:

### Gastos de naturaleza ambiental

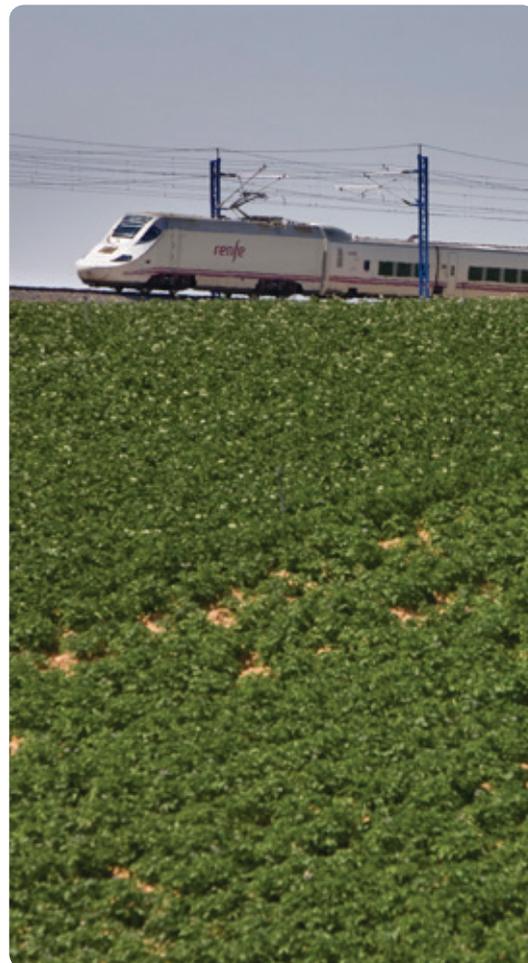
Concepto	€
Prevención de contaminación de suelos y aguas	123.000
Gestión y tratamiento de residuos varios	180.000
Gestión y tratamiento de residuos peligrosos	243.000
Gestión y tratamiento de aguas residuales	530.000
Otros	62.000
<b>Total</b>	<b>1.138.000</b>

## Inversiones ambientales

En lo que respecta a las inversiones de origen ambiental se han destinado 351.370 euros, fundamentalmente en los talleres de la Dirección Gerencia de Fabricación y Mantenimiento, en actuaciones relacionadas con túneles de lavado, renovación de alumbrado e instalación de contadores, y actuaciones relacionadas con el vertido de aguas residuales.

## Multas ambientales

Durante el ejercicio 2012, Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales.



## Consumos: agua, energía eléctrica y diesel

Además, se han destinado 1.674.169 euros al consumo de agua y 305.747.823 euros en concepto de energía eléctrica y de diesel tanto en tracción como en usos distintos de tracción. Como muestra el siguiente cuadro, estos últimos gastos han aumentado en los últimos 5 años:

### Consumos: agua, energía eléctrica y diesel

Gasto de energía en €	2008	2009	2010	2011	2012
Tracción					
Electricidad	191.666.861	178.132.280	193.987.309	234.080.314	232.857.346
Diesel	53.874.485	32.888.954	38.807.908	48.851.582	51.735.315
Total tracción	245.541.346	211.021.235	232.795.217	282.931.896	284.592.661
UDT	17.792.841	19.497.198	18.434.219	19.641.291	21.155.162
<b>Total Energía</b>	<b>263.334.187</b>	<b>230.518.433</b>	<b>251.229.436</b>	<b>302.573.187</b>	<b>305.747.823</b>



## 5.5.4 Líneas estratégicas en la gestión de la Sostenibilidad

### Ahorro de costes externos

Renfe ha evaluado para 2012 los ahorros monetarios generados por sus servicios en concepto de costes externos.

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

### Metodología empleada

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

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

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

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

### Europa

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

### España

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

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

## Aplicación de la metodología en Renfe

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

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

- Servicios de Cercanías:
  - 80% Automóvil zona urbana
  - 20% Autobús
- Servicios de Media Distancia:
  - 80% Automóvil zona interurbana
  - 20% Autobús
- Servicios Alta Velocidad - Larga Distancia:
  - 50% Automóvil zona interurbana
  - 10% Autobús
  - 40% Avión
- Servicios de Mercancías y Logística:
  - 100% Camión

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

## Principales resultados

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

***Costes externos producidos por Renfe en 2012***  
400 millones €

---

***Costes externos que hubieran generado los modos sustitutivos***  
1.900 millones €

---

***Los trenes de viajeros y mercancías de Renfe ahorraron en 2012***  
≈1.500 millones €

---

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

### Distribución del ahorro por tipo de servicio

Millones €	2012	%
<b>Mercancías</b>	<b>317</b>	<b>21%</b>
<b>Viajeros</b>	<b>1.183</b>	<b>79%</b>
Alta Velocidad - Larga D.	564	38%
Cercanías	488	33%
Media Distancia	131	9%
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	

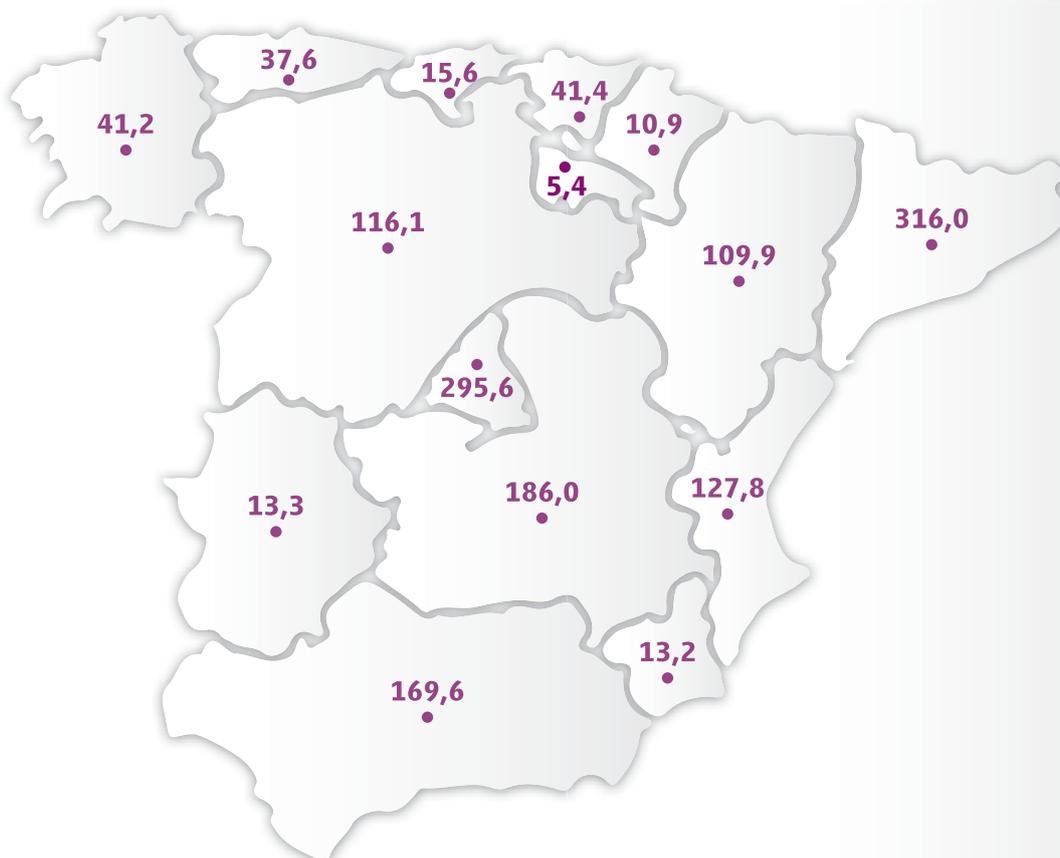
### Distribución del ahorro por coste externo

Millones €	2012	%
Accidentes	656	44%
Cambio climático	607	40%
Congestión urbana (1)	149	10%
Resto de componentes (2)	88	6%
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	

(1) Evaluada únicamente para los servicios de Cercanías.  
 (2) Contaminación atmosférica, Ruido, Naturaleza y Paisaje, Aguas Arriba y Aguas Abajo, Efectos Urbanos, Pérdidas de Biodiversidad y Contaminación de aguas y suelos.

### Distribución territorial del ahorro

Millones €



## 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:



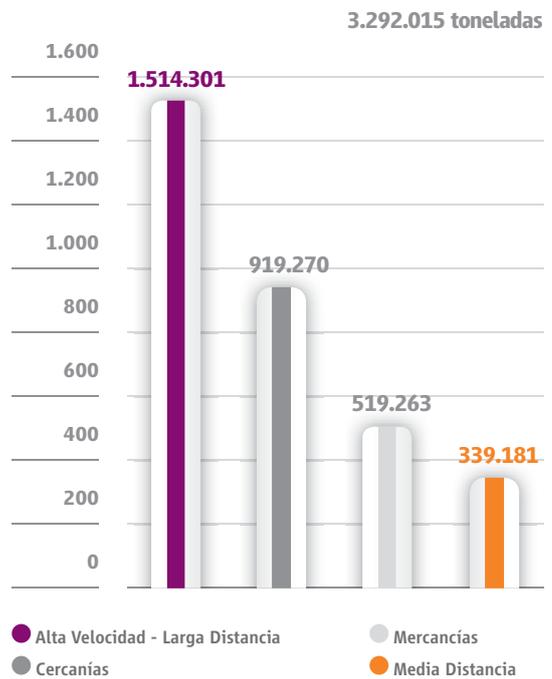
Información elaborada a partir de los datos del estudio "External Costs of Transport in Europe" de 2011



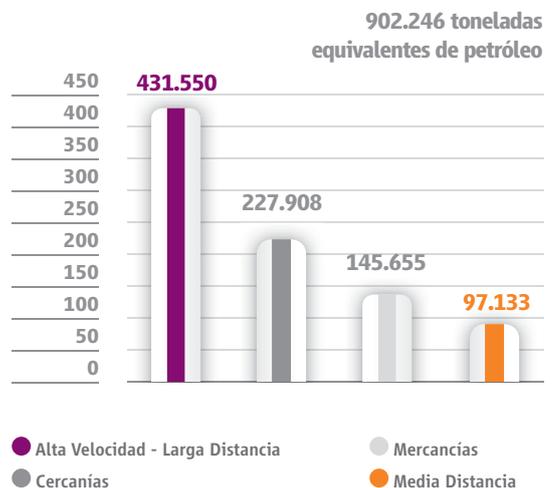
## Consumo energético y emisiones evitadas

El estudio de sustitución modal muestra los ahorros de emisiones y consumo energético producidos en Renfe en 2012:

### Ahorro de emisiones CO<sub>2</sub> (Toneladas)



### Ahorro de energía (Toneladas)



**Estas cifras de ahorro de emisiones suponen un orden de magnitud equivalente a las emisiones del consumo eléctrico de los hogares de una población de trece millones y medio de habitantes, similar a la existente en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Valencia.**

## Consumos energéticos realizados

En 2012, las cifras unitarias de consumo energético prácticamente se mantienen respecto a 2011:

### Consumos energéticos realizados

	2012	2011	12/11%
Millones de litros diesel	73,3	76,1	-3,6%
Gwh diesel	728,3	755,5	-3,6%
Gwh tracción eléctrica	2.296,2	2.349,7	-2,3%
Gwh total	3.024,5	3.105,2	-2,6%
Millones de Unidades Transportadas	28.204,3	28.966,8	-2,6%
<b>Wh/UT</b>	<b>107,2</b>	<b>107,2</b>	<b>0,0%</b>

## Contrato eléctrico 2012 Hacia un uso mayoritario de fuentes renovables

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

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

Una de las piezas claves de la gestión energética es la compra de productos energéticos, encomendada por la Ley del Sector Ferroviario a ADIF. El último contrato de suministro eléctrico, para el año 2012, fue adjudicado en un 71% a *Acciona Green Energy*, filial de Acciona dedicada a la comercialización de energía generada a partir de fuentes 100% renovables y que dispone de la certificación de origen renovable, acreditada por la CNE.

Esta adjudicación implica que, por primera vez en la historia, el ferrocarril español cubrirá la mayor parte de su demanda total de energía con electricidad 'verde', al suponer la electricidad el 75% del consumo energético del ferrocarril, frente a un 25% del consumo procedente del diesel.

## Servicios de Renfe con electricidad de origen renovable

- AVE Madrid-Barcelona
- AVE Madrid-Sevilla
- AVE Madrid-Valladolid
- Madrid-Galicia-Asturias-País Vasco
- Alcázar de San Juan-Andalucía
- Cercanías de Madrid
- Rodalies Barcelona

## Resultados

### ***Cercanías***

Ventaja de la tracción eléctrica, frente a modos competidores, permitiendo la eliminación de contaminantes atmosféricos locales

---

### ***Alta Velocidad***

Tres de los cuatro grandes corredores pasarán a ser de emisión cero

---

### ***Hoja de ruta UIC***

Reducción de impacto en la huella de carbono, siguiendo el objetivo de la hoja de ruta UIC: emisiones cero para el ferrocarril en 2050

---

### ***Reducción de residuos nucleares***

En 2012, los residuos radioactivos derivados del consumo de Renfe disminuyen en más de un 70%

---



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

Las fuentes de energía primaria son los recursos energéticos utilizados para la generación de la energía finalmente consumida. En la producción de energía eléctrica del sistema eléctrico peninsular, estas fuentes de energía primaria son cada una de las que se utilizan en distinta proporción en el mix peninsular de producción eléctrica.

Además de la energía eléctrica, Renfe utiliza directamente gasóleo de bajo contenido en azufre para tracción diesel.

Las fuentes primarias consumidas en usos de tracción se han distribuido de las siguientes maneras en el año 2012, incluyendo tanto los efectos del contrato eléctrico como el mix de generación peninsular sin valorar los certificados verdes con la siguiente doble contabilidad:

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

TJ	Contabilidad del Mix Eléctrico Peninsular		Contabilidad del contrato eléctrico con renovables	
	TJ	%	TJ	%
<b>Energías Renovables y Cogeneración</b>	<b>3.654</b>	<b>34%</b>	<b>7.087</b>	<b>65%</b>
Hidráulica	579	5%	148	1%
Eólica	1.438	13%	368	3%
Cogeneración y resto de renovables	1.637	15%	6.571	60%
<b>Total Energía Nuclear</b>	<b>1.835</b>	<b>17%</b>	<b>469</b>	<b>4%</b>
<b>Total Combustibles Fósiles</b>	<b>5.399</b>	<b>50%</b>	<b>3.332</b>	<b>31%</b>
Carbón	1.637	15%	419	4%
Gas natural	1.141	11%	292	3%
Derivados del petróleo (*)	2.622	24%	2.622	24%
<b>Total</b>	<b>10.888</b>	<b>100%</b>	<b>10.888</b>	<b>100%</b>

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

### Consumo energético para usos distintos de tracción

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

### Consumo energético para usos distintos de tracción

Gwh	2012	2011
Electricidad UDT (consumo indirecto)	135,6	141,5
Gasóleo UDT (consumo directo)	0,7	0,7
<b>Total</b>	<b>136,3</b>	<b>142,2</b>

## 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, en este sentido los servicios de Renfe presentaron durante 2012 unas emisiones unitarias (por viajero o tonelada transportada) sensiblemente inferiores a

las de sus competidores, llegando en algunos casos a factores de entre 6 y 7 veces, como ocurre con los automóviles o con la aviación.

Las siguientes cifras muestran cómo se ha reducido la Huella de Carbono de cada Unidad Transportada a casi la mitad de la existente en 1990 (46,56 gr CO<sub>2</sub>/UT) - año base del Protocolo de Kioto- y en un cuarto si incorporamos la contratación de electricidad 'verde'.

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

### Emisiones de gases de efecto invernadero

	2012*	2012	2011
Kg CO <sub>2</sub> debidos a electricidad (emisiones indirectas)	142.137.953	555.682.213	523.980.663
Kg CO <sub>2</sub> debidos a diesel (emisiones directas)	195.081.511	195.081.511	202.375.154
Total Kg CO <sub>2</sub>	337.219.465	750.763.724	726.355.817
gr CO <sub>2</sub> /UT	11,96	26,62	25,08
Evolución sobre base 100 en 1990	25,68	57,17	53,85



### Datos de emisiones utilizados:

	2012	2011
Kg CO <sub>2</sub> emitidos / Kwh	0,242	0,223
Kg CO <sub>2</sub> emitidos / L diesel	2,66	2,66

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

## Emisiones de otras sustancias contaminantes debido al consumo energético

	2012	2011
<b>Emisiones Renfe SO<sub>2</sub> en Tm</b>	<b>1.307,2</b>	<b>1.106,8</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	1.182,5	977,5
Debidas a Diesel (emisiones directas)	124,7	129,3
<b>Emisiones Renfe NO<sub>x</sub> en Tm</b>	<b>3.325,4</b>	<b>3.320,4</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	838,1	740,2
Debidas a Diesel (emisiones directas)	2.487,3	2.580,3
<b>Emisiones Renfe COV-NM en Tm</b>	<b>322,0</b>	<b>333,6</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	32,1	32,9
Debidas a Diesel (emisiones directas)	289,9	300,7
<b>Emisiones PM en Tm</b>	<b>115,0</b>	<b>118,9</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	25,3	25,8
Debidas a Diesel (emisiones directas)	89,8	93,1
<b>Emisiones Renfe PM<sub>2,5</sub> en Tm</b>	<b>117,6</b>	<b>121,5</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	32,1	32,9
Debidas a Diesel (emisiones directas)	85,4	88,6
<b>Emisiones Renfe CH<sub>4</sub> en Tm</b>	<b>48,0</b>	<b>49,2</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	36,7	37,6
Debidas a Diesel (emisiones directas)	11,2	11,6
<b>Emisiones CO<sub>2</sub> en Tm</b>	<b>777,2</b>	<b>804,8</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	110,2	112,8
Debidas a Diesel (emisiones directas)	667,0	692,0
<b>Emisiones N<sub>2</sub>O en Tm</b>	<b>16,9</b>	<b>17,3</b>
Debidas a Electricidad (emisiones indirectas)	11,5	11,7
Debidas a Diesel (emisiones directas)	5,4	5,6



## Emisiones de otras sustancias contaminantes debido al consumo energético

	2012*	2012	2011
<b>Emisiones CO<sub>2</sub> eq</b>			
Total Kg CO <sub>2</sub> (miles)	337.219	750.764	726.356
Emisiones CO <sub>2</sub> eq (miles)	337.221	750.770	726.362
<b>Residuos radioactivos generados por el consumo de Renfe (residuos indirectos)</b>			
Baja y media actividad en m <sup>3</sup>	1,386	5,419	5,310
Alta actividad en Kg	169,156	661,308	648,514

2012\*: Contabilidad del contrato eléctrico con energías renovables.

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



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

Como dato significativo, en 2012, los servicios de Cercanías de Renfe evitaron, por sustitución modal de automóviles y autobuses, unas cifras de 2.611 toneladas de NOx y de 232 toneladas de partículas en ámbitos urbanos y metropolitanos, donde estos contaminantes perjudican gravemente la salud pública provocando problemas cardiorespiratorios.

Frente a 2011, 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 2012 frente a 2011, aunque si tenemos en cuenta los datos del contrato eléctrico procedente de fuentes renovables, se observa que en casos relevantes como los residuos radiactivos y las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente, estos indicadores se reducen de forma notable.

## 5.5.5 Principales indicadores de Sostenibilidad

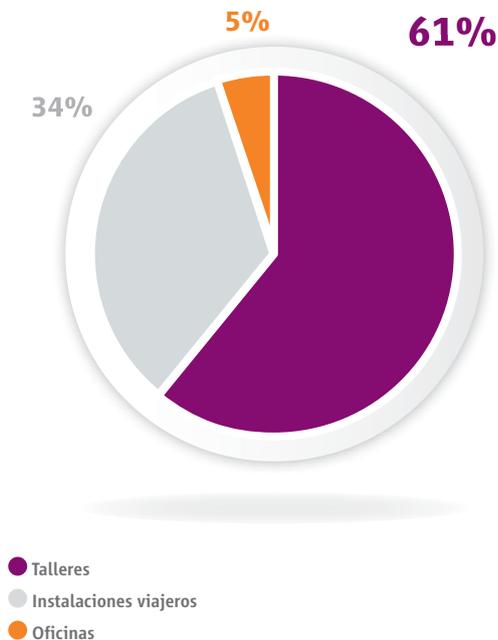
### Gestión del agua

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<sup>3</sup>

2012	2011	12/11%
1.029.622	922.373	11,6%

## 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 2012 un importe cercano a 530.000 euros para la gestión y el tratamiento de aguas residuales.

## Procesos 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:

**En túneles de lavado:** Sustitución de tuberías PVC por material termosellable resistente a las heladas; instalación de pulverizadores; implementación de software y hardware; e implantación de sistema para avisar de fugas de agua en cualquier instalación de limpieza de trenes

**Otras instalaciones:** Pulsadores automáticos con limitación de tiempo; sistemas de ahorro; campañas de formación y sensibilización

## Consumo de materiales

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

### Consumo de materiales

	2012	2011	12/11%
Aceites/grasas (kg)	447.991	516.664	-13%
Pinturas (kg)	89.034	95.321	-7%
Papel y cartón (kg)	69.815	78.572	-11%
Disolventes (l)	61.532	62.154	-1%
Oxígeno (m <sup>3</sup> )	32.820	65.662	-50%

Iniciativas desarrolladas en las oficinas para la reducción del consumo de papel son la aplicación de buenas prácticas de uso, como puedan ser la utilización preferente de archivos electrónicos, la impresión por las dos caras, en blanco y negro, o la utilización de papel reciclado.

## Gestión de residuos

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

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

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

Durante el año 2012 se han generado 1.152,1 toneladas de residuos peligrosos.

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

	2012	2012	12/11%
Residuos sólidos urbanos (kg)	1.019.749	1.355.565	-24,8%
Vidrio (kg)	64.840	37.354	73,6%
Papel/cartón (kg)	59.564	48.750	22,2%
Madera (kg)	49.659	102.682	-51,6%
Plásticos (kg)	4.115	4.288	-4,0%
Pilas y baterías (kg)	2.462	2.830	-13,0%
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	928	522	77,8%

## Residuos peligrosos

(Toneladas)

	2012	2012	12/11%
Lodos de Depuradora	241,3	106,6	126,4%
Aceites	219,5	226,3	-3,0%
Resto	125,5	81	54,9%
Lodos Aceitosos o Hidrocarburos	119,5	166,2	-28,1%
Aguas de Procesos de Limpieza	110,4	285,7	-61,4%
Aguas con Hidrocarburos, Gasoil	59,4	134,1	-55,7%
Materiales Contaminados Recipientes	58,6	47,8	22,6%
Pinturas Líquidas	56,8	27,4	107,3%
Absorbentes de Hidrocarburos	41,9	189,4	-77,9%
Baterías Ni-Cd, Alcalinas	33,4	20,5	62,9%
Disolventes No Halogenados Safety	31,8	76,3	-58,3%
Tierras Contaminadas	28,6	28,3	1,1%
Filtros de Aceite y Gasoil	25,5	21	21,4%
<b>Total</b>	<b>1.152,2</b>	<b>1.410,6</b>	<b>-18,3%</b>



## Gestión de suelos contaminados

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

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

Fruto del Plan de Actuación y del Convenio de Colaboración con ADIF, durante todo el periodo 2007-2012, Renfe ha realizado diversas actuaciones relacionadas con la prevención de la contaminación. Entre las actuaciones concretas, desarrolladas en nuestras instalaciones, figuran; realización de estudios de caracterización; labores de control y seguimiento de la evolución de indicadores; y realización de trabajos de descontaminación. Estas actuaciones se han realizado de manera voluntaria aplicando el principio de prevención.

## Impacto en la biodiversidad

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

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

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

## Transporte de mercancías peligrosas

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

Renfe ha transportado 1.498.781 toneladas de mercancías peligrosas en 2012, equivalente a unos 50.000 camiones pesados al año.

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

### Transporte de mercancías peligrosas (Toneladas)

	2012
Hidrocarburos gaseosos licuados	274.968
Etanol	207.958
Diesel	181.197
Tiapentanal	95.921
Hidróxido Sódico	94.461
Amoníaco Anhidro	66.256
Materia Líquida Peligrosa	55.930
Butadienos	52.074
Estireno Monómero Estabilizado	42.244
Etil Butil Eter	36.283
Clorato de Sodio	30.440
Oxido de Propileno	29.289
Restos de metales ferrosos	22.974
Cloruro de Vinilo	21.505
Acrilatos de Butilo	19.363
Resto de mercancías peligrosas	267.918
<b>Total</b>	<b>1.498.781</b>

## Medidas de prevención de incendios

Como todos los años, en 2012 Renfe elaboró un Plan de Prevención de Incendios Forestales. Este Plan se elaboró teniendo en cuenta los datos y mapa de localización de los incendios ocurridos durante el año 2011 en la RFIG (Red Ferroviaria de Interés General), exponiendo las acciones a llevar a cabo en la campaña del año en curso.

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



Entre las actuaciones que Renfe ha llevado a cabo en 2012 para reducir los factores de riesgo de producción de incendios, caben destacar las siguientes medidas:

#### **Reuniones con las Administraciones Públicas e Instituciones**

- Reuniones con Protección Civil de CC.AA.
- Plan Anual de Prevención de Incendios Forestales
- Actuaciones conjuntas Renfe - CC.AA.

#### **Coordinación con ADIF**

- Reuniones de coordinación
- Actuaciones conjuntas
- Seguimiento incidencias

#### **Campaña de Inspección**

- Junio-Septiembre: inspecciones a los medios de Protección Contra Incendios de los vehículos ferroviarios

#### **Campaña de comunicación y sensibilización**

- Folletos de concienciación con medidas preventivas
- Jornadas de seguridad

#### **Elaboración de un mapa de riesgo de incendios**

- Mapa de riesgo de incendios sobre la Red Ferroviaria de Interés General

#### **Implantación zapatas de compuesto en vagones de mercancías**

- Reducen el riesgo de incendio
- Reducen la emisión acústica

#### **Válvula de rebose para eliminación de sobrecargas de freno**

- Evita enfrenamientos no deseados por sobrecargar el depósito de control en los distribuidores de los vagones

#### **Control de escapes y antichispas**

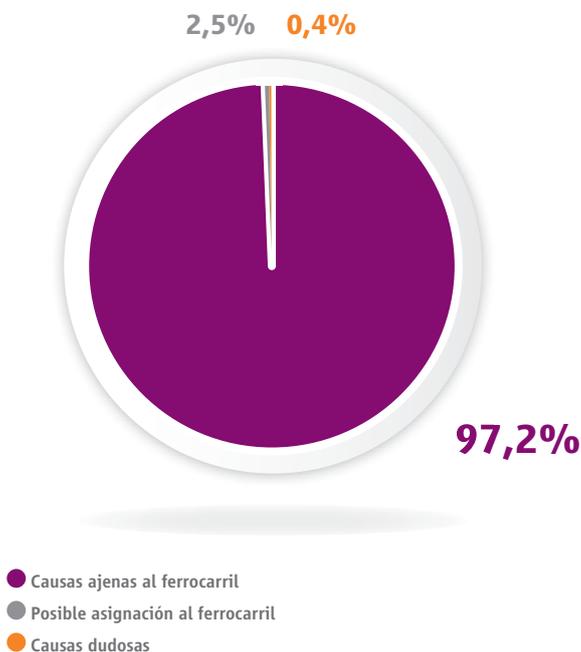
- Pruebas en taller para evitar emisión de partículas incandescentes
- Series 333-334: filtro que dificulta la salida de partículas incandescentes
- Serie 310: apagachispas

## Incendios en vía y sus proximidades

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

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

**En 2012 se han producido 565 incendios en la vía y sus proximidades:**



Durante 2012, de los 14 incendios con posible responsabilidad compartida Renfe/ADIF, el 79% fueron ocasionados por causas relacionadas con la interacción entre el sistema de frenos y la infraestructura. El 21% restante, por problemas en el rodaje, avería del pantógrafo, ...

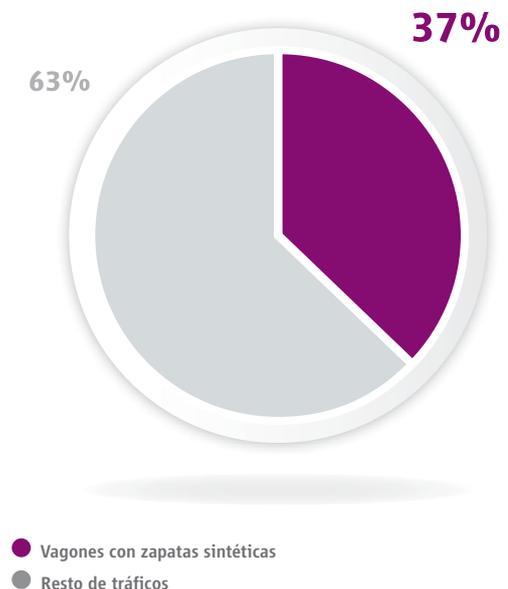
**A lo largo de los últimos años, se ha producido una reducción en el porcentaje de incendios con posible asignación al sistema ferroviario** respecto al total de incendios registrados en los márgenes de la vía, pasando de un 7,03% en el año 2006 (con 48 incendios) al 2,45% en el año 2012 (con 14 incendios).

## Reducción del impacto acústico

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

Con el 37,37% actual de zapatas sintéticas en vagones de mercancías, Renfe ya se ha convertido en una de las empresas ferroviarias europeas con un parque de trenes más 'silencioso'. A medio plazo, la mitad del parque de Renfe Mercancías y Logística, el más explotado y el que más servicios realiza, estará dotado con sistemas de frenos que reducen el ruido hasta 10 decibelios (en muchos casos esta reducción supone la mitad de la percepción del ruido ambiental). Estas zapatas también reducen el riesgo de inicio de incendios.

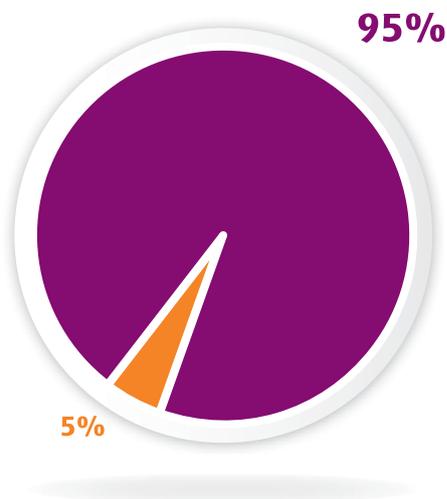
**% de vagones con zapatas sintéticas**





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

% Tráfico de viajeros de baja emisión acústica



● Tráficos de baja emisión acústica  
● Resto de tráfico

## Reclamaciones debidas a ruido y vibraciones

Durante 2012, Renfe recibió 6 reclamaciones debidas a ruido y vibraciones.

## 5.5.6 Actividades ambientales con grupos de interés

### Principales canales de comunicación sobre Medio Ambiente 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 2012, Renfe ha registrado 54 solicitudes de información ambiental:

- Ciudadanos: **9**
- Asociaciones u ONG: **20**
- Empresas o profesionales: **3**
- Administraciones Públicas: **22**

## Principales canales:

### Todos los grupos de interés

- Teléfono 913006161
- Presencial o correo postal en: Avda Pío XII, 110, Caracola 11-Madrid
- Página web [www.renfe.es](http://www.renfe.es)
- Correo electrónico [medioambiente@renfe.es](mailto:medioambiente@renfe.es)
- Reuniones con los grupos de interés
- Conferencias, participación en debates
- Informe anual 2011
- Notas de prensa sobre temas ambientales

### Empleados

- Artículos de la revista interna *En punto*
- Boletín semanal 'Ferrocarril y Desarrollo Sostenible' que se publica en la intranet *Interesa*
- Encuesta de clima laboral
- Cuatro reuniones anuales del Grupo de Trabajo de medioambiente con representantes sindicales

### Otras compañías del sector

- Reuniones del Foro de Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad
- Convenio de colaboración en materia de gestión ambiental y de movilidad sostenible entre Renfe y ADIF
- Página web [www.ferrocarrilsostenible.es](http://www.ferrocarrilsostenible.es)
- Participación en proyectos internacionales UIC y CER

### Otras compañías y entidades

- Plataforma de Empresas por la Eficiencia Energética
- Participación en CONAMA
- Celebración de las Jornadas Internacionales de Adaptación al Cambio Climático en Empresas Ferroviarias



## Formación y divulgación entre Trabajadores

Renfe ha llevado a cabo durante 2012 diferentes acciones de formación y divulgación ambiental para empleados.

### Formación Ambiental

Principales acciones de formación ambiental:

#### **Viajeros** (más de 11.000 horas):

- Curso de Gestión Medioambiental
- Curso de Sensibilización al Medio Ambiente
- Conducción Eficiente

#### **Mercancías:**

- 402 horas de formación a 574 trabajadores

#### **Fabricación y Mantenimiento:**

- 218 horas de formación en asuntos ambientales entre 143 trabajadores

#### **Otros:**

- Divulgación en materia de Sostenibilidad impartida en los programas de formación para Personal de Estructura como el programa Futura y el Programa de Desarrollo en Gestión Empresarial

### Grupo de Trabajo de Medio Ambiente

Renfe dispone de un Grupo de Trabajo en el seno de la compañía que funciona como un órgano paritario de información de la empresa a la Representación Legal de los Trabajadores, sobre la gestión ambiental y su relación con la Prevención de Riesgos Laborales. Este Grupo de Trabajo se constituyó en el año 2000 como órgano asesor del Comité de Seguridad e Higiene en el trabajo.



### Comunicación Ambiental

Renfe difunde, con carácter periódico, información ambiental a sus trabajadores, mediante la publicación de artículos e informes 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

En 2011, se produjo uno de los principales hitos en materia de Movilidad Sostenible en Renfe, en concreto, 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 de andén, que permite una mayor movilidad a la hora de acceder a éste con una bicicleta.

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 de Cataluña se establecieron aparca-bicis en 36 estaciones y de bicing-estación en 8 estaciones.

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

## Actividades ambientales con clientes

- **Tren de la Naturaleza:** Programa dirigido a grupos con visita guiada y diversas actividades dentro del Programa de Educación Ambiental de la Sierra de Guadarrama. En 2012 contó con 36 circulaciones y 1.002 viajeros
- **Todoaventur:** Sierra de Guadarrama. Rutas de senderismo, raquetas de nieve, esquí de fondo, circuitos de orientación y rutas en bicicleta dentro de los senderos
- **Tren activo:** Actividades diversas, cuyo denominador común será siempre el paseo, la ruta a pie o senderismo
- **Ruta Polar:** Sierra de Guadarrama. Dirigida a alumnos de Bachillerato y Formación Profesional de la Comunidad de Madrid, participando en la práctica de “una jornada en la nieve”
- **GREFA:** Educación medioambiental mostrando el trabajo en un centro de recuperación de fauna salvaje autóctona
- **Tren de la Naturaleza - Rodalies de Cataluña:** Transporte a las estaciones de montaña de La Molina y Vall de Núria
- **Viajes combinados norte:** Islas Cíes y Ons (tren/bus/barco) y las Médulas (tren /bus)

## Jornadas con otras organizaciones en pro de la Sostenibilidad

### Jornadas Internacionales sobre el Cambio Climático, organizadas por Renfe y SNCF: “La adaptación ambiental como factor productivo del ferrocarril”

Las jornadas, organizadas por Renfe y SNCF, se desarrollaron en el Centro de Formación de Renfe en Madrid, durante los días 5 y 6 de septiembre. En estas jornadas colaboraron CER, la Oficina Española del Cambio Climático (OECC), Cedex, y el Ayuntamiento de Madrid.

El objetivo de las jornadas fue “avanzar en la cooperación mutua y en el conocimiento profesional sobre esta materia, compartiendo estrategias y recursos”.

Los principales temas tratados fueron:

- La aplicación de Renfe para la gestión de fenómenos meteorológicos
- Marco normativo de la Comunidad Europea de Ferrocarriles (CER)
- Desarrollo, por parte de CER, de la hoja de ruta común sobre el ruido y declaración sobre el cambio climático
- Grupo de trabajo (Ministerios de Fomento y Medio Ambiente, Cedex) para evaluar la vulnerabilidad de las infraestructuras españolas al cambio climático y las medidas a adoptar

### Asamblea del Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad dentro de CONAMA 2012

Los grupos de trabajo están formados por expertos que diseñan y toman decisiones en materia de Sostenibilidad en el seno de las empresas ferroviarias.

## 5.5.7 Retos 2013

### Electricidad 100% verde

---

Conseguir una electricidad para los servicios de Renfe con un origen 100% renovable que permita maximizar la ventaja competitiva de nuestra empresa en materia de Sostenibilidad.

### Implicación con las administraciones en la adaptación al cambio climático

---

Colaborar con los principales organismos implicados en la gestión de la adaptación al cambio climático en estudios y previsiones en un sector sistémico como el transporte.

### Certificaciones de nuevas instalaciones

---

Certificar nuevas instalaciones y servicios acorde a los criterios de la norma ISO 14001 de gestión ambiental.

### Acercando los espacios naturales a la sociedad y los clientes

---

Acercar los espacios naturales a nuestros clientes como ejemplo de una movilidad accesible que nos aproxima a la naturaleza.





## 5.6 Internacionalización

### 5.6.1 Desarrollo de los logros 2012

Los principales logros alcanzados en el ejercicio 2012, en el ámbito internacional, han sido los siguientes:

#### ***Firma del Contrato Proyecto y explotación Haramain Highspeed Rail***

El 14 de enero de 2012 se suscribió el Contrato del Proyecto *Haramain High Speed Rail* entre el consorcio Hispano-Saudí Al Shoula, del que Renfe es el principal accionista, y los Ministerios de Finanzas y Transportes del Gobierno de Arabia Saudí, para la construcción y operación, durante 12 años, del tren de Alta Velocidad *Haramain High Speed Rail* que unirá las ciudades de La Meca y Medina.

El contrato asciende a un total de 6.737 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 tres paradas: una en el centro de Jeddah, una en el aeropuerto de Jeddah (terminal internacional) y una en la Ciudad Económica Rey Abdullah, que se está construyendo en Rabigh. Además, está en estudio la construcción de otra estación en la terminal Hajj o terminal de peregrinos del aeropuerto de Jeddah. 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.

En mayo de 2012, coincidiendo con la constitución de la Sociedad Vehicular (KSA-SPV) por parte del Consorcio, Renfe inició el proceso de constitución de su propia sucursal en Arabia Saudí.

El 14 de septiembre de 2012, una vez que el Consorcio español cumplió todas las condiciones exigidas por el Gobierno de Arabia Saudí, se iniciaron las obras. Está previsto que finalicen en un plazo de 52 meses. Durante esta primera fase de construcción, Renfe tiene asignada la construcción de los talleres de mantenimiento del material rodante, la selección y formación del personal operativo y todas las labores de preparación del servicio ferroviario para la operación.

## **Preparación del Consorcio español**

### **Alta Velocidad en Brasil**

---

A lo largo de 2012 Renfe ha iniciado las conversaciones con otras empresas del sector ferroviario español con objeto de formar un Consorcio hispano-brasileño, para acudir a la licitación del proyecto de Alta Velocidad entre Río de Janeiro y São Paulo (Brasil), en 2013, iniciando los trabajos de preparación de la oferta.

## **Continuación de trabajos Implantación de Cercanías en San José (Costa Rica)**

---

Durante 2012, continuaron los trabajos de Renfe, junto con FEVE, de implantación del ferrocarril de Cercanías en el Área Metropolitana de San José (Costa Rica).

## **Licitación en el Reino Unido**

---

Renfe presentó en febrero de 2012 la documentación necesaria para las licitaciones de tres franquicias en el Reino Unido (Great Western, Essex Thameside y Thameslink).

Aunque no logró superar la primera fase en este proceso de calificación, el Departamento de Transportes (DfT) está revisando los procedimientos de evaluación de las citadas franquicias.

## **Relaciones España - EE.UU**

---

Renfe participó con stand propio y varias ponencias en el 8º Congreso Mundial de Alta Velocidad (*UIC High Speed 2012*) celebrado en el mes de julio en Filadelfia, organizado por UIC y APTA (*American Public Transportation Association*), con la colaboración de Amtrak, la ARR (*Association of American Railroads*), la Administración Ferroviaria

Federal del Departamento de Transportes de EE.UU. (FRA) y VIA Rail Canadá. El objetivo de la presencia de Renfe en el Congreso se inscribe en el marco de los planes y acciones que viene desarrollando para su expansión internacional y en su calidad de operador ferroviario, que desea ser considerado y mantenerse como referencia de la Alta Velocidad mundial. En esta misma línea, Renfe participa en el Nec Partner Forum, multiconferencias periódicas con Amtrak para tratar temas relacionados con el desarrollo de la Alta Velocidad en EE.UU.

## **Alta Velocidad Renfe-SNCF a través de la concesión Figueras - Perpiñán**

---

Durante 2012, se ha consolidado el servicio de Alta Velocidad que comercializan conjuntamente Renfe y SNCF, a través de la concesión Figueras-Perpiñán, con un incremento de ingresos por la venta de billetes internacionales de un 5%.

Además, a lo largo de 2012 se han validado los requisitos técnicos necesarios para proceder a la homologación del material rodante S-100 de Renfe, después de su adaptación a los condicionantes técnicos requeridos por las autoridades, para que pueda circular en el futuro por la red francesa.

Dentro de la política del Gobierno de reducción de Empresas Públicas en España, se decide extinguir la AEIE "Renfe/SNCF en Cooperación" e integrarla en la sociedad mixta Elipsos, participada también por Renfe y SNCF, al 50%.



### *Dos salidas semanales desde el Puerto de Barcelona a Toulouse y Burdeos*

En 2012 se incrementaron a dos las frecuencias semanales de trenes de mercancías que unen el Puerto de Barcelona con Toulouse y Burdeos.

También se inició en 2012, la conexión del Puerto de Barcelona con Milán, así como la nueva ruta hasta Ludwigshafen (Alemania): Estas nuevas circulaciones se suman a la conexión con Amberes, en servicio desde 2011, y a la conexión Barcelona-Lyon.

Todos estos trenes internacionales de mercancías utilizan la conexión franco-española por el túnel del Pertús.

### *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 2012, se firmaron varios contratos para la venta de material excedentario y repuestos de dicho material por parte

de FEVE que, tras su integración en Renfe, pasan a ser gestionados por Renfe en 2013.

Las principales actividades fueron:

- Exportación con destino a Costa Rica de seis unidades diesel serie 2400 "Apolo" (de ancho métrico) vendidas a INCOFER (Instituto Costarricense de Ferrocarriles), compuestas, cada una de ellas, de dos coches
- Exportación con destino a Bolivia de ochenta plataformas S22ag (ancho métrico) vendidas a FOSA (Ferroviaria Oriental)
- Exportación con destino a Perú de dos unidades diesel serie 2300 (de ancho métrico) vendidas a Andean Railways

### *Actividades de Cooperación Internacional*

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

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

Dicho plan, que fue presentado en Sarajevo el 15 de noviembre de 2012 a las autoridades del Ministerio de Transportes de la República de Bosnia y Herzegovina y a los responsables de la empresa ferroviaria BHZJK, incluye el diseño y desarrollo de un modelo de gestión en el Área Comercial y de Operaciones de una serie de relaciones internacionales entre Sarajevo y diferentes capitales europeas, tales como Zagreb, Belgrado, Budapest.

Renfe también ha impartido cursos de formación a trabajadores de los ferrocarriles de Turquía y de Rusia.

### *Participación en Organizaciones internacionales*

A lo largo de 2012, como cada año, Renfe ha mantenido una intensa presencia en organizaciones, asociaciones y foros internacionales ferroviarios, especialmente con la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) y 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.



### 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, mediante iniciativas legislativas (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, la Comisión Europea ha elaborado el proyecto del Cuarto Paquete ferroviario, aprobado a finales de enero de 2013, cuyo debate en el Parlamento Europeo y en el Consejo de Europa se desarrollará principalmente durante 2013 y 2014. Este paquete legislativo propuesto contempla, entre otras medidas, la apertura a la competencia de los servicios domésticos del transporte ferroviario de viajeros a partir de finales de 2019, nuevas reglas relativas a los modelos de gobernanza de la infraestructura ferroviaria y un componente técnico relativo a la seguridad y la interoperabilidad ferroviarias.

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

Por otro lado, en el resto del mundo se continúan produciendo proyectos y desarrollos ferroviarios, así como concursos, que abren nuevas oportunidades de internacionalización para Renfe, aunque en un entorno muy competitivo y en un marco de ralentización o de dificultades económicas y financieras más o menos intensas.

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 2012 su política internacional que persigue los siguientes objetivos:

- **Desarrollar la implantación de las operaciones de Renfe en el exterior**, 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)
  - **Mundiales**, como la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC)

El objeto es: 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 en el exterior; apoyar su proceso de internacionalización; y, contribuir a poner en valor fuera de España los logros de Renfe, reforzando su visibilidad y reputación internacional.

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

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

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

## Unión Europea

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

Respecto a los trenes internacionales de viajeros, dentro de la estrategia que se viene desarrollando, en lo que se refiere a la Alta Velocidad entre España y Francia, se prevé, con la homologación de los trenes españoles (S-100) en Francia y los trenes franceses (2N2) en España, fortalecer la alianza con el operador público de ese país (SNCF) para ofrecer unos servicios de calidad, rentables y competitivos que satisfagan adecuadamente a la demanda.

La finalización del tramo de la línea de Alta Velocidad entre Barcelona y Figueras en enero de 2013, abrirá una nueva etapa en las comunicaciones ferroviarias entre España y Francia, que permitirá, en su momento, el lanzamiento de trenes directos de Alta Velocidad, más frecuencias y nuevos destinos internacionales, como Toulouse, Montpellier, Lyon o Marsella, además de París. También está previsto en un futuro operar un servicio a Ginebra.

La estrategia de colaboración de Renfe con los ferrocarriles portugueses (CP), para la mejora de los servicios internacionales entre los dos países, es similar a la desarrollada en el caso francés anteriormente señalado.

Asimismo, el tráfico internacional de mercancías desde y hasta el Puerto de Barcelona, especialmente mercancías en contenedor, a través de la conexión Figueras-Perpiñán, también se ha consolidado durante 2012.

## Resto del mundo

Renfe ha continuado activa en su internacionalización fuera de Europa. Las principales zonas geográficas en las que Renfe viene centrando su actividad, con diferentes grados de intensidad, son: Iberoamérica, EE.UU., Oriente Medio y Golfo

Pérsico (especialmente Arabia Saudí), 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 el 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 São Paulo-Río de Janeiro en Brasil, licitado a finales de 2012. Además, durante 2013, está previsto el desarrollo del proyecto del GAM (Gran Área Metropolitana) en Costa Rica, donde Renfe asumirá la gestión completa del mismo a través de un contrato a firmar entre Renfe e INCOFER.



## 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 2012:



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, vigentes durante 2012, destacan los siguientes:

### Acuerdos de colaboración vigentes en 2012

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

Acuerdo de colaboración institucional entre Renfe y la Corporación Pública de los ferrocarriles de Bosnia-Herzegovina (BHZJK), que contempla todas las áreas de cooperación, desde la fabricación de trenes hasta la operación comercial

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 Uzbequistán

Convenio de Cooperación entre West Japan Railway Company, RENFE-Operadora y ADIF

Convenio de Cooperación entre Indian Railways de la República de la India, RENFE-Operadora y ADIF



## Eventos y conferencias internacionales

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

### **8º Congreso Mundial de Alta Velocidad** (Filadelfia – EE.UU.)

---

### **Feria Internacional de Transportes y Tecnología Ferroviaria** INNOTRANS 2012 (Berlín)

---

### **Global Transport Forum** **Segunda edición** Annual Railway Telecommunications (Málaga)

---

### Curso SIAFI de la UIC en París

---

### **Curso European Training Centre for Railways**

Colegio Europeo de Brujas

---

### **Mesa redonda organizada por Massachusetts Institute of Technology Cambridge (EE.UU.)**

---

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 2012, Renfe ha recibido la visita de delegaciones extranjeras tanto ferroviarias, como gubernamentales. Estas visitas suponen una oportunidad de negocio, ya que tienen una fuerte carga comercial.

### Visitas de delegaciones extranjeras

Representantes UIC. Lanzamiento proyecto TOP RAIL

APTA (American Public Transportation) EE.UU.

Ayuntamiento de Moscú. Departamento de Transportes

Gestor de Infraestructuras de Noruega Jernbaneverket (JBV)

Delegación de la empresa ferroviaria danesa DSB

Delegación de los Ferrocarriles de Turquía (TCDD)

Gobierno del Estado de Texas (EE.UU.)

Director de ferrocarriles del Ministerio de Transportes de Perú

Departamento de Desarrollo de Negocios del Estado de Virginia (EE.UU.)

Ministro de Transportes de Arabia Saudí

Asamblea del Estado de Illinois (EE.UU.)

Delegación SNCF (Cercanías y Regionales)

Representantes del Parlamento Europeo

American News Magazine (EE.UU.)

Técnicos ferroviarios de Malasia

Delegación de empresas de Sudáfrica

Ministerio de Transportes de Filipinas

Ministerio de Transportes de Ecuador

Gobierno del Estado de Salvador de Bahía (Brasil)

Gobierno de Malasia. Grupo SPAD

Delegación de los Ferrocarriles de Chile (EFE)

Gestor de Infraestructuras de Suecia

Delegación de AECON - INOCSA

American Public Transportation Association (EE.UU.)

Vicepresidente del Gobierno de Costa Rica

Presidente de los Ferrocarriles de Costa Rica

Alcalde de la ciudad de Cartago (Costa Rica)

Parlamento de Noruega. Comité de Transportes

Delegación de Trenes Metropolitanos de Chile

Delegación de FOSA (Ferrocarriles Orientales de Bolivia)

(continúa en la página siguiente >)

(< viene de la página anterior)

## Visitas de delegaciones extranjeras

Delegación del operador ferroviario brasileño Ferrominera

Líderes hispanos de Estado Unidos. (Fundación Carolina)

Autoridades de Transporte de los Emiratos Árabes Unidos

Autoridades de Bosnia y Herzegovina

Delegación de Kazajistán

Ingenieros de Diseño de Talleres de la Empresa Rusa de Ferrocarriles (RZD)

Delegación de West Japan Railways Company, como preámbulo a la firma del Acuerdo

Ministro turco de Transportes, Aduanas y Comercio

Presidente de la Operadora Checa de Transportes LEO EXPRESS

Ministro de Transportes y Seguridad Vial del Estado de Israel

Presidente y Director General de los Ferrocarriles de Israel

Operadora Irani Rail Faraz Tima

Embajador de Filipinas y de una delegación del Metro de Manila

Compañía Japonesa de Fabricación de Trenes: Shumimoto Metal Industries

Ministro de Transportes, Construcción y Economía Marítima de Polonia

Televisión Croata HTV

Operadora Ferrocarriles de Uzbekistán: Uzbekiston Temir Yollari

Representantes de varios Medios de Comunicación Rusos

Presidente del Consejo de Directores y directivos de West Japan Railways Company. Firma de acuerdo

Delegación de Central Japan Railways Company

Delegación de la Empresa Rusa de Ferrocarriles (RZD), a diversas instalaciones de Málaga

Empresa MRVC Ltd (India)

Delegación de Sudáfrica. Ministra de Energía

Delegación del Gobierno de Hong Kong



## Seminarios y cursos de formación

A lo largo del año 2012, Renfe ha impartido los siguientes seminarios y/o cursos de formación a otras redes o instituciones, bajo la fórmula de contraprestación económica.

### Seminarios y cursos de formación 2012

---

Seminario para directivos del Ministerio de Transportes y de la Empresa Ferroviaria de Bosnia y Herzegovina BHZJK, financiado por la Agencia de Cooperación Europea TAIEX, sobre "Implementación de la Legislación Ferroviaria de la Unión Europea en los Ferrocarriles Españoles"

---

Seminario para alumnos de la Universidad de Ferrocarriles de Moscú MIIT sobre el "Modelo Ferroviario en España"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Rusa de Ferrocarriles RZD, sobre "Gestión Financiera y Control de Tesorería"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Rusa de Ferrocarriles RZD, sobre "Prevención de Riesgos Laborales y Protección Civil en España"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Rusa de Ferrocarriles RZD, sobre "Construcción, Mantenimiento y Modernización de Infraestructuras Ferroviarias. Alta Velocidad y Proyectos de Innovación"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Turca de Ferrocarriles TCDD, sobre "Terminales y Trenes de Mercancías"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Rusa de Ferrocarriles RZD, sobre "Sistemas y Medidas de Seguridad en las Infraestructuras y Sistemas de Transporte Ferroviario. La Experiencia Española"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Turca de Ferrocarriles TCDD, sobre "Modernización de la Infraestructura para Incrementar la Velocidad de los Trenes de Mercancías"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa de Ferrocarriles de Kazajistán KTZ, sobre "Procesos de Mantenimiento de los Trenes de Alta Velocidad"

---

Seminario para directivos y especialistas de la Empresa Rusa de Ferrocarriles RZD, sobre "El Modelo Ferroviario y el Desarrollo de los Servicios de Alta Velocidad en España"

---

Seminario y Cooperación Estado de Sao Paulo – Comunidad de Madrid

---

## 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.

### Visitas de Renfe a otros operadores y gestores de infraestructuras

---

Reunión entre DB Schenker y Renfe

---

Cumbre de Presidentes de SNCF y Renfe en Madrid

---

Mesa redonda organizada con AT Kerney con diversos operadores ferroviarios en Amsterdam para el intercambio de experiencias sobre el mercado liberalizado

---

### 5.6.5 Retos Internacionales 2013

A lo largo del ejercicio 2013, 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 Haramin High Speed Rail*

Durante 2013, Renfe continuará ejecutando los trabajos que tiene asignados para la puesta en servicio de la línea de Alta Velocidad Medina-La Meca en Arabia Saudí y, en concreto, la construcción de los talleres, la selección y formación de todo el personal operativo, la gestión de la preparación para la operación y la entrega de los diseños del modelo de negocio.

#### *Creación*

#### *Consorcio Hispano-Brasileño Licitación Alta Velocidad Río de Janeiro-Sao Paulo (Brasil)*

Está previsto que Renfe forme parte del Consorcio Español que presentará su oferta para la licitación de la primera línea de Alta Velocidad en Brasil, que unirá Río de Janeiro y São Paulo. La oferta se tiene que presentar antes del 13 de agosto de 2013.

#### *Análisis y estudio*

#### *Nuevos concursos*

Renfe estudiará acudir a los concursos de renovación de franquicias que se desarrollen en el Reino Unido y otros países, así como a las licitaciones de las Cercanías de Oporto y Lisboa.

Se seguirán los proyectos ferroviarios de Estados Unidos, tanto públicos como privados, por si surgieran oportunidades de interés para Renfe.

### ***Nuevas relaciones internacionales*** ***Alta Velocidad España - Francia*** ***servicios directos corredor*** ***Figueras-Perpiñán***

---

Durante el año 2013, con el inicio de la circulación de los trenes de Alta Velocidad entre Barcelona y Figueras, se va a abrir una nueva etapa en las comunicaciones ferroviarias entre España y Francia, que desembocará en la puesta en circulación de nuevos servicios comerciales directos de Alta Velocidad entre ambos países. Esto permitirá estrechar la colaboración entre los respectivos operadores públicos en materia de formación del Personal de Conducción e Intervención, Seguridad en la Circulación, Mantenimiento de Trenes, Distribución y Venta, entre otros aspectos.

Asimismo, continuarán los proyectos conjuntos para la prestación de servicios internacionales, en cooperación con otras empresas ferroviarias,

particularmente con las empresas ferroviarias de los países vecinos. Se iniciará el proceso de homologación del tren de Renfe S-100 en Suiza, con vistas a la realización de servicios conjuntos de Alta Velocidad de Renfe y SNCF con destino a Ginebra.

### ***Continuidad*** ***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 su actividad, en relación con la cooperación, la normativa y los estándares, así como en lo relativo a las iniciativas legislativas europeas, en particular, las que se encuadran en el Cuarto Paquete Ferroviario. Renfe continuará preparándose para este nuevo escenario



## 5.7 Relación con los proveedores

### 5.7.1 Desarrollo de la actividad

Los principales logros alcanzados en el ejercicio 2012, en el ámbito de la relación con proveedores, han sido los siguientes:

#### *Generalización del uso del portal del proveedor*

El Portal de Proveedores, ubicado en la web de Renfe, 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.

El objetivo de la utilización del Portal del Proveedor es evitar que se remitan para cada licitación los mismos documentos, de modo que se reduzcan los tiempos de gestión de los procesos de compras, se eliminen duplicidades, y se facilite a los licitadores la elaboración de la documentación de sus ofertas.

Desde la puesta en funcionamiento del Portal de Proveedores en el mes de octubre de 2011, se han ido asignando claves de acceso a diferentes proveedores que han sido adjudicatarios en los procesos de compra de Renfe. En concreto, a finales de 2012 el número de proveedores con acceso al Portal era de 99, de los cuales 80 han obtenido acceso durante dicho ejercicio.

#### *Dar continuidad a la mejora de la gestión ambiental de los proveedores de Renfe*

Uno de los retos establecidos para el ejercicio 2012 era dar continuidad a la mejora de la gestión ambiental de los proveedores de Renfe. Del análisis de 266 expedientes, que representan un porcentaje aproximado del 93% del importe total estimado de la totalidad de los expedientes iniciados en el año 2012 de más de 50.000 euros, se concluye que aproximadamente el 58% de los expedientes incluían criterios sostenibles.

**Los criterios más utilizados, dependiendo del objeto y alcance de las licitaciones, inciden en los siguientes aspectos:**

### Gestión de residuos

Renfe controla la correcta gestión de los residuos derivados de la ejecución de determinados contratos a través de tres herramientas que utiliza de manera alternativa dependiendo del objeto del contrato y de sus características.

En primer lugar, establece como criterio de selección del adjudicatario de la licitación, o bien la presentación de una declaración responsable o Inscripción en el Registro Oficial de Tratamiento de Residuos de la Comunidad Autónoma en cuyo ámbito territorial está domiciliada la empresa, o bien estar autorizado para la gestión de los residuos por dicha Comunidad Autónoma o haber formalizado con un tercero autorizado un contrato para la gestión de los residuos.

En segundo lugar, como criterio de valoración de la oferta del Licitador, Renfe solicita una descripción detallada de los procedimientos para la minimización, tratamiento y gestión de los residuos que pudieran producirse como consecuencia de la ejecución del contrato.

Por último, establece como condiciones de ejecución determinadas acciones que el contratista deberá realizar de forma obligatoria y cuyo incumplimiento dará lugar a penalizaciones.



## Sostenibilidad y Eficiencia Energética

Renfe valora positivamente los medios que utilizan los adjudicatarios de los contratos para fomentar una ejecución de los mismos basada en criterios de Sostenibilidad y Eficiencia Energética.

Entre las medidas que se valoran positivamente en las ofertas se encuentran aquellas que ya cita el Plan de Contratación Pública Verde, aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros (Orden PRE/116/2008, de 21 de enero) y que Renfe recoge en sus pliegos:

- Plan de gestión medioambiental de la empresa
- Valoración del ahorro de suministros
- Potenciar sistemas de Ahorro de Agua
- Fomento de la Eficiencia Energética de los equipos y sistemas ofertados, incluyendo la clasificación otorgada por la etiqueta energética en aquellos productos que tengan la obligación de disponer de etiquetado energético según la normativa vigente, e información relativa a su consumo energético para el resto de los casos
- Dossier con las características técnicas de todos los modelos de vehículos ofertados, incluyendo la calificación energética del vehículo, así como sus emisiones de CO<sub>2</sub> o la posibilidad de utilizar biocombustibles
- Utilización de materiales reciclados, reutilizables en su vida útil o fácilmente recuperables
- Utilización de productos con etiqueta ecológica, que tienen menor impacto sobre el Medio Ambiente
- Valoración de la vida útil de las instalaciones y productos

Además, Renfe establece condiciones de ejecución en materia de Sostenibilidad dirigidas a que las empresas adjudicatarias se impliquen directamente en la gestión medioambiental de los talleres, comprometiéndose en la implantación de mejoras medioambientales de las actividades que realicen en dichos centros, especialmente aquellas que repercutan en el cuidado del entorno, en la eficacia del uso de los recursos y energía, en el control de los productos y reciclaje de los mismos, así como llevar a cabo la sensibilización de su personal sobre la responsabilidad asumida en relación con el Medio Ambiente, proporcionándoles la formación

necesaria. Dichas medidas son susceptibles de penalización en caso de incumplimiento por el adjudicatario.

Por otra parte, en los pliegos de obras se establecen prescripciones técnicas encaminadas a:

*Conseguir un uso racional de la energía necesaria para la utilización de los edificios, reduciendo a límites sostenibles su consumo y consiguiendo asimismo que parte de este consumo proceda de fuentes de energía renovables.*

*Obtener la certificación de Eficiencia Energética de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 47/2007 del 19 de enero de 2007, que aprueba el procedimiento para la certificación de Eficiencia Energética en los edificios de nueva construcción, cuya finalidad es proporcionar a los compradores y usuarios la información objetiva relacionada con las características energéticas del edificio.*

## Emisiones atmosféricas y ley del ruido

Renfe exige que el adjudicatario acredite el cumplimiento de la legislación sectorial autonómica y/o local que en materia de emisiones atmosféricas resulte de aplicación. Además, exige que el adjudicatario minimice, hasta donde sea factible técnica y económicamente, la emisión de ruidos y vibraciones en la realización de las actividades objeto del contrato.

## Auditorías medioambientales

La Dirección Gerencia del Área de Negocio de Servicios de Mercancías y Logística de Renfe superó con éxito la auditoría realizada por AENOR de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, que toma como referencia las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

## Racionalización de la contratación Agregación de licitaciones

En el año 2012 se adjudicaron procedimientos de compra de necesidades agregadas en las siguientes categorías:

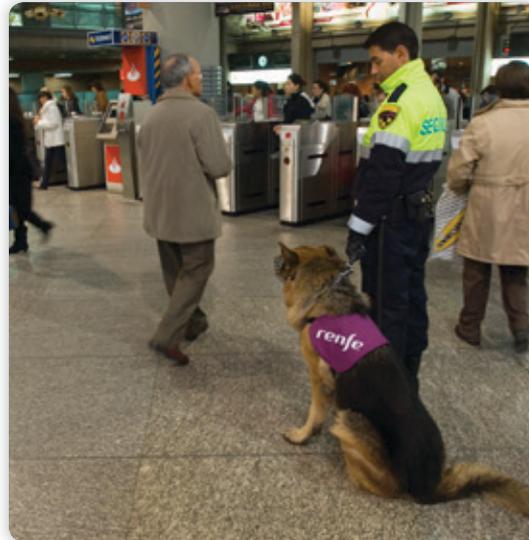
- Servicios de limpieza
- Suministros de equipos de microinformática
- Servicios de pernoctación
- Suministro de material de oficina
- Suministro de licencias de software ofimático
- Servicios de mensajería
- Servicios de mantenimiento de infraestructura, vía y catenaria en recintos de taller
- Servicios de mantenimiento de infraestructura, instalaciones de seguridad y motorización de desvíos en recintos de taller
- Servicios de transporte por carretera para distribución de materiales y equipos
- Retirada de residuos peligrosos en taller
- Mantenimiento de instalaciones generales en recintos de taller
- Mantenimiento de medios productivos de taller
- Mantenimiento de equipos de aire acondicionado de trenes
- Mantenimiento de equipos varios de trenes
- Actividades complementarias al mantenimiento de trenes
- Servicios auxiliares en el Área de Mantenimiento de Trenes
- Mantenimiento de estaciones y cuadros eléctricos en estaciones de varios Núcleos de Cercanías

- Mantenimiento de escaleras mecánicas y ascensores en varios Núcleos de Cercanías
- Actividades auxiliares en estaciones de diferentes Núcleos de Cercanías
- Suministro de señales de cola para trenes y linternas
- Suministro de folletos de horarios

### *Renegociación general de Contratos en Vigor*

Al cierre del ejercicio 2012, en el total de gastos de servicios del exterior, excluidos los correspondientes a energía eléctrica y cánones y servicios de ADIF, se ha producido un ahorro frente a 2011 de 90 millones de euros, que supone un 10,4%, consecuencia de la reducción en gastos de comunicación y publicidad, servicios a bordo y en tierra a los viajeros, consumo de materiales de almacén, reparación y conservación de instalaciones, gastos de viaje del personal, servicios de vigilancia en edificios y trenes, y asistencias técnicas para la realización de estudios y consultorías, entre otros conceptos.

Uno de los aspectos que ha contribuido a la obtención de estos ahorros, además de la estrategia de agregación de necesidades comentada en el punto anterior, ha sido la política de renegociación de precios de los contratos en vigor en los que se estimó que existía capacidad de mejora de eficiencia dadas las circunstancias económicas generales. Entre otros, por la importancia del gasto que tienen para la Entidad, cabe citar los de mantenimiento de instalaciones, mantenimiento de material motor y rodante, o servicios de limpieza.



### **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.

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 5.000.000 de euros y para aquellos contratos de servicios y suministros de importe superior a 400.000 euros.

Las contrataciones cuyo importe sea inferior a los umbrales arriba indicados se rigen por la "INSTRUCCIÓN ADMINISTRATIVA IN-SGC-001/08, INSTRUCCIONES POR LAS QUE SE REGULAN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE RENFE OPERADORA", aprobada por la Secretaría General y del Consejo de Administración de Renfe el 29 de abril de 2008.

### Proveedores y volumen de compra

	2012	2011
<b>Gestión Normal</b>		
Adjudicatarios	274	346
Importe (€)	343.909.829	922.702.656
<b>Total (incluida Gestión Simplificada)</b>		
Adjudicatarios	1.822	2.383
Importe (€)	395.381.786	1.008.621.583

## Normativa interna

Renfe cuenta con una normativa interna propia en materia de compras en la que destacan:

- **Principios Generales de la Función de Compra:** 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 aplicables a los 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

- Todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, sujetas a la Ley 31/2007, se publican en el DOUE, BOE, Plataforma de Contratación del Estado y en el Perfil del Contratante ubicado en: <http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>
- En el DOUE se publican las adjudicaciones de los correspondientes contratos, así como los procedimientos declarados desierto o desistidos
- Todas las licitaciones, por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, excluidas de la Ley 31/2007, se publican en el Perfil del Contratante
- En el Perfil del Contratante se publican, además, todas las adjudicaciones de contratos que excedan de 50.000,00 euros (es decir, contratos que no sean de gestión simplificada), y los procedimientos que terminan con desistimiento o declaración de desierto
- En la Plataforma de Contratación del Estado se publican todas las licitaciones y adjudicaciones por procedimiento abierto, restringido o negociado con publicidad, exceptuando las compras de repuestos de material rodante de importe igual o inferior a 400.000 euros
- 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](http://www.renfe.com) al "Perfil del Contratante", un espacio web donde se dan a conocer las licitaciones en curso, contratos adjudicados, licitaciones desiertas o desistidas y, en general, toda la normativa aplicable, así como los modelos de declaración responsable utilizados en los procedimientos de contratación.

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

### 5.7.4 Retos 2013

#### Racionalización de los procesos de compra y reducción de las cargas administrativas para proveedores

---

A lo largo del ejercicio 2013 está previsto continuar con la estrategia de licitación conjunta de las necesidades de compra homogéneas de la Entidad, con el fin disminuir la fragmentación en la prestación de los servicios, conseguir mayor competencia del mercado, reducir el coste de trabajar con Renfe para las empresas proveedoras, y potenciar las relaciones estratégicas entre la Entidad y sus proveedores.

Adicionalmente, con el fin de facilitar el acceso a la prestación de servicios a la Entidad por parte de las PYMES, se está trabajando en la simplificación de cargas y disminución de costes que para este tipo de empresas puede conllevar su participación en un proceso de licitación con una Entidad Pública.

Por otra parte, Proveedores y Clientes tendrán, a partir de 2013, la posibilidad de acceder a la información sobre el estado de las facturas emitidas a través del Portal de Proveedores de la página web.



## 5.8 Generación de valor social

### 5.8.1 Desarrollo de la Actividad 2012

#### Cumplimiento de Retos

##### *Adaptar*

##### *Proyectos de patrocinios y de RSE a las nuevas circunstancias socio-económicas*

---

Debido a la situación económica actual, donde la eficiencia y la eficacia son unos de los pilares de nuestra gestión empresarial, hemos ajustado nuestras actuaciones de patrocinios y RSE a estas nuevas circunstancias. Desde la creatividad y la innovación hemos generado nuevos modelos de relación con las instituciones con las que colaboramos, lo que nos han permitido desarrollar y mantener diversidad de iniciativas.

##### *Puesta en valor*

##### *Soportes de comunicación propios para proyectos sociales y patrocinios*

---

Conocedores del impacto que tienen nuestros soportes de comunicación con clientes, durante 2012, hemos reorientado nuestra estrategia en los convenios de colaboración y patrocinios con el objetivo de poner en valor los soportes y ayudar a las entidades con las que colaboramos a comunicar sus acciones mediante su puesta en valor.

## **Elaboración** *Índice del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Renfe*

Renfe ha colaborado con un grupo de Empresas Públicas (Aena, ADIF, ICO, Correos, Tragsa y Puertos del Estado) dentro del proyecto de Forética denominado "Acelerando la RSE en las Empresas Públicas", en la elaboración de una propuesta de índice de contenidos para los informes de gobierno corporativo de las Empresas Públicas. El objetivo era homogeneizar para las Empresas Públicas un conjunto de indicadores que van a contener estos informes.

## **Generación de valor social**

Renfe es consciente de que no puede desarrollar su actividad sin tener en cuenta el entorno social. Por este motivo, cuenta con una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial denominada "Un tren de valores Renfe", 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 Renfe**

### **Compromiso con Sociedad y accesibilidad**

### **Compromiso con Cultura, educación y deporte**

### **Compromiso con Sostenibilidad y Medio Ambiente**

### **Compromiso con Ética y buen gobierno**

## **Inversión en Responsabilidad Social Empresarial**

En 2012, Renfe ha realizado una inversión en la comunidad que ha alcanzado los 36,8 millones de euros. La mayoría de esta inversión proviene del compromiso de Renfe con la sociedad y la accesibilidad, donde el servicio Atendo y los descuentos realizados a través de la Tarjeta Dorada Renfe son las partidas de inversión más altas.

Miles €	2012	2011
Compromiso con la cultura, la educación y el deporte	444	3.667
Compromiso con la sociedad y la accesibilidad	36.357	34.608
Compromiso con la ética y el buen gobierno	31	115
<b>Total</b>	<b>36.832</b>	<b>38.390</b>



## 5.8.2 Compromiso con la sociedad y la accesibilidad

### Servicio Atendo

Uno de los principales hitos de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe es el servicio Atendo. Es un servicio de Atención y Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida que Renfe pone a disposición de sus clientes. Se trata de un servicio personalizado que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la subida y bajada de trenes.

### 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 caben 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, como el chocolate.

### Campaña "Mesa para 7.000 millones"

Renfe colaboró con esta iniciativa solidaria, promovida por Intermón Oxfam mediante la emisión de un audiovisual en todos los trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia para dar a conocer esta campaña entre sus clientes. Adicionalmente, Intermón Oxfam creó una mesa virtual de Renfe en la que se "sentaron" todos los trabajadores, y a la que podían invitar a familiares, amigos y conocidos. La campaña perseguía reivindicar el derecho a la alimentación de todas las personas y recaudar fondos para los proyectos alimentarios de Intermón Oxfam.

### 5.8.3 Apoyo a la cultura, la educación y el deporte

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

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



### Proyectos culturales y educativos de Renfe

#### IV Concurso fotográfico "Atrapando el movimiento"

Cercanías de Madrid realizó en 2012 la cuarta edición del Concurso Fotográfico 'Atrapando el movimiento' con el que incentiva esta disciplina artística en distintos formatos: reportajes, publicidad, retrato creativo, entre otros; alrededor del tren de Cercanías como medio de transporte sostenible y de interés medioambiental, dentro del área metropolitana de Madrid. En esta edición participaron más de 1.000 fotógrafos.

#### VI Certamen de Relatos Breves

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

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

En esta edición concursaron 3.522 relatos, enviados tanto a través de renfe.com como de renfe.mobi.

#### Trin Tran Tren

Cercanías Madrid desarrolló durante las navidades pasadas la VII edición del "Trin Tran Tren", espacio de ocio, juegos, cuenta-cuentos y talleres de pintura, música y juegos de habilidad. Está dirigido a niños de entre 4 y 11 años, siendo coordinado por monitores y personal cualificado. La actividad se desarrolla en la estación de Cercanías de Nuevos Ministerios, por la que han pasado más de 3.000 niños.

**“Trin Tran Tren”** es una adaptación del conocido juego de la oca en un tablero de 500 m<sup>2</sup>, pudiendo disfrutar de distintas actividades infantiles.

## Beca de Transporte a estudiantes

Renfe entregó un total de 20 becas a los alumnos de las Universidades Miguel Hernández y Universidad de Alicante, con las que los estudiantes pudieron viajar sin límite de desplazamientos durante el segundo y tercer trimestre de 2012.

Con este premio Renfe promueve el uso del transporte ferroviario entre los estudiantes de ambas universidades de la provincia de Alicante dentro de su compromiso con la educación.

## Catálogo de actividades escolares

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

Los Núcleos de Cercanías de 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.

## “Descubre Guadalajara”

El convenio firmado entre Renfe y el Ayuntamiento de Guadalajara ha hecho posible que a partir de 2012, grupos de escolares puedan desplazarse desde cualquier estación de Cercanías de Madrid hasta Guadalajara, y luego allí optar entre dos posibles recorridos guiados por la ciudad.

Con el propósito de promocionar el conocimiento de la ciudad de Guadalajara entre los niños, Renfe ha incluido esta actividad dentro del Catálogo de Actividades Escolares de Cercanías Madrid.

## Acciones con empleados

### Visita al Museo del Prado

El acuerdo de colaboración suscrito entre Renfe y la Fundación Amigos del Museo del Prado ha hecho posible que durante 2012 más de 100 empleados de Renfe hayan disfrutado de visitas guiadas al Museo del Prado, con temáticas tan diversas como la pintura veneciana, el siglo de oro español, los retratos de todas las épocas y recorridos por la obra de pintores como Goya, Velázquez, El Greco, Ribera, Zurbarán, Murillo, y Rubens, entre otros.

## Fomento del turismo cultural

### “Tren 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, música medieval en vivo, animaciones de trovadores y malabaristas, degustaciones a bordo, guías turísticos, visita a la catedral, etc.

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



## “Tren de la Fresa” a Aranjuez

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

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

## Aranjuez en bici

Renfe Cercanías de Madrid colabora desde Octubre de 2012 con el Ayuntamiento de Aranjuez en “Aranjuez en bici”, un producto combinado de tren más visita turística en bicicleta, dirigido a grupos de un mínimo de 10 personas. Esta actividad aúna deporte y cultura e incluye el viaje en tren de ida y vuelta, desde cualquier estación de Cercanías de Madrid, hasta la de Aranjuez y una visita guiada en bici por la ciudad.

“Aranjuez en bici” es una forma divertida y ecológica de recorrer en bici Aranjuez visitando los exteriores del Palacio Real y la Casa del Labrador, la Puerta del Jardín de la Isla o la calle de la Reina.

## Tren de Cervantes

Durante 2012 el Tren de Cervantes ha acercado a 1.891 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.

## Compromiso con el deporte

Además de los múltiples acuerdos comerciales en los que Renfe ha trabajado para facilitar el traslado de entidades y clubes de las más variadas disciplinas deportivas, durante 2012 Renfe ha mostrado una especial vinculación con algunas entidades del mundo del deporte, donde ha tenido una mayor presencia y relación, especialmente en lo relacionado con la difusión del deporte entre la infancia y la juventud.

## Fundación Deporte Joven

Renfe continúa la relación con la Fundación Deporte Joven, fundación de carácter privado y promoción pública (a través del Consejo Superior de Deportes), orientada al fomento de la práctica deportiva y su difusión entre la población infantil y juvenil, como medio de transmisión de hábitos saludables y de fomento de la solidaridad.

Renfe continúa la labor de apoyo a esta Fundación, de la que es empresa patrona fundadora, desde 1996. La relación busca la promoción de diversas acciones deportivas y de hábitos saludables entre colectivos desfavorecidos, en riesgo de exclusión social, etc. La gran variedad de proyectos llevados a cabo por la Fundación Deporte Joven superó en 2012 los 2,9 millones de beneficiarios, entre niños y niñas que han participado en actividades, eventos, torneos, charlas, competiciones, exhibiciones, acciones de promoción del deporte y de educación en valores y hábitos saludables en toda España.

## Apoyo de Renfe al Equipo Paralímpico Español Londres 2012 - Plan ADOP

Desde el mes de abril de 2008, Renfe es uno de los patrocinadores del Equipo Paralímpico Español, dentro del Plan Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP).

Los deportistas del Equipo Español lograron en los Juegos Paralímpicos de Londres (del 29 de agosto al 9 de septiembre de 2012) un notable éxito deportivo y, sobre todo una importante repercusión social en España, a través de los medios de comunicación, que relataron sus logros como la máxima expresión de valores como la superación, el esfuerzo o el trabajo en equipo. En total, fueron para España 42 medallas (8 de oro, 18 de plata y 16 de bronce), medallas logradas por las estrellas del Equipo Español, lideradas por Teresa Perales, David Casinos, Enhamed o Carmen Herrera, y que sitúan a España en el puesto 7º del ranking mundial.

## Federación Española de Rugby

La vinculación de Renfe con el rugby nacional, a través de su Federación, surge en 2006, y se ha mantenido hasta el 31 de diciembre de 2012. En estos siete años de relación, Renfe ha sido el patrocinador principal de la Federación, en todas sus categorías, tanto masculina como femenina, así como en las variantes tanto de "Rugby XV" como de "Rugby Seven" (o "Rugby a 7").

Una vez más, la relación de Renfe con el deporte, en este caso el rugby, mantuvo un especial vínculo con las categorías inferiores y la juventud. El programa "un tren de valores" de la Federación de Rugby (denominado así por la Federación de Rugby, al igual que la estrategia de RSE de Renfe), se puso en marcha un año más, con la colaboración también de la Fundación Deporte Joven. Este programa permite que niños y niñas de cerca de 200 colegios en toda España, a través de sus profesores de educación física, puedan practicar la modalidad de rugby cinta para dar a conocer el rugby sin necesidad de contacto físico, pudiendo realizarlo en centros educativos que no cuentan con espacio adecuado para la práctica del rugby. En los 4 años de existencia de este programa, se ha calculado por parte de la Federación de Rugby que 76.500 niños y niñas han participado en este programa deportivo infantil.



## Patrocinios Renfe

Durante 2012, Renfe ha patrocinado determinadas áreas relacionadas con el mundo de la cultura, la educación y el deporte, así como con la Sostenibilidad y el Medio Ambiente.

Este esfuerzo de vinculación a nivel de patrocinios refuerza el papel de Renfe como medio de transporte y de movilidad para asistir a eventos, conferencias o asambleas, facilitando el acceso al tren a invitados y asistentes, así como poniendo a disposición de las entidades patrocinadas los canales de comunicación propios de Renfe (video a bordo de los trenes, página web, canales de redes sociales, cartelería en estaciones de Cercanías, etc.)

## Acciones de patrocinio más destacadas en 2012

### Patrocinio XXII Cumbre Jefes de Estado y de Gobierno Iberoamericanos, Cádiz 2012

Renfe puso en marcha una operativa especial de traslado con motivo de la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, que se celebró en Cádiz. Como Patrocinadores de la Cumbre, la labor principal de Renfe consistió en el traslado de los diplomáticos y funcionarios de alto grado de los países participantes, en una serie de viajes previos de avanzada. De la misma forma, todo el personal auxiliar, de seguridad y técnicos viajó en trenes de Renfe dentro de la operativa especial de la Cumbre, días antes de la fecha oficial, así como algunas Delegaciones Oficiales, que escogieron el tren como medio de transporte Madrid-Cádiz para asistir a la Cumbre Iberoamericana.

Toda la operativa fue diseñada de forma conjunta entre la Unidad de Apoyo del Comité Organizador de la Cumbre (Presidencia del Gobierno) y Renfe. De esta forma, se mostró a las autoridades e invitados a la Cumbre el porqué en estos momentos el tren y la industria ferroviaria es una de las más destacadas señas de identidad internacional para la Marca España.

### Patrocinio HAY Festival Segovia

Renfe ha patrocinado uno de los más destacados y llamativos eventos del panorama cultural español. El festival, en su VII edición, se desarrolló entre el 25 y el 30 de septiembre con un amplio abanico de actividades culturales, como conferencias, exposiciones, actuaciones, charlas, ..., enfocadas todas hacia la creatividad humana en sus diferentes manifestaciones. Renfe puso a disposición del festival un tren charter para el traslado de invitados, autoridades, prensa y aficionados, para asistir a la inauguración oficial. Posteriormente, todo su servicio de trenes de Alta Velocidad que unen la ciudad de Segovia con ciudades como Madrid o Valladolid, así como otras conexiones del noroeste peninsular en un reducido tiempo de viaje, participaron con la colocación de cartelería especial del festival y la emisión de un video divulgativo sobre el mismo.

Renfe ha participado además en otras actividades de patrocinio cultural durante 2012, intentando abarcar el mayor número de manifestaciones culturales, desde la colaboración con Museos, festivales de música, concursos literarios, exposiciones, eventos, etc.

## Patrocinio Solar Decathlon

Solar Decathlon es una competición internacional, entre Universidades de 12 países diferentes, para diseñar y construir un prototipo de vivienda autosuficiente energéticamente que use como única fuente de energía la energía solar, destinada a promover el desarrollo sostenible y las energías renovables y a apoyar activamente el desarrollo de la investigación y la innovación.

Renfe colaboró facilitando el traslado en tren de los 18 equipos finalistas participantes, tanto para su desplazamiento a Madrid, como durante los días de la competición, a través de las Cercanías de Madrid. Además, se cedieron varios soportes de comunicación para promover y dar a conocer la competición entre sus viajeros (exposición en la estación de Cercanías Sol y emisión de videos a bordo de trenes de Alta Velocidad y Larga Distancia).



## 5.8.4 Fundación de los Ferrocarriles Españoles

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

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

Entre las principales actividades patrocinadas por Renfe en 2012, destacan:

### Premios del Tren 2012 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 participantes de la edición de 2012 ascendió a 825, procedentes de 22 países, presentando 976 obras, 388 poesías y 588 cuentos.

## Concurso Fotográfico 'Camino de Hierro'

El concurso fotográfico 'Camino 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 por la participación de fotógrafos jóvenes, a través del Premio Autor Joven, creado en 1995. En esta convocatoria ha existido un aumento del 16% en el número de autores que han acudido al certamen y un 19% en el número de obras respecto a la 25ª edición.



## 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 su puesta en valor en diversos puntos de la geografía española. Concretamente el material cedido con contrato o acuerdo formalizado es el siguiente:
  - Locomotora eléctrica 279.001, locomotora eléctrica 279.002 y locomotora eléctrica 289.020 para ASVAFER el 21/09/2012
  - Coche Br4x 10.804 al Ayuntamiento de Toral de los Vados el 19/06/2012
  - Coche viajeros WL26x 7134 para ARPAFER el 19/11/2012
  - Coches de viajeros A12t 9006 y R9-9901 para la Asociación de Amigos del Ferrocarril de Madrid el 21/09/2012

### 5.8.5 Retos 2013

#### *Desarrollo de la transparencia y gobierno corporativo de Renfe*

---

Desarrollo de herramientas de gestión y *reporting* para incorporar mejoras en transparencia y gobierno corporativo en la gestión empresarial de Renfe.

#### *Adaptación de los patrocinios a la nueva estructura empresarial*

---

Transformación de las acciones de patrocinios al nuevo modelo de Renfe, adaptándolos a la nueva estructura empresarial de la compañía.



# 06

---

---

## 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

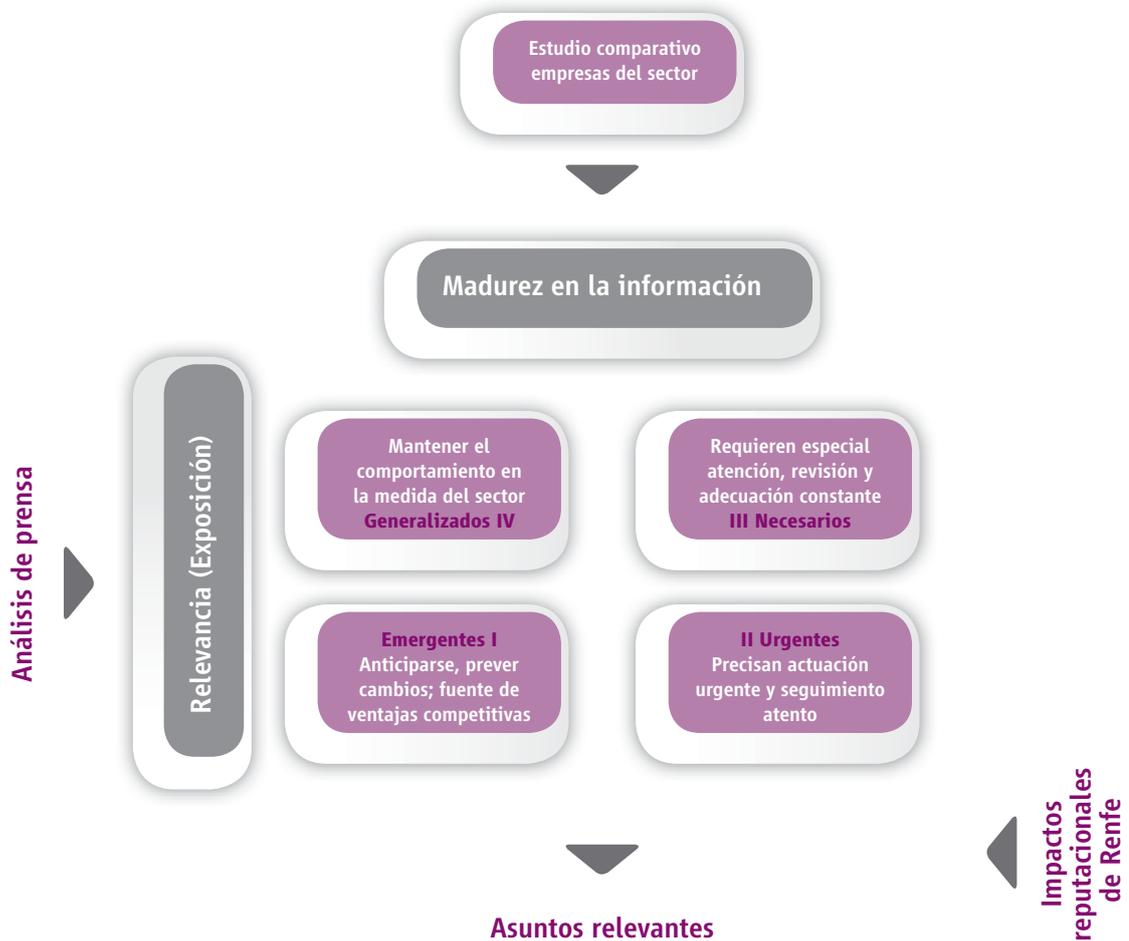
## Principios GRI para definir el contenido del Informe Anual 2012

### Materialidad y grupos de interés

“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de Interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la Sostenibilidad.”



### Análisis de materialidad



## Participación de los grupos de interés

“La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.”

Renfe lleva a cabo un diálogo continuo y eficiente con sus grupos de interés, con el objetivo de mejorar su gestión ajustándola a sus necesidades y expectativas. Este aspecto se desarrolla a lo largo del informe.

## Contexto de Sostenibilidad

“La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la Sostenibilidad.”

El objetivo de este informe es plasmar el desempeño de Renfe en cada una de las tres dimensiones de la Sostenibilidad: económica, social y ambiental. A lo largo del documento se aporta información para contextualizar cada uno de ellos.

## Exhaustividad

“La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo de cobertura de la memoria.”

La información recogida en este informe alcanza todas las actividades de Renfe. Se ha dado prioridad a la información considerada material, incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2012, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la compañía.

En el caso de existir modificaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información, éstas han sido indicadas.

## Principios para definir la calidad de la información

### Equilibrio

“La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.”

Renfe desea presentar una imagen no sesgada de su desempeño. Por este motivo, se han incluido aspectos tanto positivos como negativos, con el objetivo principal de permitir a los grupos de interés realizar una valoración razonable de la actuación de la compañía.

### Comparabilidad

“Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente de modo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo así como con respecto a otras organizaciones.”

Siempre que esto ha sido posible, la información ha sido organizada de forma que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados y la evolución de Renfe respecto a ejercicios anteriores.

### Precisión y claridad

“La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante.”

(< viene de la página anterior)

“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 2012 pretende ser clara y precisa para poder valorar el desempeño de Renfe. Con la intención de facilitar la comprensión del Informe, se han incluido tablas, gráficos y esquemas. Asimismo, se ha evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

## Fiabilidad

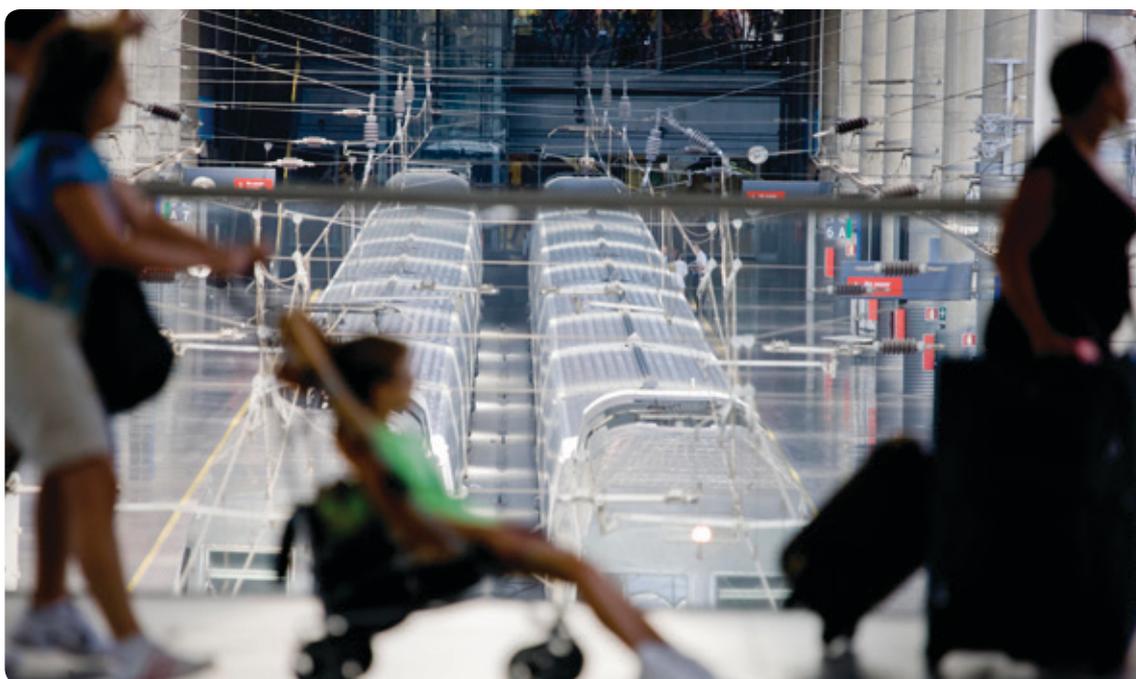
“La información y los procedimientos seguidos en la preparación del Informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.

La fiabilidad de los datos recogidos en este informe ha sido contrastada por AENOR, firma que ha llevado a cabo la verificación externa del Informe Anual 2012.

## 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 2012, de acuerdo con su compromiso de informar anualmente sobre su desempeño global. El último Informe Anual publicado corresponde al Informe Anual 2011.



## 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
<b>Estrategia y análisis</b>							
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	P4-5				
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	P4-5, P43-62, P82-87, P88-94, P95-104, P126, P127-157, P161, P162-175, P176-179, P183-193 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	P17				
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	P31				
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	P10-15, P17, P162-174				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(< viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	P17, P29-30				
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	P10-15, P20-27, P88-94, P162-175				
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público)</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado)</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados</li> </ul>	Completo	P8-9, P22-27, P65-66				
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones</li> <li>• 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)</li> </ul>	Completo	P24-26, P47				
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	P62-64				

### 3. Parámetros de la memoria

3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Completo	P198				
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Completo	P198				
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Completo	P198				

(continúa en la página siguiente >)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	P31				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria</li> </ul>	Completo	P31, P195-198				
3.6	Cobertura de la memoria (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Completo	P10-15, P17-27, P165-175				
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	P197				
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	P10-15, P24-26				
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	P195-198				
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 2012 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 2012 no ha habido ningún cambio significativo				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(< viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	P2-3, P199-217				
3.13	Política y prácticas actuales relacionadas con la verificación de la memoria	Completo	P195				
<b>4. Gobierno, compromisos y participación grupos de interés</b>							
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	P35-36				
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	P35-36				
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	P35-36				
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Parcial	P35-36	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	P35-36				

(continúa en la página siguiente >)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	P35-36				
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	P35-36				
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	P17-18, P35-36, P137-140				
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	P35-36				
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	P37, P70-73, P195-198				
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	P159-160, P183-193				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno;</li> <li>• Participe en proyectos o comités;</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios;</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas</li> </ul>	Completo	P37, P168-169				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	P30-34				
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	P30-34				
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	P30-34, P195-198				
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	P38, P74-75, P119-120				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
<b>G3 DMA</b>							
DMA EC Enfoque de Gestión EC							
Aspecto	Desempeño económico	Completo	P8-9, P27-29, P65-66				
	Presencia de mercado	Completo	P10-15, P19-27, P162-175				
	Impactos económicos indirectos	Completo	P139-140				
DMA EN Enfoque de Gestión EN							
Aspecto	Materiales	Completo	P151-153				
	Energía	Completo	P145-147				
	Agua	Completo	P150-151				
	Biodiversidad	Completo	P153, P222-224				
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	P148-150, P152-153				
	Productos y servicios	Completo	P127-138, P159-160				
	Cumplimiento	Completo	P137-139				
	Transporte	Completo	P129-136, P137- 139, P141-157				
	Aspectos Generales	Completo	P139				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(< viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
<b>DMA LA Enfoque de Gestión LA</b>							
Aspecto	Empleo	Completo	P104-108				
	Relaciones laborales / gestión	Completo	P109, P114-116				
	Salud y seguridad laboral	Completo	P122-125				
	Formación y educación	Completo	P110-113				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	P117-118				
	Remuneración equivalente para hombres y mujeres	Completo	P118				
<b>DMA HR Enfoque de Gestión HR</b>							
Aspecto	Prácticas de inversión y contratación	Completo	P114-115				
	No discriminación	Completo	P114-115, P117-118				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	P109				
	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	P122-125				
	Derechos indígenas	Completo	Renfe no opera en regiones con presencia de grupos indígenas				
	Evaluación	Completo	No existe información por países				
	Remediación	Completo	No existen quejas relacionadas con los Derechos Humanos				

(continúa en la página siguiente >)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
DMA SO Enfoque de Gestión SO							
Aspecto	Comunidad	Completo	P184				
	Corrupción	Completo	P36				
	Políticas públicas	Completo	P29-30				
	Comportamiento anti competitivo	Completo	P36				
	Cumplimiento	Completo	P38				
DMA PR Enfoque de Gestión PR							
Aspecto	Salud y seguridad de clientes	Completo	P60-61, P70-73, P99-101, P102-103				
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	P76-78				
	Comunicaciones de marketing	Completo	P30-34, P37, P168-174				
	Privacidad del cliente	Completo	Renfe cumple con la Ley Orgánica 15/99, de protección de datos de carácter personal				
	Cumplimiento	Completo	Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros está disponible en la página web de Renfe: <a href="http://www.renfe.com">www.renfe.com</a>				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
<b>Indicadores de desempeño Económico</b>							
EC <sub>1</sub>	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	P27-29				
EC <sub>2</sub>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	P139-140 La actividad de Renfe en 2012 evitó, por sustitución de otros modos de transporte alternativos menos sostenibles, unos costes externos debidos a cambio climático de 607 millones €				
EC <sub>3</sub>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	P116 Renfe no tiene planes de pensiones para empleados				
EC <sub>4</sub>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	P29-30				
EC <sub>5</sub>	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 <sub>6</sub>	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 <sub>7</sub>	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 <sub>8</sub>	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 <sub>9</sub>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	P141-157				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
<b>Indicadores de desempeño Ambiental</b>							
EN <sub>1</sub>	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	P151				
EN <sub>2</sub>	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 <sub>3</sub>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P140, P146-147				
EN <sub>4</sub>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	P139-140, P146-147				
EN <sub>5</sub>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	P127-128, P159				
EN <sub>6</sub>	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	P127-128, P129-135, P139-140, P146-147, P159				
EN <sub>7</sub>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	P127-128				
EN <sub>8</sub>	Captación total de agua por fuentes	Completo	P9, P150-151				
EN <sub>9</sub>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completo	P150-151				
EN <sub>10</sub>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completo	P150-151				
EN <sub>11</sub>	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	P153, P222-224				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
EN <sub>12</sub>	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	P153, P154-156, P222-224				
EN <sub>13</sub>	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	P153			No se han realizado medidas al respecto	
EN <sub>14</sub>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	P127-128, P137-139, P152-156				
EN <sub>15</sub>	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 <sub>16</sub>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P148-150				
EN <sub>17</sub>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	P148-150				
EN <sub>18</sub>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	P127-136, P129-135, P141-144, P148-150				
EN <sub>19</sub>	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 <sub>20</sub>	NO <sub>x</sub> , SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcial	P149-150	Faltan contaminantes orgánicos persistentes (POPs)	No material	Renfe no emite contaminantes orgánicos persistentes	
EN <sub>21</sub>	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Parcial	P150-151	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Las aguas residuales van directamente al sistema de saneamiento urbano	

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
EN <sub>22</sub>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	P152-153	Desglose por tipo de tratamiento	No material	Los residuos son gestionados por una entidad independiente autorizada	
EN <sub>23</sub>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	No se han producido derrames en 2012				
EN <sub>24</sub>	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	P152				
EN <sub>25</sub>	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 <sub>26</sub>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	P153-157				
EN <sub>27</sub>	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 <sub>28</sub>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	P139 Renfe no tiene constancia de sanciones por motivos ambientales				
EN <sub>29</sub>	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 <sub>30</sub>	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	P139				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
Indicadores de desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo							
LA <sub>1</sub>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Completo	P104-109, P115				
LA <sub>2</sub>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	P104-105, P114-115	Índice de rotación por grupo de edad	No disponible	No existen los sistemas de gestión para reportar esta información que además no es representativa	2015
LA <sub>3</sub>	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	P116				
LA <sub>4</sub>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	P109				
LA <sub>5</sub>	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	En caso de movilidad forzosa la normativa laboral de Renfe en su artículo 326 indica que el periodo de preaviso debe ser de 30 días				
LA <sub>6</sub>	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	P122-125 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 <sub>7</sub>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género	Completo	P124				
LA <sub>8</sub>	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	P122-125				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
LA <sub>9</sub>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	P122-125			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 <sub>10</sub>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género	Completo	P111-112				
LA <sub>11</sub>	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	P110-113				
LA <sub>12</sub>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género	Completo	P110-112				
LA <sub>13</sub>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	P35-36		La información relativa a minorías étnicas no es un indicador material para Renfe debido a que realiza sus actividades en España		
LA <sub>14</sub>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y lugares significativos de operación	Completo	P118				
LA <sub>15</sub>	Tasa de incorporación laboral tras bajas paternas y maternas	Completo	P115				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos							
HR <sub>1</sub>	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	P179, P184 En 2012, la actividad contractual de Renfe se centró fundamentalmente en Europa y Norteamérica, no existiendo proveedores que muestren riesgo significativo de vulneración de Derechos Humanos				
HR <sub>2</sub>	Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otras partes significativas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	No reporta			No disponible	Renfe no dispone de los sistema de gestión para responder a este indicador	2015
HR <sub>3</sub>	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 <sub>4</sub>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2012 no ha habido incidentes de discriminación				
HR <sub>5</sub>	Actividades de la compañía y de proveedores significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Completo	Debido a las actividades de Renfe, no existen riesgos significativos en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos				
HR <sub>6</sub>	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 <sub>7</sub>	Operaciones identificadas y proveedores significativos que muestren riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	En 2012, la actividad contractual de Renfe se centró fundamentalmente en Europa y Norteamérica, no existiendo proveedores que muestren riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
HR <sub>8</sub>	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 <sub>9</sub>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Durante el año 2012 no ha habido incidentes de este tipo				
HR <sub>10</sub>	Porcentaje y número de operaciones sujetas a revisiones en materia de Derechos Humanos y/o evaluaciones de impacto	Completo	P179, P184 En 2012, la actividad contractual de Renfe se centró fundamentalmente en Europa y Norteamérica, no existiendo proveedores que muestren riesgo significativo de vulneración de Derechos Humanos				
HR <sub>11</sub>	Número de incidentes relacionados con Derechos Humanos registrados, tratados y resueltos a través de mecanismos formales de resolución	Completo	Durante el año 2012 no ha habido incidentes relacionados con los Derechos Humanos				
<b>Indicadores de desempeño de Sociedad</b>							
SO <sub>1</sub>	Porcentaje de operaciones con programas de relación con las comunidades, evaluación de impacto y programas de desarrollo implantados	Completo	P183-192				
SO <sub>2</sub>	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 <sub>3</sub>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Completo	No se ha llevado a cabo formación en la materia				
SO <sub>4</sub>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	No se han registrado incidentes de corrupción en 2012				
SO <sub>5</sub>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Completo	P29-30, P37, P168-174				
SO <sub>6</sub>	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				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
SO <sub>7</sub>	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 2012				
SO <sub>8</sub>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	P38				
SO <sub>9</sub>	Operaciones con impactos negativos potenciales en comunidades locales	Completo	P148-157				
SO <sub>10</sub>	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones que pueden impactar potencialmente de una forma negativa a la comunidad local	Completo	P154-157				
<b>Indicadores de desempeño de la Responsabilidad sobre productos</b>							
PR <sub>1</sub>	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	P27				
PR <sub>2</sub>	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 2012				
PR <sub>3</sub>	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: <a href="http://www.renfe.com">www.renfe.com</a>				

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Perfil	Descripción	Reporte	Página/ Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a Reportar
PR <sub>4</sub>	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 2012				
PR <sub>5</sub>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	P73-75, P93				
PR <sub>6</sub>	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	P37				
PR <sub>7</sub>	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	P38				
PR <sub>8</sub>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	P38				
PR <sub>9</sub>	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	P38				

(continúa en la página siguiente &gt;)

## 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
<b>Derechos Humanos</b>		
<b>Principio 1.</b> 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
<b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	HR1-2, HR8	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
<b>Trabajo</b>		
<b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5, LA4, LA5	
<b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-3, HR7	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
<b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-3, HR6	
<b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	HR1-4, LA13, LA14	

(continúa en la página siguiente &gt;)

(&lt; viene de la página anterior)

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<b>Medio Ambiente</b>		
<b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente	EN6, EN18, EC-2	
<b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-29, PR3-4	<b>Objetivo 7:</b> Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
<b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
<b>Principio 10.</b> 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.

(Más información en:

[http://www.uic.org/etf/codex/codex-detail.php?langue\\_fiche=E&codeFiche=330](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 2012, se desarrolla a continuación.

### UIC CODE

**330**

1st Edition, August 2008

Original

#### Railway specific environmental performance indicators

*Indicateurs de performances environnementales, spécifiques aux Chemins de fer*  
*Bahnspezifische Indikatoren für die Umweltleistung*



## Ficha UIC 330

		Indicador	
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: 0,0937 KWh/vkm Diésel: 0,0027 L diésel/vkm
		1.1.b Consumo específico de energía final en el transporte de mercancías	Electricidad: 0,0443 KWh/tkm Diésel: 0,0026 L diésel/tkm
	1.2. Consumo de energía primaria (Intensidad Energética Primaria)	1.2.a Consumo específico de energía primaria en el transporte de viajeros	691,45 KJ/vkm
		1.2.b Consumo específico de energía primaria en el transporte de mercancías	371,60 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		20,82%
	2.2. Porcentaje de biodiésel como parte del consumo de diésel		0% (Despreciable, sólo consumos en pruebas)
3. Emisiones de CO <sub>2</sub>	3.a. Emisiones específicas de CO <sub>2</sub> en el transporte de viajeros		30,09 gr CO <sub>2</sub> /vkm
	3.b. Emisiones específicas de CO <sub>2</sub> en el transporte de mercancías		17,09 gr CO <sub>2</sub> /vkm
4. Emisiones de contaminantes locales	4.1. Emisiones de NO <sub>x</sub>	4.1.a Emisiones específicas de NO <sub>x</sub> en el transporte de viajero	0,125 gr NO <sub>x</sub> /vkm
		4.1.b Emisiones específicas de NO <sub>x</sub> en el transporte de mercancías	0,096 gr NO <sub>x</sub> /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	0,003 gr PM/tkm
5. Emisiones acústicas	5.1. Proporción de material rodante de baja emisión acústica (% según fórmula)		94,93% para servicios de viajeros 67,52% 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 <sup>2</sup> /UT)		No son de aplicación a Renfe por ser un operador ferroviario

## 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.

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.

La evaluación realizada por Renfe, para 2012 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 2012 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 CO<sub>2</sub>: 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

## 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		
Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	Estación de Cercanías	Cazalla Constantina	Cazalla de la Sierra	Sevilla	Andalucía
	Estación de Cercanías	Fabrica El Pedroso	El Pedroso		
	Estación de Cercanías	El Pedroso			
Reserva Natural de Los Galachos	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Material Motor y Remolcado de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza	Aragón
Paisaje Protegido del Cabo de Peñas	Estación de Cercanías	San Juan de Nieva	San Juan de Nieva	Asturias	Asturias
Paraje Natural de L'Alberá	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Remolcado de Port-Bou	Port Bou	Girona	Cataluña
ZEPA Costes del Garraf	Estación de Cercanías	Platja de Castelldefells	Castelldefells	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			

(continúa en la página siguiente >)

(&lt; viene de la página anterior)

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
Parque Sierras del Montnegre - El Corredor	Estación de Cercanías	Sant Celoni	Sant Celoni	Barcelona	Cataluña
	Estación de Cercanías	Gualba	Gualba		
LIC Costas del Maresme i La Selva	Estación de Cercanías	Mataró	Mataró		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Autopropulsado de Mataró			
Parque Regional del Sureste	Estación de Cercanías	San Martín de la Vega	San Martín de la Vega	Madrid	Comunidad de Madrid
	Estación de Cercanías	Ciempozuelos	Ciempozuelos		
Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Estación de Cercanías	Tres Cantos	Tres Cantos		
	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	Torreldones	Torreldones		
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			

(continúa en la página siguiente &gt;)

(< viene de la página anterior)

Espacio Natural	Tipo de Instalación	Nombre de la Instalación	Municipios	Provincia	Comunidad Autónoma
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			
Parque Natural de L'Albufera de Valencia	Estación de Cercanías	Sueca	Sueca	Valencia	Comunidad Valenciana
LIC Sierra de Malacora	Estación de Cercanías	El Romaní	El Romaní		
	Estación de Cercanías	Sollana	Sollana		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Autopropulsado de Valencia	Valencia		
	Taller de Mantenimiento de Material Ferroviario	Taller de Mantenimiento de Material Motor y Remolcado de Valencia			
Estación de Cercanías	Siete Aguas	Siete Aguas			

LIC (Lugar de Interés Comunitario)  
ZEPa (Zona de Especial Protección)

## 6.6 Nivel de aplicación GRI



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Renfe** ha presentado su memoria "Renfe Anual and Corporate Responsibility Report 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://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, 26 de noviembre 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](http://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 11 de noviembre 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 024/13**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

#### **RENFE OPERADORA**

Titulada: **INFORME ANUAL RENFE 2012**

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 5 de noviembre 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-037/13 de fecha 16 de julio de 2013 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: 14 de noviembre de 2013

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR

**Coordinación y redacción**

D.G. Económico-Financiera

**Edita**

Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad

**Diseño y Maquetación**

*[www.juandelamata.com](http://www.juandelamata.com)*

**Fotografía**

Miguel Ángel Patier de la Peña

**Otras Fotografías**

Pag. 58-66-99-114-194-195 J. Alonso

Pag. 61 J. F. Bazaga

Pag. 103-109-112-117-122 Progresá (Carles Rodríguez)

Pag. 119 Progresá (Alex Zea)

Pag. 183-192 Fotobranding (Facundo y Ania)

*renfe*

