



*renfe*

memoria social

*renfe*

A photograph of two young men laughing together. The man on the left has light brown hair and is wearing a blue and white striped sweater. The man on the right has dark hair and is wearing a dark blue turtleneck sweater. They are both smiling broadly with their mouths open.

memoria **social**

<b>1. 2007: Un fuerte impulso social</b>	<b>5</b>	
<b>2. La responsabilidad social en Renfe</b>	<b>9</b>	
2.1. "Un tren de valores"	9	
2.2. Estructura organizativa de la RSE en Renfe	12	
2.3. El Plan Director de RSE de Renfe, un compromiso de futuro	12	
2.4. Compromiso global con los grupos de interés	16	
<b>3. Renfe, un tren accesible y seguro para todos</b>	<b>19</b>	
3.1. El plan de accesibilidad de Renfe	19	
3.2. La seguridad, una prioridad	26	
<b>4. La satisfacción de los clientes, una prioridad</b>	<b>33</b>	
4.1. Más de 506 millones de pasajeros transportados	33	
4.2. Renfe fomenta el diálogo con el cliente	36	
4.3. Una política basada en la excelencia de la gestión	42	
4.4. La puntualidad, una garantía de Renfe	50	
4.5. Renfe da respuesta a las inquietudes de los clientes	53	
4.6. 'Renfe.com' se renueva	54	
4.7. Tarifas adaptadas a todos los colectivos	56	
4.8. Renfe, socio de Autocontrol	57	
<b>5. Compromiso con la cultura, la educación y el deporte</b>	<b>59</b>	
<b>6. Compromiso con la ética y el buen gobierno</b>	<b>61</b>	
<b>7. Compromiso con la sostenibilidad</b>	<b>63</b>	
<b>8. El equipo humano, principal activo de Renfe</b>	<b>65</b>	
8.1. Una plantilla de más de 14.000 profesionales	65	
8.2. La excelencia, prioridad de los recursos humanos	68	
8.3. Renfe, comprometida con el desarrollo profesional de sus trabajadores	68	
8.4. Renfe promueve la calidad en el empleo	74	
<b>9. Iniciativas y proyectos 2007 en el ámbito social, cultural, educativo, ético y de sostenibilidad</b>	<b>83</b>	
9.1. Acción social	83	
9.2. La cultura	89	
9.3. La educación	93	
9.4. El deporte	95	
9.5. Ética y buen gobierno	102	
9.6. Sostenibilidad	104	
<b>10. Anexo</b>	<b>109</b>	
10.1. Perfil, alcance y cobertura de la memoria	109	
10.2. Índice GRI	110	
10.3. Declaración de verificación	115	

A photograph of two young women smiling and laughing together. The woman on the left has dark hair and is wearing a red, textured top. The woman on the right has blonde hair and is wearing a purple and white striped top. They are outdoors in a park-like setting with trees and a clear sky.

memoria **social**

# 2007: Un fuerte impulso social

**Renfe crea un Plan de Accesibilidad con un presupuesto de más de 300 millones de euros**



Con un presupuesto superior a los 300 millones de euros, Renfe ha presentado en 2007 su *Plan de Accesibilidad*, cuyo principal objetivo es universalizar la accesibilidad de los servicios ferroviarios para las personas con dificultades en su desplazamiento. El resultado de este esfuerzo hará que sean accesibles a las personas con discapacidad la práctica totalidad de los servicios de Renfe, en el horizonte de 2010.

La voluntad de Renfe de alcanzar la plena accesibilidad para personas con discapacidad en el transporte ferroviario se ha plasmado también con la creación de una Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad.

## La inversión en formación aumenta más de un 30%

La inversión que realizó Renfe en materia de formación ha aumentado un 30% durante 2007 hasta alcanzar los 8.620.887 millones de euros frente a los 6.533.422 registrados el año anterior.

## "Un tren de valores", en el Contrato Programa 2006-2010

La estrategia de responsabilidad social "Un tren de valores" está incluida en el Contrato Programa 2006-2010, que marca las directrices básicas de gestión de Renfe y regula las relaciones entre la compañía y el Estado. La Responsabilidad Social Empresarial en Renfe adquiere de esta manera un rango estratégico.

## Renfe crea una Subcomisión de Compra Responsable

Renfe ha creado una subcomisión para estudiar la inserción de criterios sociales y ambientales en los procedimientos de compra y contratación de Renfe, con vistas a implementar, en la medida de lo posible, la responsabilidad social y ambiental en dicho campo.

## Renfe invierte en diez nuevas Aulas Tecnológicas de formación

La compañía ferroviaria ha invertido tres millones de euros en la creación de diez Aulas Tecnológicas en toda España, que incluyen nuevos simuladores de conducción para potenciar la seguridad y la formación de los aproximadamente 5.000 maquinistas de la empresa y de las nuevas promociones.

## La igualdad y la conciliación en el I Convenio Colectivo de Renfe

Renfe ha incorporado una cláusula específica sobre igualdad en su I Convenio Colectivo y otra sobre conciliación. La primera contempla la constitución de una Comisión de Igualdad de Oportunidades en la que estén presentes todas las áreas de la empresa y los sindicatos del Comité General de Empresa. En lo que respecta a la conciliación, Renfe propiciará medidas a través del análisis de las diferentes modalidades de jornada y otras como la posibilidad de acumular el permiso de lactancia.

#### Premiado el proyecto de RSE "Un tren de valores Renfe Mercancías"

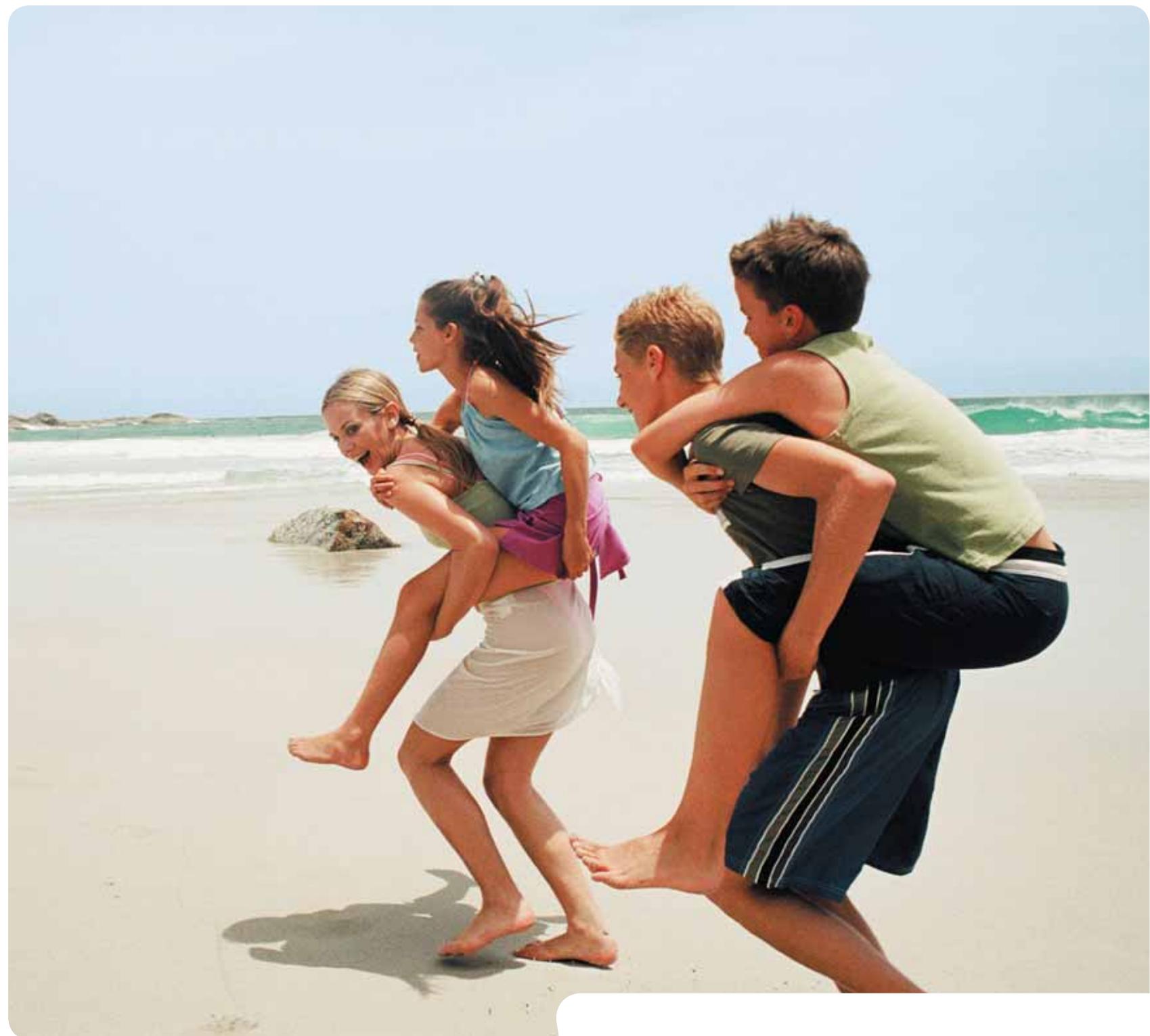


El proyecto de RSE "Un tren de valores Renfe Mercancías" de Renfe ha sido considerada como la Mejor Campaña de Márketing Social en los Premios AEMP (Asociación Española de Agencias de Márketing Promocional), celebrados en mayo de 2007.

#### El AVE celebra su 15º aniversario

Un viaje, una jornada de celebración y la edición de un libro conmemorativo. De esta manera, Renfe celebró el 15º aniversario del AVE Madrid-Sevilla. Al acto celebrado en el Círculo de Bellas Artes de Madrid asistieron cerca de 1.000 invitados que, de esta forma, conmemoraron la apertura de la primera línea de Alta Velocidad en España.







Renfe entiende  
la RSE como uno de los  
valores para afianzar  
la confianza de sus  
diferentes grupos  
de interés y reforzar  
su posición en el sector

El tren necesita a la naturaleza

La naturaleza necesita al tren

memoria social

# La responsabilidad social en Renfe

Transportar viajeros y mercancías bajo el principio de seguridad, con una clara orientación al cliente, con la máxima calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados. Ésa es la principal obligación y responsabilidad de Renfe como operador ferroviario. La organización apuesta, por lo tanto, por un modelo de gestión empresarial basado en un firme compromiso con el desarrollo de sus empleados, la sociedad, la sostenibilidad, la cultura y la ética, que impregne todos los niveles de la compañía y todos sus ámbitos de actuación.

El tren es, tal y como muchos estudios demuestran, el modo de transporte más sostenible tanto por sus aportaciones a la sociedad como por los costes directos e indirectos que le ahorra, además de ser el más respetuoso con el medio ambiente. Renfe va más allá de estas ventajas intrínsecas al ferrocarril y tiene como premisa fundamental la eficiencia en su actividad diaria en todos los ámbitos: económicos, sociales, energéticos y de gestión de recursos.

Indiscutible referente español del transporte y con un volumen de desplazamientos anuales de más de 505 millones de pasajeros y 25 millones de toneladas de mercancías, Renfe prescribe la definición de RSE del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, para quien la responsabilidad social es "además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y su gestión, en su estrategia políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto de los Derechos Humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones". Renfe entiende la RSE como uno de los valores para afianzar la confianza de sus diferentes grupos de interés y reforzar su posición en el sector.

Con la finalidad de impulsar de forma continua su compromiso con la ciudadanía, la compañía ha diseñado y desarrollado en los últimos años una

estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, con la que trabaja para aportar el máximo beneficio a la sociedad. De este modo, en 2007, Renfe ha emprendido un trayecto comenzando a desarrollar el Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial, aprobado en 2006 por el Comité de Dirección y por el Consejo de Administración de la organización. Este camino se inició con la institución de una línea editorial de la gestión de la RSE en la empresa, denominada "Un tren de valores Renfe".

## 2.1 "Un tren de valores"

La estrategia "Un tren de valores" aglutina y da coherencia al firme compromiso de Renfe con su entorno y con la sociedad. Un tren que va más allá de los objetivos económicos y cualitativos propios de cualquier compañía, abriendose también a los aspectos sociales, medioambientales, culturales y éticos.

Alrededor de este tren de valores, Renfe ha elegido cuatro ejes en torno a los cuales se alinean todas las acciones de responsabilidad social que desarrolla la compañía y que se plasman en cuatro compromisos voluntarios:

- Un **compromiso con la sociedad y la accesibilidad**, con especial atención a los usuarios con alguna discapacidad o dificultad de movilidad, a través del Plan de Accesibilidad que se está ejecutando; un compromiso con la integración, la diversidad, la tolerancia, el respeto y el entendimiento de cara a una óptima convivencia entre los ciudadanos.
- Un **compromiso con la cultura, la educación y el deporte**, como elementos integradores de la sociedad, contribuyendo a mejorarla y a que sus ciudadanos tengan una mayor calidad de vida, afrontando en mejores condiciones los retos cotidianos de nuestro tiempo.

- Un **compromiso con la ética y el buen gobierno corporativo**, por el que sus directores se imponen una gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales y un código de conducta acorde con una rigurosa ética empresarial y un compromiso para desarrollar su actividad de manera respetuosa con los trabajadores, proveedores y clientes.
- Un **compromiso con la sostenibilidad** y la protección del medio ambiente. Renfe tiene como premisa fundamental la eficiencia en su actividad diaria en todos los ámbitos: económico, social, energético y de gestión de recursos. El ferrocarril es el medio óptimo para transportar a más gente y mercancías con un coste económico menor y mínimo daño al entorno.

Reflejados en el portal de Renfe a través de su apartado específico ([www.renfe.com/rse](http://www.renfe.com/rse)), todos esos compromisos son la esencia de los valores que la empresa defiende y con los que alinea toda su gestión. Su objetivo es el fomento entre los ciudadanos de los principios relacionados con la búsqueda de una sociedad mejor, más integrada, atenta a los que necesitan apoyo, equilibrada y preparada para el futuro.

Tal es la importancia que Renfe concede a su estrategia de RSE "Un tren de valores" que está incluida en el Contrato Programa 2006-2010, que marca las directrices básicas de gestión de Renfe y regula las relaciones entre la compañía y el Estado. La responsabilidad social empresarial en Renfe adquiere, de esta manera, un carácter estratégico.

#### *Premiado el proyecto de RSE "Un tren de valores Renfe Mercancías"*

*El proyecto de RSE "Un tren de valores Renfe Mercancías" de Renfe ha sido considerado como la Mejor Campaña de Marketing Social en los Premios AEMP (Asociación Española de Agencias de Marketing Promocional), celebrados en mayo de 2007. El fallo ha sido emitido por un jurado integrado por profesionales de primera línea de la publicidad y el marketing en España. Los premios que concede anualmente la AEMP son los más importantes en el sector del marketing promocional y que dan opción a poder presentar campañas a los premios de promoción europeos Promotional Marketing Council Awards (PMC).*

La responsabilidad social empresarial posee un carácter estratégico para Renfe



## caso práctico

# Los viajeros, protagonistas de “Un tren de valores”

### Un euro por cada viajero

En 2007, Renfe redondeó la cifra y destinó 2 millones de euros al proyecto.

La participación de los viajeros es fundamental en el programa de Responsabilidad Social Empresarial de Renfe. Cada 28 de noviembre, la compañía celebra el Día de "Un tren de valores", una jornada en la que se fija el presupuesto que Renfe dedicará el año siguiente al desarrollo de proyectos vinculados a sus compromisos adquiridos, ya que la compañía aporta un euro por cada viajero que utilice el tren, sea cual sea el recorrido o producto utilizado.

En 2007, 1,9 millones de personas viajaron con Renfe. La empresa decidió redondear la cifra y destinar 2 millones de euros como presupuesto para la estrategia "Un tren de valores Renfe" en 2008.

Los ciudadanos también tienen la posibilidad de decidir a qué tipo de acciones dedicar el presupuesto. Así, en la página web de Renfe se realiza una consulta a los internautas sobre qué tipo de compromisos debe priorizar la empresa. Según el resultado de la encuesta, Renfe dedica una mayor inversión a unos proyectos o a otros.

Renfe impulsa cada año esta iniciativa que otorga al ciudadano un protagonismo decisivo en la estrategia de responsabilidad social de la compañía.

## 2.2 Estructura organizativa de la RSE en Renfe

Con objeto de canalizar las actuaciones y los proyectos de responsabilidad social, Renfe dispone de una Subcomisión de RSE donde están representadas todas las áreas corporativas y operativas de la compañía. Aprobado por el Comité de Dirección con el formato de Subcomisión de la Comisión de Comunicación, Marca y Publicidad, su principal objetivo es impulsar los proyectos vinculados a la estrategia de RSE de la empresa y el intercambio de experiencias e información entre las áreas.

La Subcomisión de RSE está conformada por un representante de las siguientes áreas:

- Secretaría General y del Consejo de Administración
- Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad
- Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos
- Dirección General Económico-Financiera y de Planificación
- Dirección General de Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia
- Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia

- Dirección General de Servicios de Mercancías y Logística
- Dirección General de Fabricación y Mantenimiento

Mediante las reuniones mensuales, en la Subcomisión de RSE se estudian los proyectos de responsabilidad social puestos en marcha por cada Área de Actividad y se proponen al Comité de Dirección nuevas iniciativas.

Un claro ejemplo de los logros de la Subcomisión se ha dado en 2007 cuando, en la reunión del 25 de abril, se tomó la decisión de constituir una Subcomisión de Compra Responsable, encargada de analizar la aplicación de criterios sociales y medioambientales a la hora de elegir a los proveedores de Renfe.

## 2.3 El Plan Director de RSE de Renfe, un compromiso de futuro

Renfe aprobó en 2006 un Plan Director de RSE que se comenzó a desarrollar en 2007. La meta principal de este plan, que nació para llevar a cabo una reflexión estratégica sobre la RSE de la compañía, es establecer unas directrices de gestión que garanticen unos principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

El Plan Director de RSE de Renfe aporta un diagnóstico interno que analiza las actuaciones, los riesgos y las oportunidades que se presentan para la

Renfe dispone de una Subcomisión de RSE, donde están representadas todas las áreas de la compañía



compañía en RSE. Asimismo, define, basándose en el enfoque del "liderazgo responsable", los principios y valores corporativos de Renfe (crecimiento sostenido, viabilidad económica, incorporación de nuevas tecnologías, altos niveles de calidad y seguridad) y las relaciones con sus grupos de interés.

La información que proporciona el plan ha permitido a Renfe identificar y priorizar unas líneas estratégicas de actuación que pasan por integrar unos compromisos éticos, sociales y medioambientales en la toma de decisiones de la organización, siempre teniendo en cuenta las repercusiones y consecuencias en los grupos de interés.

El Plan Director de RSE está alineado con el Plan Estratégico 2005-2009, con el fin de que la compañía consiga sus objetivos y ejes estratégicos planteados. Así, el plan está concebido para ayudar a Renfe a consolidarse dentro del nuevo modelo empresarial, establecer un marco de relaciones entre los nuevos actores, conseguir un posicionamiento

como operador competitivo y adaptarse a todos los requerimientos del nuevo entorno.

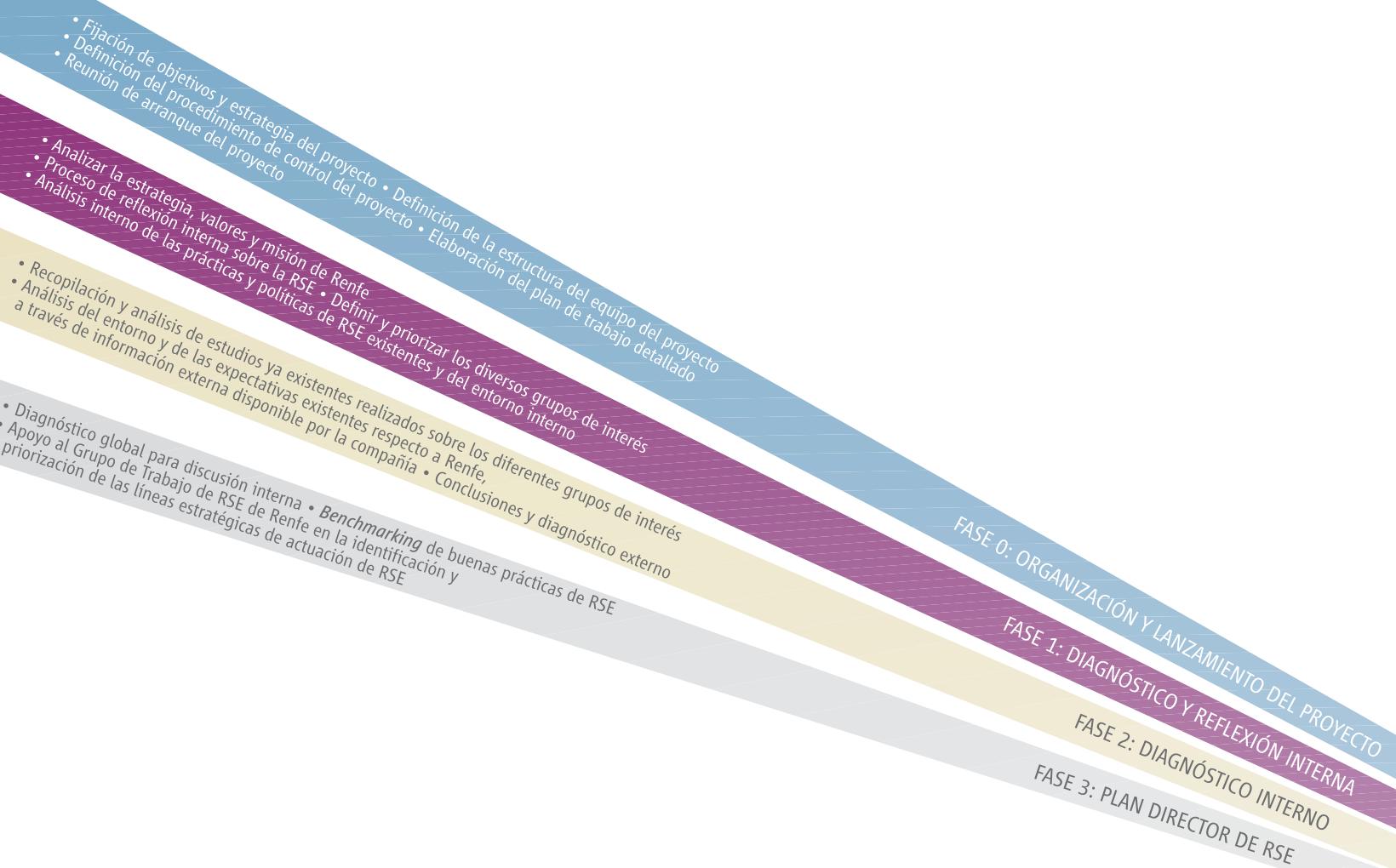
En la elaboración del Plan Director se llevó a cabo un diagnóstico interno. Para ello, se realizaron una serie de entrevistas con los miembros del Comité de Dirección y unas sesiones de trabajo con la Subcomisión de RSE para la identificación y priorización de los diferentes grupos y subgrupos de interés, así como la definición de las expectativas, las oportunidades y los riesgos asociados a cada uno de ellos.

También se realizó un diagnóstico externo a partir de los informes y estudios facilitados por Renfe, con el objetivo de conocer las expectativas y la percepción de los diferentes grupos de interés según el entorno, y entender la percepción de los grupos de interés en el contexto del sector de transportes y en otras empresas nacionales e internacionales de referencia.

**El Plan Director de RSE de Renfe está ayudando a la compañía a definir, a partir del enfoque del "liderazgo responsable", desde los principios y valores corporativos de la empresa hasta las relaciones con sus grupos de interés**



## Fases del proyecto



## **Las nueve líneas estratégicas de RSE en Renfe**

*La meta principal del Plan Director de Responsabilidad Social Empresarial es establecer unas directrices de gestión con el fin de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente, que se obtienen a partir de las nueve líneas estratégicas de RSE definidas a continuación:*

- L1. Incentivar e involucrar a los trabajadores en la mejora continua.*
- L2. Fomentar el valor de la sostenibilidad en la relación con los proveedores y las empresas subcontratadas.*
- L3. Garantizar y potenciar la satisfacción del cliente facilitando una relación más cercana.*
- L4. Gestionar adecuadamente y posicionarse en los aspectos medioambientales y de sostenibilidad.*
- L5. Desarrollar una gestión eficaz y rigurosa con las administraciones públicas.*
- L6. Establecer mecanismos de gestión de la ética y el buen gobierno.*
- L7. Favorecer la integración y la cohesión social.*
- L8. Promover canales y vías de comunicación y diálogo con los grupos de interés.*
- L9. Garantizar el seguimiento de la implantación del Plan Director de RSE.*

Así, mediante una sesión de trabajo con la Subcomisión de RSE de Renfe, se determinó el grado de prioridad de las vías de actuación definidas para cada línea estratégica. Las actuaciones definidas como de mayor prioridad son las siguientes:

### **L1**

- Considerar la inclusión de aspectos de RSE dentro del plan de formación anual.
- Desarrollar un sistema para incentivar aún más la participación de los trabajadores a través de la creación de vías de diálogo y comunicación.

### **L2**

- Homologar los productos de compra según criterios ambientales y sociales.
- Introducir requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación.

### **L3**

- Potenciar la excelencia operativa y la calidad del servicio.
- Responder de forma proactiva e innovadora a las nuevas necesidades del cliente.

### **L4**

- Identificar y gestionar los impactos medioambientales de la actividad de Renfe.
- Potenciar la imagen de empresa socialmente responsable a través de la gestión y comunicación del valor ambiental de la organización y de los logros conseguidos interna y externamente.

### **L5**

- Ser un referente de empresa socialmente responsable, sostenible y de servicio a los ciudadanos.
- Potenciar la transparencia proporcionando información veraz y precisa.

### **L6**

- Elaborar y potenciar un Código Ético donde se reflejen las relaciones entre Renfe y todos sus grupos de interés.
- Continuar con el compromiso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

### **L7**

- Asegurar el cumplimiento del plan de accesibilidad y de facilidad del servicio como forma de aportación social.
- Elaborar un plan de patrocinio y acción social y un manual de patrocinio corporativo.

### **L8**

- Desarrollar dentro del plan de comunicación interno aspectos relativos a la RSE para implicar a todos los empleados con la estrategia de la compañía en este ámbito.
- Desarrollar un plan de comunicación externo para dar a conocer el Plan Director de RSE a todas las partes interesadas y los logros conseguidos.

### **L9**

- Elaborar un informe de RSE corporativo.
- Fortalecer al Comité de RSE como órgano de coordinación y seguimiento del Plan Director de RSE que reporta al Comité de Dirección.

## 2.4 Compromiso global con los grupos de interés

Renfe considera clave trasladar y compartir sus compromisos y misión, visión y valores a sus grupos de interés, entendiendo éstos como “todos aquellos colectivos que tienen un interés legítimo en la compañía”.

Ya en 2005, Renfe estableció como principales grupos de interés los trabajadores y el resto de los interlocutores más cercanos en su gestión diaria: los clientes, los proveedores, la sociedad y las administraciones públicas. Todos estos grupos tienen, a su vez, diferentes subgrupos compuestos, entre otros, por ONG y plataformas ciudadanas, sindicatos de trabajadores, representantes ciudadanos, medios de comunicación, personas con movilidad reducida e inmigrantes.

Todas las iniciativas que desarrolla Renfe dentro de su estrategia de RSE denominada “Un tren de valores” se comunican mediante diferentes canales a sus grupos de interés. Esta comunicación es clave para lograr conocer las expectativas de todos ellos respecto a la organización y para trasladarles información sobre la estrategia y las actividades de Renfe, tomando en consideración los aspectos que son más relevantes para ellos.

Una de las nueve líneas estratégicas del Plan Director de RSE es “promover canales y vías de comunicación y diálogo con los grupos de interés”, con la finalidad de aumentar la frecuencia y la calidad de la comunicación de Renfe con sus partes interesadas y crear espacios de diálogo. De manera más concreta, el plan especifica como objetivos de Renfe en materia de comunicación:

- Dar a conocer el nuevo marco de actuación de Renfe.

- Detectar los riesgos existentes en términos operativos, sociales y medioambientales.
- Comunicar y concienciar a los distintos grupos de interés sobre la política de Renfe en materia de responsabilidad social empresarial.
- Identificar las expectativas actuales que los diferentes grupos tienen sobre Renfe.

Conocer las expectativas y percepciones de sus grupos de interés es fundamental para que Renfe sea capaz de hacer de la RSE una ventaja competitiva. Por ello, la compañía tiene fijadas diferentes vías de actuación en este ámbito, establecidas en el Plan Director de RSE:

- Desarrollar dentro del plan de comunicación interno aspectos relativos a la RSE para implicar a todos los empleados con la estrategia de la compañía en este ámbito.
- Desarrollar un plan de comunicación externo para dar a conocer el Plan Director de RSE y los logros conseguidos a todas las partes interesadas.
- Incrementar los contenidos de información relativa a responsabilidad social en los canales de comunicación existentes.
- Desarrollar un programa de diálogo con los grupos de interés para comunicar y validar el Plan Director de RSE.
- Crear canales de comunicación bidireccionales específicos con todos los grupos de interés.
- Crear un grupo de trabajo para fomentar el diálogo con los trabajadores.

**Una de las vías de actuación de Renfe es desarrollar dentro del plan de comunicación interno aspectos relativos a la RSE para implicar a todos los empleados**

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### GRUPO DE INTERÉS

### CANALES DE COMUNICACIÓN

Empleados

La revista de comunicación interna, *En Punto*, llega a cada trabajador de Renfe a su propio domicilio como canal de apoyo complementario para dar conocimiento de todas las iniciativas a los trabajadores de la empresa.

La Intranet *Renfe Interesa* es el vehículo más comúnmente utilizado para comunicar a los trabajadores de toda la empresa aquellas cuestiones ligadas al ámbito de la responsabilidad social. En ella se reflejan todas las informaciones y se solicita el apoyo expreso de los trabajadores para la participación en determinados proyectos. A través del *blog* del portal o del buzón de sugerencias, los empleados pueden aportar ideas e iniciativas.

Renfe fomenta la participación de los trabajadores a través de los convenios de RSE que establece la empresa y en los cuales siempre se persigue la concesión de algún tipo de beneficio extra para los empleados, quienes de esa forma pueden sentirse más vinculados a cada proyecto que la empresa emprende.

Todos los empleados reciben un módulo específico de RSE dentro de los programas de formación y del Plan de Acogida, con el objetivo de que los trabajadores recién llegados a la empresa conozcan la estrategia de RSE de la compañía.

Como experiencia piloto, se están ubicando diferentes pantallas informativas en centros de producción de la empresa para hacer llegar información sobre Renfe a todas aquellas personas que tienen una mayor dificultad de acceso cotidiano a un equipo informático.

Renfe fomenta la celebración de encuentros como jornadas de comunicación o foros de innovación y calidad, a través de los cuales se transmite información a sus trabajadores.

Página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com).

Acciones específicas en trenes, estaciones y otros tipos de soporte, que sirven para trasladar a los viajeros los compromisos adquiridos en materia de RSE y el cumplimiento constante de cada uno de ellos.

Clientes

Oficina de Atención al Cliente y Centros de Servicio al Cliente.

Folletos y campañas informativas.

Líneas 902.

Renfe ha creado el primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona, con el objetivo de establecer un mecanismo de diálogo y una herramienta de comunicación con la que obtener de forma directa y eficaz la percepción que el cliente tiene del servicio.

Proveedores

Apartado específico en su página web [www.renfe.com](http://www.renfe.com), donde se dispone de información sobre las instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de Renfe, así como información sobre los concursos públicos.

Diálogo permanente con el departamento de Compras.

Renfe promueve un diálogo directo con ONG, asociaciones y fundaciones.

Sociedad

Participación activa en un buen número de asociaciones y fundaciones.

El Gabinete de Prensa de Renfe mantiene abiertos canales permanentes de comunicación con los medios especializados en materia de responsabilidad social y elabora de forma cotidiana notas de prensa y dossieres sobre todas las acciones y los proyectos que la empresa lleva a cabo.

Administraciones públicas

Renfe tiene establecido un diálogo permanente con las administraciones públicas y especialmente con el Ministerio de Fomento, del cual depende como empresa pública.



El Plan de Accesibilidad de Renfe quiere conseguir, en el horizonte de 2010, que la práctica totalidad de los servicios de Renfe sean accesibles a las personas con discapacidad, adelantándose 10 años al Real Decreto 1544/2007

memoria social

# Renfe, un tren accesible y seguro para todos

El compromiso de Renfe con las actividades de interés social data desde el mismo momento del nacimiento de la compañía, siempre dispuesta a conocer e involucrarse con el entorno en el que se mueve. Este compromiso con la sociedad se plasma en el ambicioso Plan de Accesibilidad de Renfe, cuyo objetivo es que, en el horizonte 2010, la práctica totalidad de los servicios de Renfe sean accesibles a las personas con discapacidad, situando a España en el primer nivel europeo en cuanto a accesibilidad ferroviaria.

## 3.1 El Plan de Accesibilidad de Renfe

Renfe ha elaborado un Plan de Accesibilidad cuyo objetivo es garantizar la accesibilidad de los servicios ferroviarios a todas las personas que tienen dificultades en sus desplazamientos. El resultado de este esfuerzo hará que, en el horizonte 2010, la práctica totalidad de los servicios de Renfe sean accesibles a las personas con discapacidad. Para entonces, la accesibilidad de los servicios ferroviarios en España estará en el primer nivel europeo.

El compromiso de accesibilidad de Renfe incluye a los pasajeros que se desplazan en silla de rueda, invidentes o personas con visión reducida, a ancianos, embarazadas, viajeros acompañados por niños, a sordos o personas con dificultades auditivas y a otros pasajeros con movilidad reducida.

Por su valor de garantía social, el Plan está concertado con las asociaciones de personas con discapacidad. En este sentido se ha creado una Comisión bilateral Renfe-CERMI/ONCE que está realizando el seguimiento de las acciones del Plan de Accesibilidad. Renfe cree que el diálogo social permitirá compartir el impulso de los objetivos propuestos, desarrollar

iniciativas de cooperación y prestar ayudas recíprocas para la realización del Plan.

Renfe tiene previstas actuaciones en trenes y mejoras e implantación de nuevos servicios más acordes con las necesidades de los clientes, que permitirán alcanzar los objetivos fijados.

### **Nueva guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad**

*Las prestaciones a las personas con movilidad reducida definidas en el Plan tienen el carácter de un compromiso de servicio público que garantice la accesibilidad como el ejercicio de un derecho de los viajeros. Se trata de un cambio cualitativo que se ha iniciado en el mes de julio de 2007 con la publicación de la primera Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad que tengan dificultades en su desplazamiento, editada conjuntamente con Adif, con el apoyo de CERMI, ONCE y Fundación ONCE. Se han editado 25.000 ejemplares que se han repartido en toda España. La publicación de esta guía materializa el compromiso público y transparente de prestación del servicio de asistencia a viajeros con discapacidad que asume Renfe.*

*La guía contiene información sobre procedimientos de actuación, el compromiso de servicio, los clientes a los que va dirigido el servicio de asistencia y los diferentes canales de información disponibles. Asimismo, incluye un listado de las 100 estaciones y los 1026 trenes diarios que inicialmente ofrecieron el servicio. La publicación se irá ampliando progresivamente con las actualizaciones oportunas.*

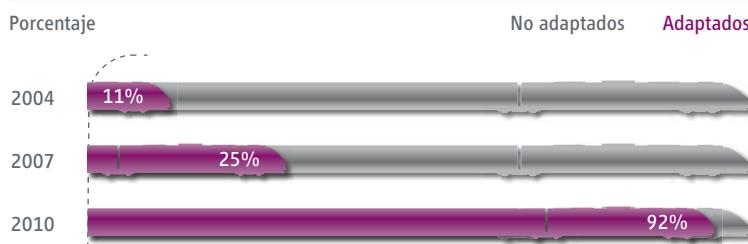
*La información recogida en esta guía de servicios ferroviarios también puede consultarse en las webs [www.adif.es](http://www.adif.es) y [www.renfe.com](http://www.renfe.com), así como en el teléfono 902 24 05 05.*

### 3.1.1 Adaptaciones de los trenes

Una de las principales acciones del Plan de Accesibilidad se centra en la adaptación del material rodante. En octubre de 2007, el 25% del total de los trenes se encontraban adaptados para su utilización por parte de personas con discapacidad: un parque compuesto por 272 trenes equipados, 112 parcialmente equipados y 674 no accesibles.

El objetivo es que en diciembre de 2010 estén adaptadas el 92% de las circulaciones totales, entendiendo que dentro del 8% restante se encontrarían los servicios prestados por el material no adaptado que se encontraría a punto de finalizar su vida útil. Esto significa que la compañía dispondrá de un parque de 1.037 trenes equipados, 23 parcialmente equipados y 77 no accesibles (a punto de finalizar su vida útil). El horizonte temporal establecido en el Plan supone un adelanto considerable –aproximadamente de 10 años– sobre los plazos fijados en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre.

#### Evolución de trenes adaptados



#### Alta Velocidad en Larga y Media Distancia

La totalidad actual de los trenes de alta velocidad son accesibles. En el 2010 se dispondrá una flota de 77 trenes de Larga Distancia y 62 de Media Distancia adaptados, manteniendo igualmente la oferta accesible en la totalidad de las circulaciones.

#### Larga Distancia Convencional

Para Larga Distancia Convencional, el Plan prevé la adaptación de 45 trenes actualmente no equipados y 10 trenes nocturnos en fabricación. Estas

adaptaciones, junto con las nuevas adquisiciones de material rodante, dotarán a Larga Distancia Convencional de un parque totalmente accesible integrado por 129 trenes.

Actualmente se está proyectando la adaptación de 10 Trenhotel en proceso de fabricación. Asimismo, en breve plazo se realizará el proyecto para la accesibilidad de los 45 trenes no equipados.

#### Media Distancia Convencional

El Plan prevé, para Media Distancia Convencional, la adaptación de 75 trenes tanto eléctricos como diésel. Estas adaptaciones, junto con las nuevas adquisiciones de material rodante en proceso de fabricación (107 trenes), dotarán a Media Distancia Convencional de un parque integrado por 182 trenes accesibles, un parque residual de 23 trenes parcialmente accesibles (sin W.C. adaptado) y 14 no accesibles por estar cercano el final de su vida útil.

La adaptación de 75 trenes de Media Distancia se encuentra actualmente en la primera fase del correspondiente concurso.

#### Cercanías

Alcanzar la plena accesibilidad en Cercanías obligará a importantes reformas estructurales con un significativo impacto inversor y operacional. La complejidad en la explotación, debido a la alta frecuencia en los servicios, exige la autoaccesibilidad para el viajero, lo que requiere garantizar la accesibilidad total de estaciones y trenes.

La situación a mediados de 2007 es de 67 trenes accesibles, sobre un parque total de 566 trenes. A lo largo del periodo 2007-2010 se alcanzará un total de 237 trenes CIVIA autoaccesibles que, junto con los 350 trenes a adaptar, constituirá una flota de al menos 587 trenes accesibles en Cercanías, con un parque residual de 63 trenes no accesibles, de los cuales 27 se encuentran en el periodo final de su vida útil (el resto, está compuesto por los trenes de dos pisos de difícil adaptación).

Para llevar a cabo todas estas transformaciones, Renfe contará con una consultoría de I+D+i, que analice las diferentes soluciones de accesibilidad en trenes de Cercanías actualmente en explotación; y con una consultoría de *benchmarking*, que permita conocer soluciones de accesibilidad en sistemas ferroviarios en el resto del mundo.

### 3.1.2 Nuevos servicios

- **Servicio Integral de Atención y Asistencia**

Desde el mes de julio de 2007, Renfe y Adif ofrecen a los viajeros con discapacidad un servicio especializado para atender y garantizar sus viajes, desde la puerta de la estación de origen hasta la de salida en la estación de destino, pasando por el acceso y acomodación a bordo de los trenes. Con anterioridad a 2007, las ayudas a viajeros con discapacidad se prestaban de forma no regulada, y podían intervenir tanto personal de seguridad o contratado para diferentes funciones, como trabajadores en régimen de colaboración voluntaria.

Renfe presta el servicio de asistencia a los viajeros que así lo requieran de origen a destino y ha habilitado un teléfono específico de atención al cliente, el 902 24 05 05, con el que el viajero con discapacidad que desee solicitar asistencia puede ponerse en contacto. En el momento del lanzamiento del servicio, el tiempo mínimo de antelación para solicitarlo era de 48 horas. A partir del 30 de octubre de 2007, el plazo de preaviso para contar con esta atención profesional en estaciones pasó de 48 a 36 horas. En noviembre de 2007, se redujo el tiempo de antelación de aviso a 24 horas, con el objetivo de reducirlo a 8 horas en el segundo trimestre de 2008. Renfe trata así de agilizar el máximo posible las condiciones de transporte sin limitar la seguridad de contar con la asistencia profesional necesaria.

#### LOS EXPERTOS OPINAN

**Luis Cayo, Presidente del CERMI**

*"El transporte con más futuro, desde el punto de vista de la accesibilidad, es el ferroviario, y por eso resulta esencial poner el énfasis en lograr que este medio sea un entorno amistoso para la discapacidad."*



En el mismo número de solicitud de asistencia (902 24 05 05) pueden reservarse y comprarse los billetes, que también pueden adquirirse en estaciones, oficinas de venta Renfe y agencias de viajes. Los viajeros con una discapacidad igual o superior al 65% y su acompañante pueden obtener la Tarjeta Dorada Renfe con descuentos entre el 25 y el 40%. Además, en los trenes que sólo dispongan de plaza para personas con discapacidad en clase Preferente se aplicará el precio de la clase Turista.

En un futuro inmediato (2008), se está prestando un servicio de asistencia puntual en 113 estaciones. En 10 de ellas, la asistencia prestada es inmediata, basta con que el cliente se presente en la estación con una antelación de 30 minutos a la salida del tren.

Este servicio es fruto de un grupo de trabajo que crearon en octubre de 2006 Renfe y Adif para configurar y poner en funcionamiento un protocolo de actuación específico que garantizara el transporte ferroviario de las personas con alguna discapacidad. Este grupo de trabajo ha contado con la participación y asesoramiento del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, ONCE y Fundación ONCE.

Desde la puesta en marcha del servicio de atención y asistencia para el transporte ferroviario de personas con discapacidad, el 16 de julio de 2007 y hasta el mes de diciembre del mismo mes se prestaron 10.531 servicios

de asistencia, de los cuales 4.928 fueron solicitados previamente. De esas solicitadas, 2.528 se realizaron en los mismos canales de venta de billetes y 2.400 (48,7%) en el número de teléfono específico de atención.

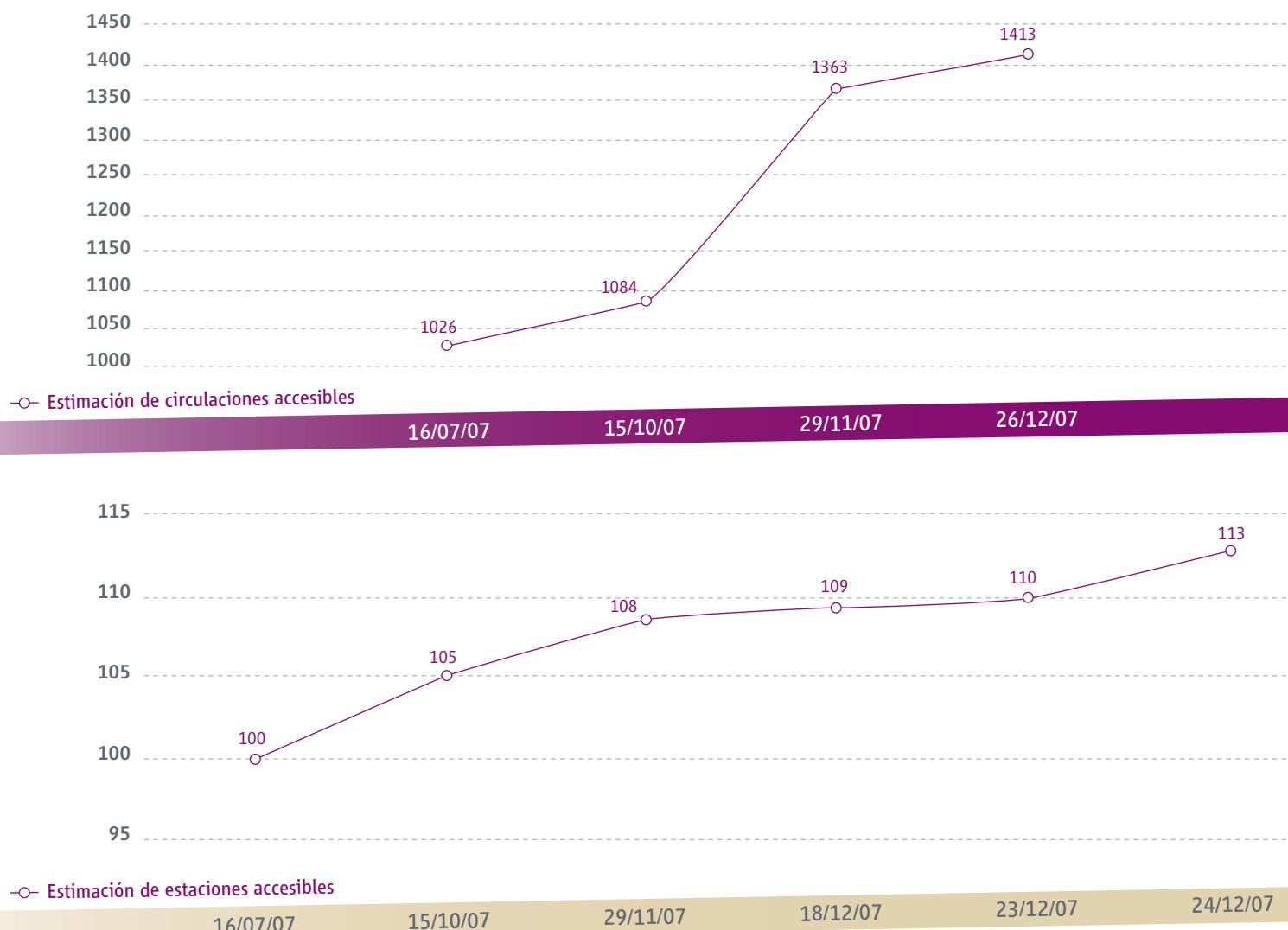
El objetivo en el futuro será incrementar el servicio con nuevas prestaciones y las mejoras producidas en las anteriores etapas.

***Un servicio integral que asiste en todas las etapas del viaje:***

- *Al realizar la reserva de la asistencia*
- *Confirmación de la asistencia vía SMS o llamada telefónica*
- *Recogida del viajero en la entrada de la estación de origen*
- *Tránsito por la estación*
- *Subida al tren y acomodo en su plaza*
- *Recogida del viajero a la llegada a su estación de destino*
- *Acompañamiento hasta el punto de la estación de destino que indique el viajero*

## Evolución de los servicios

Desde el lanzamiento de la Guía de Servicios Ferroviarios en julio de 2007, la evolución del número de trenes y estaciones accesibles se ha incrementado paulatinamente a lo largo del año:



## El asistente de movilidad, una nueva figura en Renfe

Para la asistencia y atención a los viajeros con discapacidad, se ha creado una nueva figura: el asistente de movilidad, que será la persona encargada de realizar las tareas relacionadas con este servicio.

Renfe ha diseñado un Plan de Formación en colaboración con Fundosa Accesibilidad, para formar a estos Asistentes de Movilidad en tres aspectos fundamentales: la cultura empresarial de Renfe, la atención a clientes de la compañía y la asistencia específica a personas con discapacidad. El objetivo es que estos nuevos profesionales hagan sentir a los viajeros, en todo momento, seguros, cómodos y satisfechos con el servicio que reciben.

Para que los asistentes de movilidad sean fácil y rápidamente identificables en el entorno de las estaciones, se ha diseñado un uniforme específico que dotará a dichos trabajadores de identidad visual propia.

Con el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio, Renfe ha creado dos sistemas informáticos de gestión: GAD (Gestión de Asistencia a Personas con Discapacidad) y POSTAC (Sistema informático de gestión de post-venta accesibilidad). Estas herramientas permiten, por un lado, el se-

guimiento de todas y cada una de las asistencias que se prestan y, por otro, recibir las sugerencias y reclamaciones de los clientes que posteriormente analizadas permiten mejorar el servicio e ir ampliando las prestaciones.

## Nuevos espacios para la atención y asistencia

Renfe ha diseñado módulos de atención adaptados a las características estructurales de las estaciones y con criterios de accesibilidad para todos los colectivos de personas con discapacidad.

En este sentido, en el futuro se desplegarán escalonadamente:

- 33 Centros de Atención Especializada en las grandes estaciones
- 62 Módulos para Asistentes de Movilidad en el resto de estaciones de alto volumen de viajeros, un total de 95.
- Asistentes de Movilidad Puntual para prestar asistencias puntuales en otras estaciones de la Red.
- Asistentes de Accesibilidad en Cercanías



Los 33 **Centros de Atención Especializada**, situados en el flujo principal de entrada a la estación, proporcionarán un servicio con carácter permanente, identificado adecuadamente, que atenderá de manera personalizada y especializada hasta su acomodación en la plaza del tren, a los viajeros con discapacidad. El Centro dispondrá de un punto de aviso en la entrada de la estación, así como de silla de ruedas y espacio de espera para viajeros en tránsito. En estas estaciones no será necesario el preaviso para los servicios de Renfe.

En las siguientes 62 principales estaciones, se implantará la figura del **Asistente de Movilidad** con atención permanente durante todo el período de circulaciones adaptadas, que garantizará la atención personalizada, la realización de la asistencia y el correcto funcionamiento de los elementos mecánicos de accesibilidad de la estación. En estas estaciones tampoco será necesaria la solicitud previa de asistencia.

Los servicios de atención al cliente de las grandes estaciones de Cercanías dispondrán de un **Asistente de Cercanías** especialmente identificado y cualificado para atender a los viajeros con problemas de movilidad. Esta figura se implantará en primer lugar en los núcleos de cercanías de Madrid y Barcelona. Conforme se vayan extendiendo los servicios accesibles a otros núcleos, se incorporarán Asistentes de Movilidad a cada uno de ellos.

Renfe establecerá una **Oficina Central de Atención** en Madrid Atocha para la coordinación de los servicios con carácter permanente. Será el centro operativo de todos los servicios prestados en los puntos de atención distribuidos por todo el territorio. En este centro se gestionarán las sugerencias y reclamaciones de los clientes, se realizarán controles de calidad y encuestas para lograr que el servicio se ajuste a las necesidades de los clientes y será el centro coordinador de las incidencias surgidas en los servicios, dando soluciones alternativas de transporte cuando así lo requiera el cliente.

Además existirá un **Centro de Atención del Proveedor**, encargado de coordinar la actuación de los asistentes puntuales (tanto de Cercanías como de estaciones pequeñas de Media y Larga Distancia); de recoger las posibles incidencias que puedan producirse en los medios mecánicos

de ayuda, y solventar cualquier tipo de imprevisto para que el cliente con discapacidad nunca quede desatendido.

Renfe se encargará de la contratación de este servicio con un presupuesto de 30 millones de euros así como de la formación inicial del personal que prestará el servicio de Atención y Asistencia. La inversión de 5,4 millones de euros se destinará a la adquisición de 365 plataformas elevadoras portátiles, rampas y accesorios complementarios para permitir el acceso a trenes de las personas con discapacidad.

### 3.1.3 Una nueva Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad

Para materializar todas las acciones que propone el Plan de Accesibilidad, Renfe ha creado una Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad, un departamento específico dentro de la organización que se encargará de poner en marcha las iniciativas que comprende el Plan y de desarrollar e implantar los servicios.

Dentro de esta Dirección Ejecutiva de Desarrollo de la Accesibilidad, se ha creado una Oficina del Plan de Accesibilidad y también una Gerencia de Prestaciones de Accesibilidad a Viajeros.

Desde la Gerencia de Prestaciones de Accesibilidad a Viajeros, se realizará la actualización de la Guía de Servicios Ferroviarios para viajeros con discapacidad; el desarrollo, dotación y gestión de centros de atención especializada; la coordinación de servicios con las áreas de actividad y con Adif, así como de las acciones necesarias en materia de formación, información y publicidad. Otros aspectos a desarrollar será la integración de servicios intermodales accesibles, la oficina de atención a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y las relaciones necesarias con las asociaciones de este ámbito.

La Oficina del Plan de Accesibilidad se encargará de realizar todas las adaptaciones para hacer accesibles los trenes de Renfe.

Asimismo, existirá un coordinador en las áreas de viajeros, para las acciones necesarias en los ámbitos de producción y comercial.

## **El Plan de Accesibilidad en cifras**

**En 2007, por su importancia estratégica, Renfe ha realizado un gran esfuerzo económico para este Plan de Accesibilidad, que comprenden presupuestos de:**

- **30 millones de euros (para tres ejercicios) para servicios de Atención y Asistencia a viajeros con discapacidad.**
- **5,7 millones de euros para la adquisición de 365 plataformas de acceso a los trenes.**
- **5,4 millones de euros para el proyecto y construcción de módulos de atención al viajero con discapacidad.**
- **350.000 euros para el proyecto de I+D+i para la accesibilidad de Cercanías.**

### **3.1.4 Mejor información**

Con la intención de mejorar la comunicación con todos los usuarios, Renfe está mejorando los canales de información con nuevos formatos y dispositivos. Así, la compañía informa a través de formatos de fácil comprensión y con tipología ampliada. Para las personas invidentes o sordas, Renfe dispone también de formatos en braille y audio-guías.

Todas las páginas que contiene el portal de Renfe se realizan siguiendo las recomendaciones del consorcio internacional W3C en lo relativo a criterios de accesibilidad con el fin de facilitar el acceso a la información a personas con diferentes discapacidades. Se trabaja con un triple objetivo:

- Mejora de la accesibilidad del entorno, con la finalidad de obtener el certificado de accesibilidad doble AA.
- Creación de la 'Ventana de Accesibilidad', un sitio específico dentro del portal dedicado a accesibilidad
- Venta de la plaza específica (plaza H) y solicitud de asistencia a través de la web.

Además del número de información general de Renfe, se ha creado un

número específico para información, atención, reserva de billetes y reserva de asistencia para personas con discapacidad: 902 24 05 05, que es atendido por un equipo especialmente formado en la atención al colectivo de personas con discapacidad.

Como prestación adicional una vez que la herramienta informática ha gestionado la asistencia, envía automática y gratuitamente al cliente un SMS confirmándole que su asistencia va a ser realizada en origen y en destino de su viaje. Se está estudiando que en el futuro el mensaje pueda ser de voz para facilitarles también esta información a los viajeros invidentes.

## **3.2 La seguridad, una prioridad**

Favorecer la seguridad de los usuarios del tren es fundamental para garantizar un servicio eficiente y de calidad como el que merecen los ciudadanos.

### **La seguridad integral de los clientes, el factor clave en la actividad de Renfe**

Una tarea fundamental y prioritaria para Renfe es la seguridad integral de los clientes, base para ofrecer un servicio eficiente y de calidad. Renfe fue una de las primeras empresas españolas que consideró la seguridad integralmente, es decir, englobando en una misma área de la compañía o dirección la seguridad de las personas y de los bienes, la protección civil y la salud de los trabajadores. Además, por las características propias de la actividad, a esa óptica integral se agrega la seguridad en la circulación, básica y estratégica para un operador ferroviario.

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.

Desde el punto de vista de los resultados concretos, Renfe ha mejorado durante 2007 el resultado fijado en materia de seguridad en la circulación en el Contrato Programa. Así, la tasa de riesgo admisible –TRA– ha sido del 0,049, mientras que la fijada como objetivo era del 0,050. La cifra alcanzada, además, mejora un 32% la obtenida en el ejercicio del año 2006.

Para ello, cuenta con un programa de inversiones vinculadas directamente con la seguridad en la circulación. Estas inversiones, orientadas hacia la

innovación tecnológica, están destinadas tanto a equipamiento, con sistemas más seguros en todos los trenes como el Asfa Digital y el refuerzo al Asfa, como a la capacitación de las personas que ejercen funciones vinculadas con la seguridad ferroviaria.

Renfe cuenta, además, con un sistema de gestión de la seguridad y es un referente europeo en materia de seguridad en la circulación de trenes, gracias a la aplicación en todos los niveles de la organización de un sistema de gestión basado en una cultura preventiva y proactiva en el ámbito de la seguridad. Para ello, se ha establecido una política de seguridad en la circulación que contempla seis principios generales:

1. La organización aplica un sistema propio de gestión de la seguridad basado en la prevención de las situaciones de riesgo y en la aplicación de la mejora continua mediante el control de los indicadores de seguridad, la detección temprana de desviaciones y el despliegue de medidas correctoras adecuadas.
2. El máximo órgano responsable de la gestión en la seguridad es el Comité de Dirección de Seguridad Integral.
3. Los trabajadores que desarrollan actividades profesionales relacionadas con la seguridad en la circulación de trenes y maniobras:
  - Dispondrán de la adecuada capacitación para desempeñar de manera segura sus funciones.
  - Realizarán su trabajo en las condiciones físicas y psíquicas adecuadas.
  - Respetarán la normativa reglamentaria en vigor.
4. El material rodante cumple los requisitos técnico-funcionales demandados por la normativa de aplicación en su diseño, fabricación, operación y mantenimiento para garantizar una circulación técnicamente segura y fiable.
5. Los dispositivos de seguridad de los vehículos motores estarán en perfectas condiciones de funcionamiento al inicio de cada nuevo servicio.
6. Los proveedores y contratistas cumplen los estándares fijados por Renfe para cada servicio y/o suministro acordado.

### ***La información sobre seguridad, básica para la prevención***

*Renfe informa de manera rigurosa a sus empleados de toda la normativa referente a temas de seguridad, ya sea a través de la Intranet Interesa como mediante otros medios de comunicación. Éstas son algunas de las acciones llevadas a cabo:*

#### ***Seguriteca normativa***

*Desde octubre de 2007 es posible consultar la normativa reglamentaria en vigor a través del portal Interesa. La Dirección Corporativa de Seguridad en la Circulación dispone de una aplicación dentro de la "Plataforma Asegura", denominada Seguriteca Normativa, que recoge esta información. Cualquier trabajador de Renfe con acceso al portal corporativo, puede consultar la normativa reglamentaria. Durante sus dos primeros meses de funcionamiento, la Seguriteca registró 7.000 entradas y casi 29.000 consultas.*

#### ***Cuaderno del Sistema de Gestión de Seguridad***

*Renfe ha publicado el cuaderno número 2 del Sistema de Gestión de Seguridad. Este cuaderno es un resumen de la Instrucción General número 43, que fija las condiciones generales de aplicación al transporte de mercancías peligrosas por ferrocarril.*

#### ***Publicada la Norma Técnica de Accidentalidad***

*La Dirección Corporativa de Seguridad en la Circulación ha publicado la Norma Técnica de Accidentalidad e Incidencias en la Circulación, en la que se especifican los diferentes tipos de sucesos, accidentes o incidentes y en la que se indica qué datos se deben tomar y cómo se debe actuar en función del tipo suceso, accidente o incidente de que se trate.*

#### ***Nueva aplicación de Seguridad en la Circulación***

*La aplicación informática Acia –Aplicación de Control de Incidentes y Accidentes– está disponible en la sección "Plataforma Asegura" del área de Seguridad del portal Interesa para usuarios autorizados.*

## Seguridad contra la delincuencia y protección civil

Por otra parte, además de la seguridad en la circulación, y dentro de este enfoque de seguridad integral, Renfe se ocupa de dos aspectos fundamentales:

- a) La seguridad contra la delincuencia y los actos antisociales que perturben la integridad y la propiedad de viajeros, empleados y bienes de la propia entidad.
- b) Protección civil.

En esta línea, realiza estudios y evaluación de los riesgos que amenazan o ponen en peligro los bienes que se deben proteger y diseña planes y protocolos tendentes a evitar o reducir los riesgos establecidos. Los estudios van seguidos de medidas preventivas, destinadas a evitar que se produzca el riesgo o la amenaza de peligro, y reactivas. Para el desarrollo de dichas medidas, Renfe hace uso de:

- Recursos humanos, tanto de la empresa como externalizados.
- Recursos técnicos: comunicaciones, informática, sistemas antiintrusión, protecciones perimetrales, centrales de alarma, etc.
- Recursos organizativos: actuación de personal propio, de vigilantes y de los Centros de Control y Coordinación sobre procedimientos de medidas preventivas, respuesta a emergencias e incidencias o comunicaciones.

Todo ello está diseñado a través de un plan estratégico que contempla la programación de la vigilancia, la inversión tecnológica y la estructuración y programación de los recursos humanos propios.

Renfe mantiene una estrecha colaboración y coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad, protegiendo a personas y bienes, y apoyando y auxiliando en labores de protección civil.

## Estructura central y territorial para garantizar la seguridad

La combinación organizativa de una estructura central y otra territorial para las actividades de seguridad y protección civil permiten a Renfe dar una respuesta adecuada en el punto geográfico en el que los riesgos o las necesidades surgen, por medio de los recursos propios o a través de la participación y colaboración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o de los equipos de Emergencia y Protección Civil autonómicos y locales.

Todas las medidas de prevención y de acción en materia de seguridad están coordinadas a través del Centro de Control y Coordinación (CECON), en el que se recibe información de todo tipo de incidencias a través de múltiples herramientas, servicios, instituciones y personas en territorio nacional.

Este centro cuenta con el apoyo de los centros de control 24 horas territoriales. Renfe tiene previstos nuevos centros en Barcelona, Bilbao, Sevilla o Valencia.



### **Guía 'Normas y orientaciones para los servicios de seguridad'**

*La Dirección Corporativa de Protección Civil, Seguridad y Prevención de Riesgos ha editado la guía Normas y orientaciones para los servicios de seguridad para todos los empleados, tanto internos y externos, que se dedican a proporcionar seguridad a Renfe. La publicación aporta información sobre normas generales y específicas de actuación preventiva y de reacción para las diferentes situaciones, incidencias o accidentes relacionados con la actividad ferroviaria y sobre diversas materias, entre ellas, el Código Penal, la Ley de Enjuiciamiento Criminal, legislación ésta protectora de los Derechos Fundamentales de las personas.*

*Esta guía se entrega al personal de seguridad al inicio de los períodos el contenido de la misma. A las empresas contratadas se les impone, además, la obligación de cumplir con los procedimientos establecidos en las normas de seguridad, tanto a nivel individual como jurídicamente.*

Renfe cuida la seguridad física de los clientes en el uso de las instalaciones, cumpliendo con la legislación y la normativa vigente en esta materia. Los clientes pueden obtener información sobre la seguridad de los servicios prestados a través de los diversos mecanismos puestos a su disposición dentro del Sistema de Atención al Cliente. La página web, por ejemplo, informa sobre la responsabilidad de Renfe con sus clientes, así como de los diversos mecanismos de reclamaciones y otras condiciones de sus servicios.

### **Simulacros de emergencia**

Renfe ha llevado a cabo un total de 20 simulacros de emergencia en 2007 en los diferentes ámbitos en los que tiene encomendada su gestión. Asimismo, se ha desarrollado, probado y validado un método de parametrización que permite cuantificar, en cada simulacro, la calidad de la respuesta de los agentes involucrados ante la emergencia simulada y la confiabilidad del propio sistema de emergencias.

### **Premio Buenas Prácticas en Seguridad en la Circulación**

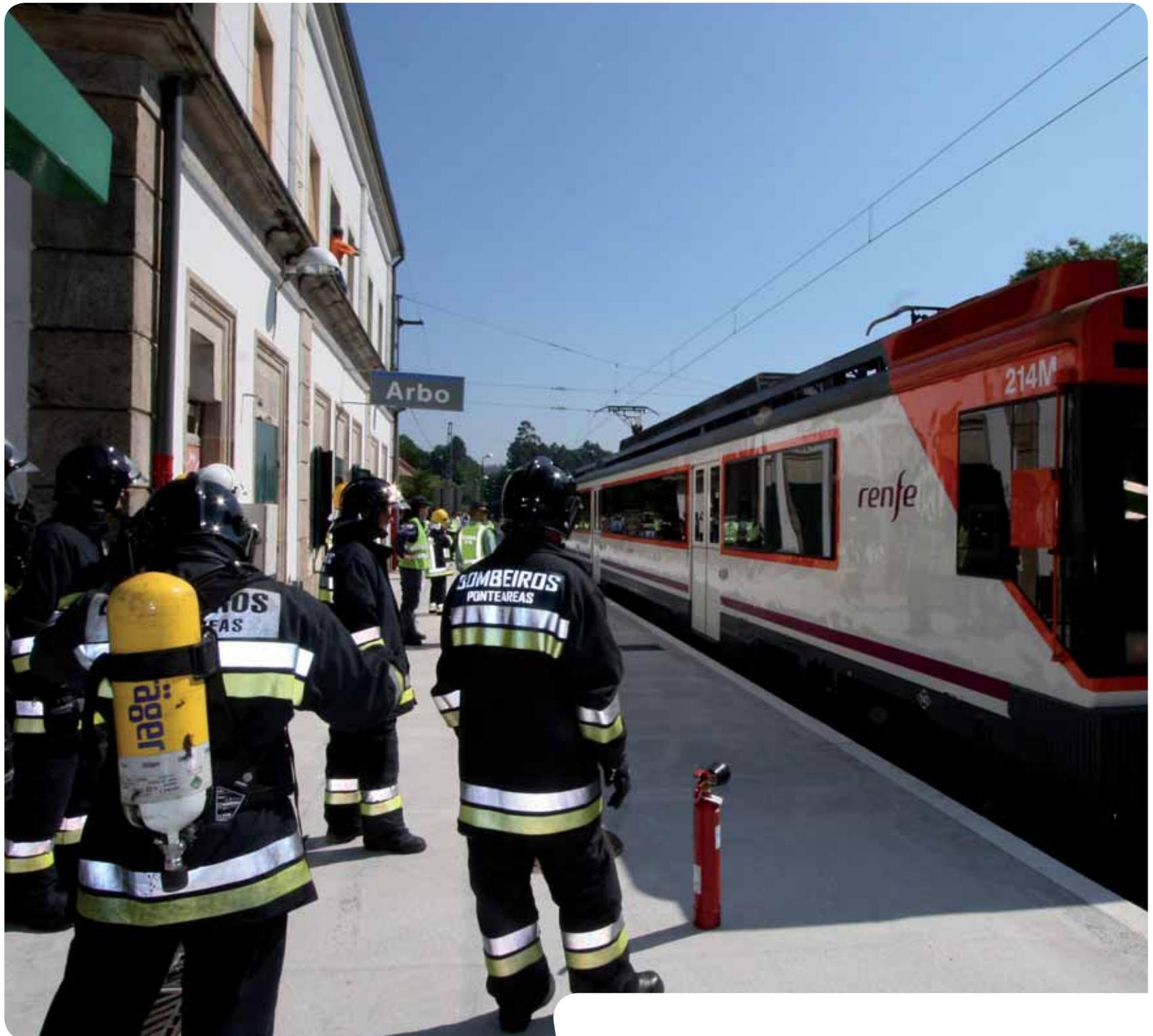
La Comisión Central de Seguridad de Renfe otorga cada año el Premio a las Buenas Prácticas en Seguridad en la Circulación. La compañía quiere así promover entre sus empleados las prácticas de conducción seguras y reconocer la buena labor realizada por los trabajadores. La edición de estos premios, que tiene carácter anual, tiene como objetivos fomentar los valores propios de la cultura de la seguridad, destacar las actuaciones dignas de reconocimiento y premiar las mejores actuaciones. La información sobre estas distinciones se difunde a través de las herramientas de comunicación de la empresa.

### **Formación en Seguridad**

Entre las diferentes iniciativas formativas que se han llevado a cabo sobre asuntos de seguridad, destacan los Seminarios de Seguridad dirigidos a todos los mandos intermedios y estructura de la organización, así como el Curso de Análisis de Riesgos impartido a los responsables de Protección Civil y coordinadores de Seguridad. En total, se ha formado a 1.380 agentes con 6.700 horas lectivas.

### **Renfe organiza las Jornadas para la Coordinación de Investigación de Accidentes**

Renfe organiza de forma periódica Jornadas de Coordinación de Investigación de Accidentes, a las que asisten expertos en investigación de accidentes ferroviarios, en representación de las diferentes instituciones que intervienen cuando se produce un accidente ferroviario en el que está implicado un tren de Renfe.



A photograph showing several people boarding a subway train. On the left, a man in a suit and tie stands near the open door. Next to him, a young woman in a light blue jacket holds a purple folder. In the center, another woman in a blue puffer jacket holds a red folder. On the right, two women are seen; one has long curly hair and is wearing a dark jacket over a yellow top, while the other is wearing a green top and jeans. The train interior is visible with its metallic walls and overhead lights.

memoria **social**

# La satisfacción de los clientes, una prioridad

## 4.1 Más de 506 millones de pasajeros transportados

Renfe transportó en 2007 a más de 506,6 millones de pasajeros, de los cuales 488 millones corresponden al servicio de Cercanías y Media Distancia y 18,6 millones al de Alta Velocidad-Larga Distancia.

El impacto de las obras de infraestructura de Alta Velocidad en el núcleo de Cercanías de Barcelona y en la Gerencia Noreste de Media Distancia Convencional ha ocasionado una reducción de la demanda del 2%, en el Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia. En lo que respecta a Alta Velocidad-Larga Distancia, la demanda se ha mantenido inalterada durante 2007.

En los servicios de Mercancías, el volumen de toneladas transportadas fue de más de 24 millones.

### Viajeros transportados (en millones)

	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia	487,74	498,1	488,0	-2,0
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia	17,70	18,2	18,6	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>505,4</b>	<b>516,4</b>	<b>506,6</b>	<b>-1,9</b>

### Toneladas transportadas (en millones)

	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Área de Actividad Mercancías y Logística	25,5	24,9	24,7	-0,7

Kilómetros tren (en millones)

	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia	89,4	94,3	95,1	0,9
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia	49,6	46,4	48,7	4,9
Área de Actividad Mercancías y Logística	36,1	35,5	34,0	-4,4
<b>TOTAL</b>	<b>175,1</b>	<b>176,2</b>	<b>177,8</b>	<b>0,9</b>

Mercado de viajeros (en millones)

OFERTA (MILLONES DE PLAZAS-KM)	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia	30.163,1	31.175,0	32.345,8	3,8
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia	13.109,0	12.999,4	13.680,5	5,2
<b>TOTAL</b>	<b>43.272,1</b>	<b>44.174,4</b>	<b>46.026,3</b>	<b>4,2</b>

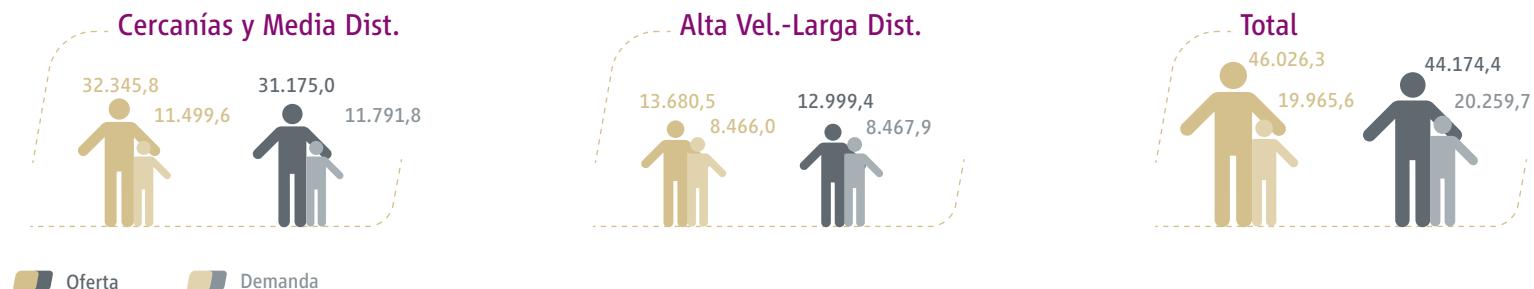
DEMANDA (MILLONES DE VIAJEROS-KM)	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia	11.455,3	11.791,8	11.499,6	-2,5
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia	8.353,0	8.467,9	8.466,0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19.808,6</b>	<b>20.259,7</b>	<b>19.965,6</b>	<b>-1,5</b>

APROVECHAMIENTO %	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Área de Actividad Cercanías y Media Distancia	38,0	37,8	35,6	-2,3
Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia	63,7	65,1	61,9	-3,3
<b>TOTAL</b>	<b>45,8</b>	<b>45,9</b>	<b>43,4</b>	<b>-2,5</b>

## Datos tráfico de viajeros

OFERTA (PKO): Millones de plazas-km / DEMANDA (PKD): Millones de viajeros-km.

2006 2007



### Mercado de mercancías

	2005	2006	2007	VARIACIÓN 2006-2007
Toneladas-km brutas (millones de TKB)	28.313,0	27.824,7	26.346,7	-5,3
Toneladas-km netas (millones de TKN)	11.071,0	11.011,9	10.547,2	-4,2
Aprovechamiento % (TKN/TKB)	39,1	39,6	40,0	0,5





## 4.2 Renfe fomenta el diálogo con el cliente

Renfe dispone de un completo abanico de canales de comunicación para escuchar y atender a sus clientes.

Uno de los canales con creciente participación es la *Oficina Virtual de Atención al Cliente*, a la cual se accede a través de la página web de Renfe [www.renfe.com](http://www.renfe.com). En ella, el cliente puede encontrar el teléfono de información, reservas y ventas 902 24 02 02; el 902 24 05 05 para la información, reserva, compra y solicitud de asistencia para las personas con discapacidad; el de información internacional 902 24 34 02; y el de información de venta por Internet 902 15 75 07. Asimismo, se encuentra un apartado de preguntas más frecuentes y un formulario específico de atención al cliente, a través del cual el pasajero puede realizar sus consultas y comentarios, reclamaciones, sugerencias o peticiones de información.

La Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia centra sus esfuerzos en la satisfacción de sus clientes y, para ello, planifica de forma regular y periódica la realización de encuestas de calidad percibida y auditorías mensuales de cliente oculto en trenes y estaciones de la red de Cercanías. Para 2008, está previsto que se extienda a Media Distancia.

Además de los canales mencionados, los clientes pueden solicitar cualquier información o plantear sugerencias, quejas o reclamaciones de forma personalizada en las estaciones que disponen de personal para la venta, o en la Oficina de Atención al Cliente de las Áreas de Negocio de Cercanías. En las estaciones sin personal, se están implantando progresivamente terminales

de comunicación con los Centros de Información de Cercanías o a través de las máquinas autoventa en aquellos lugares dónde se ubican.

Para una atención más personalizada, Alta Velocidad-Larga Distancia pone a disposición de sus clientes el Centro de Servicios al Cliente AVE donde se facilita información y, en la medida de las posibilidades, se solucionan situaciones que puedan presentarse como pérdidas de tren y retrasos, comunicaciones a bordo del tren, autorizaciones de viaje, pérdidas de objetos, ayuda a viajeros con dificultades de movilidad, servicio postventa y atención a niños que viajen sin acompañante, entre otras.

Estos Centros de Servicios al Cliente AVE están abiertos desde las 6 horas hasta las 24 horas todos los días de la semana. Existen centros en las estaciones de Madrid-Puerta de Atocha, Sevilla-Santa Justa, Córdoba, Zaragoza-Delicias, Lleida-Pirineos y Camp de Tarragona. En las estaciones que no disponen de ellos, estas situaciones se solucionan en las Oficinas de Atención al Cliente. Los clientes, además, disponen de una dirección específica de correo electrónico ([avldinfo@renfe.es](mailto:avldinfo@renfe.es)) donde dirigir sus peticiones de información relativas a los servicios que presta Alta Velocidad-Larga Distancia.

### *El AVE celebra su 15º aniversario*

*Renfe ha transportado un total de 80.900.000 viajeros en los diversos servicios que ha puesto en circulación en la línea de Alta Velocidad Madrid-Sevilla desde que se inauguró el 21 de abril de 1992 y hasta el 21 de abril de 2007.*

*A lo largo de estos 15 años, los trenes AVE que han circulado a una velocidad máxima de 300 km/h por los 471 kilómetros de la línea han mantenido un índice de puntualidad que cada año ha superado el 99%*

y que en 2006 se ha situado en el 99,6%. Este dato está directamente relacionado con la calidad de un servicio caracterizado por el Compromiso de Puntualidad que se estableció en septiembre de 1994.

El compromiso que Renfe adquirió en esa fecha para los viajeros del AVE no tiene precedentes en ninguna otra empresa ferroviaria mundial e incluso en otros modos de transporte: si un tren llega a su destino con más de cinco minutos de retraso se reintegra el importe íntegro del billete, siempre que el retraso sea por causas imputables a Renfe. Así, de los 14.044 trenes que circularon en 2006 entre Madrid y Sevilla tan solo 56, un 0,3%, lo hicieron con un retraso superior a cinco minutos.

Estos índices de puntualidad han permitido a Renfe garantizar los competitivos tiempos de viaje que han hecho del AVE un modo de transporte de alta calidad. Dos horas veinte minutos entre Madrid y Sevilla, una hora y cuarenta y cinco minutos para la conexión Madrid-Córdoba, cincuenta y un minutos en la conexión Madrid-Ciudad Real, sesenta y ocho minutos hasta Puertollano, cuarenta y cinco minutos en la relación Córdoba-Sevilla y treinta minutos en la relación Madrid-Toledo.

El incremento del número de viajeros y de servicios durante estos quince años ha sido constante hasta conformar una oferta casi cuatro veces superior a la establecida en 1992. Entonces, el servicio entre Madrid y Sevilla se inició con seis trenes diarios por sentido. Hoy, la oferta de Renfe incluye veinte trenes diarios por sentido, con frecuencias de media hora en horas punta y trenes de refuerzo en fines de semana.

El total de trenes que ha circulado por la línea a lo largo de estos 15 años ha sido de 341.500: 161.652 han sido trenes que corresponden al servicio AVE, 93.646 a los diversos servicios Avant, 40.041 al de Talgo 200 y 45.661 al resto de los servicios que utilizan la línea.

Para conmemorar este aniversario que introdujo a España en la modernidad del ferrocarril, Renfe organizó el 21 de abril un viaje y una jornada de celebración del 15º aniversario del AVE Madrid-Sevilla. Un tren de Alta Velocidad con 320 plazas salió a las 9.30 horas de la estación de Santa Justa, la misma de la que partió el primer AVE español.

#### 4.2.1 La presencia de Renfe en ferias y eventos

Como parte de su voluntad por establecer un diálogo continuo con sus clientes, Renfe ha estado presente durante 2007 en ferias y eventos profesionales con sus servicios de transporte de viajeros y mercancías, tanto en el ámbito nacional como internacional. En el apartado viajeros, Renfe ha participado, entre otros, en Fitur (Madrid), SITC (Barcelona), Expovacaciones (Bilbao), Aratur (Zaragoza), Intur (Valladolid) y EIBTM (Londres). Con los servicios de mercancías, ha estado presente en el SIL (Barcelona) y en Transport Logistic (Múnich).

En estas acciones, Renfe ha participado con un stand diseñado para atender a los clientes y facilitar el contacto personal dentro de un ambiente profesional. En el transcurso de estos eventos, se prepararon encuentros donde se desarrollaron presentaciones exclusivas de las últimas novedades de las Áreas de Actividad para los clientes y la prensa.



# Renfe constituye el primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona

## Mecanismo de diálogo

Una herramienta de comunicación eficaz con la que obtener la percepción que el cliente tiene del servicio.

Renfe ha creado el primer Comité de Clientes de Cercanías en Barcelona, con el objetivo de establecer un mecanismo de diálogo y una herramienta de comunicación con la que obtener de forma directa y eficaz la percepción que el cliente tiene del servicio. A través de este comité, Renfe invita a todos los ciudadanos a participar en políticas de movilidad y financiación.

El Comité de Clientes es un foro donde las organizaciones o entidades que representan al cliente pueden plantear de forma directa a la Dirección de Cercanías Metropolitanas de Barcelona de Renfe las posibles disfunciones que perciban en los servicios prestados. La compañía quiere, así, iniciar un diálogo que ayude a superar conflictos o tensiones derivadas de la prestación del servicio.

El diálogo con el viajero se establece principalmente a través de entidades o asociaciones constituidas legalmente que trabajen en el campo de la movilidad sostenible y segura. No obstante, el cliente particular también tiene presencia en el comité, en número no mayor de cuatro por sesión, para que pueda

plantear su opinión directamente a Renfe, ya sea a título personal o en representación de un conjunto de clientes. Renfe selecciona a estos clientes particulares de su base de datos de reclamaciones intentando que estén representadas todas las líneas del núcleo. Asimismo, en representación de los clientes, participan en el comité asociaciones y entidades cívicas que trabajan en el ámbito del transporte metropolitano, como son la Associació per a la Promoció del Transport Públic (PTP), la Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya, la Confederació de Associacions de Veïns de la Província de Barcelona y la Federació d'Associacions de Veïns de Catalunya.

Además, el Comité de Clientes tiene representación de la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat de Barcelona y la Universitat Politècnica de Catalunya; de entidades sindicales mayoritarias, como son CC. OO. Catalunya y UGT Catalunya, así como de las organizaciones patronales, industriales y de comercio como la patronal catalana de la micro, pequeña y mediana empresa (Pimec) y la Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona.



# Nuevo servicio de información al viajero a través del móvil

### Descargas gratuitas

Cerca de 6.000 usuarios del núcleo de Bilbao se descargaron horarios, tarifas e información de Cercanías.

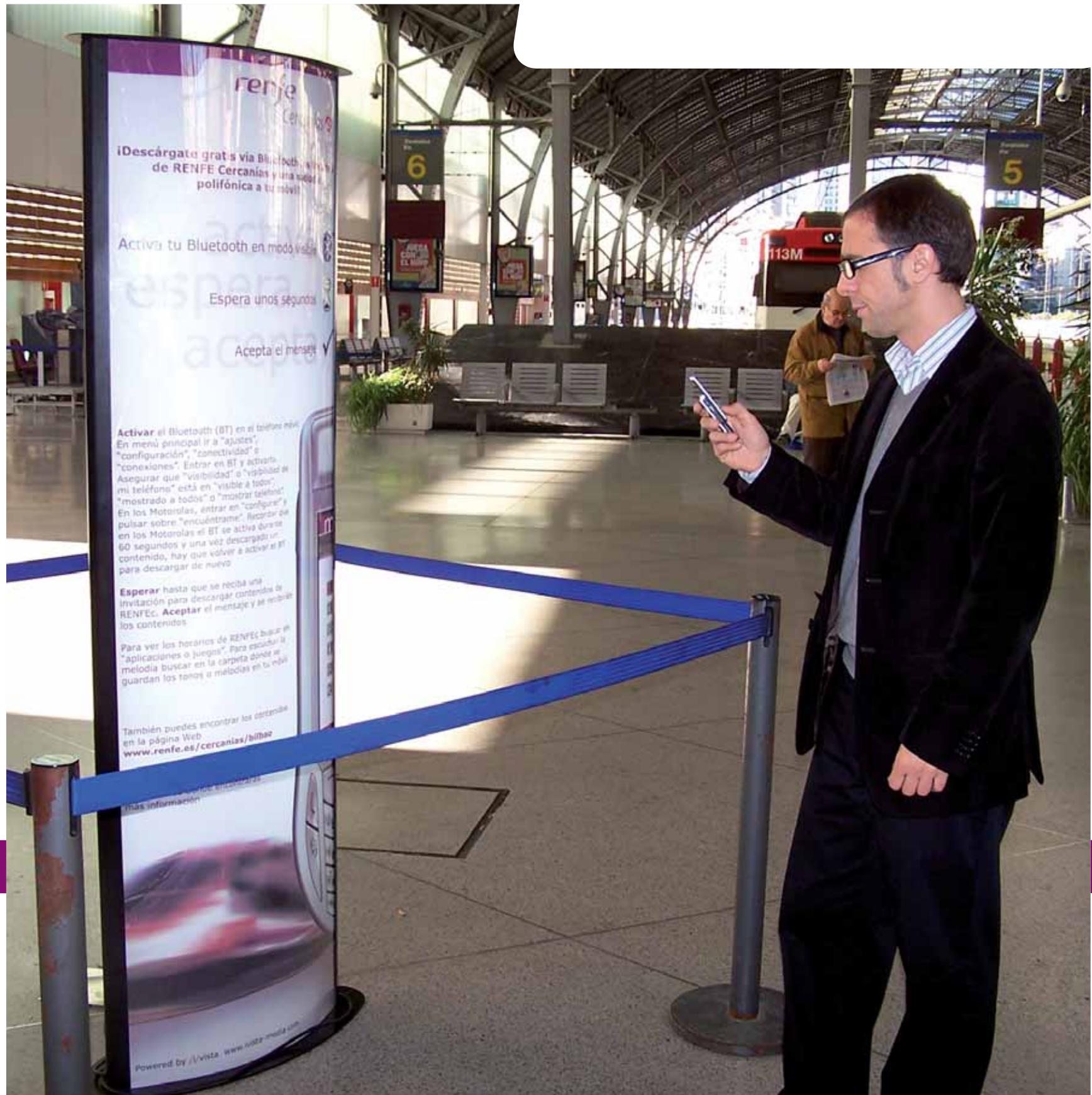
Renfe inició un nuevo servicio de información al viajero de Cercanías a través de descargas gratuitas al teléfono móvil. En enero de 2007, Renfe puso en marcha en el núcleo de Cercanías de Bilbao un proyecto piloto de dos meses de duración, que permitió a los clientes que lo desearan disponer de la Guía de Renfe Cercanías de la zona en sus teléfonos móviles mediante una descarga a través de Bluetooth. Para ello, se desarrolló una aplicación Java para móvil (J2ME) con los horarios, tarifas y otras informaciones del núcleo de Cercanías.

En el vestíbulo de la estación de Bilbao Abando, se instaló también un punto de acceso y descargas (tótem) a través de tecnología inalámbrica Bluetooth. Se trata de un punto de acceso con forma de columna en la que se informaba gráficamente de las instrucciones para la descarga del contenido y que permitía actualizar toda la información en caso de cambios. Además, ofrecía a los viajeros un

tono para sus móviles con la identidad sonora de Renfe.

En los dos primeros meses de funcionamiento de este proyecto, cerca de 6.000 usuarios de Cercanías de Bilbao hicieron uso de este nuevo servicio y ahora disponen en su teléfono móvil de toda la información útil; información que pueden consultar en cualquier momento y lugar de forma sencilla. Realizada una encuesta entre los clientes, éstos han otorgado sendos 8 como nota global al proyecto y a la utilidad del mismo.

En el Plan Estratégico de Sistemas de Información de Renfe 2007-2010, que parte con un presupuesto de casi 130 millones de euros, tienen especial peso los servicios de información al viajero en tiempo real que permitan al millón y medio de usuarios diarios de los trenes de Renfe estar al tanto de los horarios, precios, recorridos y posibles incidencias y cambios en sus desplazamientos.



## **Cartas de Servicios de Renfe Cercanías**

*La Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe dispone de las Cartas de Servicios, herramienta que da a conocer por anticipado a los clientes qué servicio pueden esperar y demandar y ofrecer unos compromisos específicos de calidad. Para ello, en las cartas, se hace constar la misión de Renfe Cercanías, una breve descripción del núcleo, un decálogo, los compromisos de Renfe Cercanías con sus clientes en el área objeto del alcance (servicio ofertado, accesibilidad, información, tiempo, atención al cliente, confort, seguridad e impacto ambiental), las vías de comunicación con los clientes (dónde consultar, reclamaciones, sugerencias,...) y un apartado de aspectos legales.*

*Las cartas, disponibles en los núcleos de Asturias, Bilbao y Valencia (líneas C-1, C-2 y C-6), son para la compañía un instrumento de mejora y un medio para transmitir a la sociedad el esfuerzo de una empresa eficaz y con una gestión eficiente.*

## **4.3 Una política basada en la excelencia de la gestión**

La política y estrategia de Renfe ha querido continuar en 2007 mejorando la línea de excelencia en la gestión emprendida desde hace años, que tiene como prioridad la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de los clientes dentro de un proceso de mejora continua, integrando y desarrollando los conceptos de sostenibilidad.

### **4.3.1 Una gestión de calidad y ambiental certificada**

Es en este contexto en el que Renfe ha llevado a cabo la implantación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, en tres ámbitos, y el Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2004.

### **CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL ÁREA DE ACTIVIDAD CERCANÍAS Y MEDIA DISTANCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2007**

Norma UNE-EN ISO 9001	Transporte de viajeros por ferrocarril por la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia de Renfe para la línea C-1 (trayecto Málaga-Fuengirola) del núcleo de Málaga y para la totalidad del núcleo de Asturias.
Norma UNE-EN ISO 14001	Adquisición de bienes y servicios por la Dirección de Compras de la Dirección General de Servicios de Cercanías y Media Distancia para las Áreas de Negocio de Cercanías y áreas de apoyo especificadas en el alcance.
UNE-EN ISO 13816:2003 (Transporte Público de Pasajeros)	Servicio y transporte de viajeros en los trenes Regional Diésel (TRD), trenes de la Red Exprés y trenes R-598, de la Dirección de Media Distancia Convencional.

Se encuentran certificadas las Cartas de Servicios para las tres líneas del núcleo de Cercanías de Bilbao y en tres líneas (C-1, C-2 y C-6) del núcleo de Cercanías de Valencia desde el año 2005. En noviembre de 2007 se ha certificado para las tres líneas del núcleo de Asturias.

#### CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL ÁREA DE ACTIVIDAD ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2007

Norma UNE-EN ISO 9001 y UNE-EN ISO 14001

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

#### CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DEL ÁREA DE ACTIVIDAD DE FABRICACIÓN Y MANTENIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2007

Norma UNE-EN ISO 9001

TCR de Málaga, Madrid, Valladolid y Vilanova i La Geltrú, y taller de pintura de Madrid-Fuencarral.  
Aprovisionamiento de materiales y servicios.

Norma UNE-EN ISO 14001

Talleres de Córdoba y Orense.

#### CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE DE LA DIRECCIÓN CORPORATIVA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2007

Norma UNE-EN ISO 9001

La gestión de los equipos de los ordenadores centrales, la puesta en producción de las aplicaciones centralizadas y la monitorización de los sistemas centrales.

Los servicios de atención a usuarios para la gestión de las solicitudes de averías y asistencia técnica de los sistemas de información.



#### 4.3.2 Más de 24.000 encuestas para conocer la opinión de los usuarios

Renfe realizó en 2007, 24.013 encuestas de calidad entre los usuarios para detectar sus impresiones, necesidades y expectativas sobre los servicios prestados en 2007. La metodología se basó en entrevistas personales con un cuestionario estructurado, realizadas en estaciones y trenes de las Áreas de Negocio. Asimismo, la compañía realizó un total de 74 encuestas personales a clientes de Mercancías, desplazándose a la oficina del entrevistado.

De las 24.013 encuestas realizadas, el 50,16% fueron realizadas por Cercanías, el 20,68% por Media Distancia, el 28,86% por Alta Velocidad y Larga Distancia, y el 0,30% restante por Mercancías.

Renfe emplea los estudios de calidad percibida como herramienta estratégica en multitud de ámbitos de gestión. Este tipo de estudios se emplea para conocer el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de cada una de las Áreas de Negocio y poder establecer las líneas prioritarias de intervención para la mejora de la calidad.

Los principales resultados de los estudios de calidad percibida por los clientes de Renfe en el año 2007 y el Índice Único de Calidad Percibida se reflejan en las siguientes tablas:

##### Valores de calidad global 2007

	CERCANÍAS	MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL	ALTA VELOCIDAD-MEDIA DISTANCIA	ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA	MERCANCÍAS
Calidad global	7,21	6,58	7,78	7,3	5,97

##### Área de Actividad Cercanías y Media Distancia

CERCANÍAS	2006	2007
<b>Valoración global</b>	<b>7,18</b>	<b>7,21</b>
Fiabilidad del transporte de Cercanías	7,16	7,06
Oferta general de trenes	6,89	6,86
Rapidez del tren	7,54	7,58
Facilidad de llegada a la estación	7,38	7,66
Comodidad/confort de la estación	7,04	7,17
Comodidad/confort interior del tren	7,28	7,38
Limpieza y apariencia estética de estaciones y trenes	7,17	7,10
Información dada sobre el servicio	6,65	6,72
Condiciones económicas del servicio	6,19	6,05
Sensación de seguridad ante la delincuencia en estaciones y trenes	6,51	6,53
Comportamiento y actitud del personal de Cercanías Renfe	6,91	7,00
Relación con el cliente	6,48	6,53

- Media Distancia Convencional

Se realizan dos oleadas, una en julio y otra en noviembre de 2007.

MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL	2006	2007
<b>Valoración global</b>	<b>6,52</b>	<b>6,58</b>
Duración del viaje	5,95	6,0
Adecuación de horarios	5,85	5,85
Cantidad de trenes disponibles	5,55	5,6
Organización del embarque	7,3	7,3
Aspecto y limpieza exterior de coches	6,6	6,7
Comodidad facilidad subir-bajar del tren	6,05	6,25
Distribución espacio y asientos	6,8	6,8
Señalización interior del tren	6,8	6,85
Espacio para equipajes	5,95	6,0
Limpieza interior de los coches	6,8	6,85
Aspecto y conservación coches	6,65	6,65
Confort de los asientos	6,4	6,65
Confort ambiental del tren	6,6	6,7
Iluminación del tren	7,2	7,3
Confort en marcha del tren	5,75	5,85
Limpieza y dotación de aseos	5,05	5,25
Uniformidad e imagen del personal	7,35	7,45
Disponibilidad/trato/eficacia del personal	7,15	7,2
Actuación del personal en incidencias	6,3	6,45
Sistemas de información a bordo	5,55	5,95
Puntualidad: salidas-llegadas	6,3	6,65
Seguridad del equipaje	6,45	6,7
Seguridad otras pertenencias	6,6	6,75

**ALTA VELOCIDAD-MEDIA DISTANCIA**

2006                    2007

<b>Valoración global</b>	<b>7,72</b>	<b>7,78</b>
Cantidad de trenes disponibles	6,8	6,95
Adecuación de horarios	6,9	7,15
Duración del viaje	8,6	8,8
Puntualidad	9,3	9,15
Facilidad para subir al tren	8,0	8,25
Conservación materiales	8,2	8,35
Confort de los asientos	8,0	8,15
Confort ambiental	7,9	8,15
Confort en marcha del tren	8,0	8,15
Limpieza tren a la salida del viaje	8,6	8,65
Limpieza tren durante el viaje	8,2	8,6
Aseos del tren	7,6	7,85
Espacio para equipajes	7,0	7,2
Seguridad de su equipaje	7,7	7,5
Seguridad otras pertenencias	8,0	7,95
Cafetería del tren	7,4	7,05
Facilidad localizar personal	6,8	6,45
Aspecto y uniformidad	8,3	8,15



- Alta Velocidad-Larga Distancia

Se realizan dos oleadas, una en julio y otra en noviembre de 2007.

ALTA VELOCIDAD-LARGA DISTANCIA	2006	2007
<b>Valoración global</b>	<b>7,25</b>	<b>7,3</b>
Duración prevista del viaje	6,92	7,2
Cantidad de trenes disponibles	6,4	6,55
Horarios: adecuación a necesidades	6,91	7,0
Facilidad subir-bajar del tren	7,21	7,55
Distribución asientos y conservación	7,0	7,5
Confort en marcha del tren	6,71	7,05
Confort de la plaza	6,87	7,1
Puntualidad: salidas-llegadas	8,09	8,35
Limpieza interior de los coches	7,57	7,75
Limpieza y dotación de aseos	6,51	6,75
Espacio y seguridad del equipaje	6,4	6,7
Climatización del tren	7,15	7,35
Uniformidad e imagen del personal	8,09	8,15
Disponibilidad, trato y eficacia del personal	7,94	8,1
Cafetería tren: diseño, espacio y limpieza	7,0	7,25
Restauración en el asiento	7,5	7,6
Servicios de ocio-entretenimiento	6,91	6,9
Servicio de prensa	7,73	8,45
Información por megafonía a bordo	7,27	7,55

**MERCANCÍAS**

	2006	2007
<b>Valoración global</b>	<b>5,14</b>	<b>5,97</b>
Trato a las mercancías	7,30	7,48
Eficacia interlocutor habitual	6,26	6,73
Proceso de facturación	6,93	6,61
Información en general	5,85	6,28
Plazos de entrega	4,72	6,15
De tasas	5,97	5,29
Interlocutor no habitual	5,51	5,09
Servicio de reclamaciones	4,31	4,69

Por otro lado, también se realizaron 2.755 encuestas a población general de la España peninsular en el Seguimiento de Imagen y Publicidad de la organización. Este estudio analiza la opinión de la población española sobre la imagen de Renfe, además de una serie de indicadores y su comparación con otras grandes corporaciones. Asimismo, se investiga el impacto de las acciones de publicidad, el recuerdo de noticias y patrocinios, la fortaleza de la marca Renfe, etc.

#### 4.3.3 Estudios para conocer mejor el entorno

Además de las encuestas de calidad, Renfe realiza numerosos estudios para conocer el entorno en el que opera. En 2007, se realizaron 2755 encuestas (tres oleadas) a población general de la España peninsular para analizar la opinión de la población española sobre la imagen de Renfe. Otros estudios se concretan en la tabla siguiente:



## ESTUDIOS REALIZADOS POR RENFE EN 2007

<i>La Responsabilidad Social Corporativa y los Medios de Comunicación: los proyectos entre las compañías y las ONG</i>	Conocer la opinión de estos públicos sobre la RSE y, en concreto, sobre los proyectos de las grandes corporaciones con las ONG.
Estudio de opinión sobre el impacto de la llegada del AVE en las ciudades de nueva implantación	Conocer a fondo las expectativas y la realidad de los servicios de Alta Velocidad, contrastando las expectativas de los sitios a donde llegará en breve con la de las ciudades en las que ya se ha implantado, siempre desde su propia perspectiva y área de actuación.
Pretest publicitario sobre las campañas de cercanías "Mundo y movilización"	Analizar los elementos y mensajes de ambas propuestas de campaña para evaluar su eficacia, capacidad de persuasión e implicación, con el fin de tratar de optimizarlas de manera que logre la mayor eficiencia.
WebEval Usability: test de usabilidad de la nueva aplicación de venta <i>on line</i>	Evaluando, desde la perspectiva del público, la usabilidad del nuevo sistema de venta de billetes, indagando en las posibles mejoras respecto a su diseño y usabilidad.
<i>Tracker de Reputación Corporativa</i>	Medir la reputación corporativa de las empresas a través del modelo RepTrak, formado por siete dimensiones (oferta, innovación, trabajo, gobierno, ciudadanía, liderazgo y finanzas).
<i>Tracking de Responsabilidad Social Empresarial</i>	Medir la imagen social de grandes corporaciones que operan en España, así como el impacto de las diferentes acciones que emprenden en el área de RSE.
Estudio de movilidad en el Corredor Atlántico	Detectar la viabilidad de implantar un servicio de Cercanías en el Corredor Atlántico, estableciendo la movilidad compatible, demanda potencial en viajes y estimando la captabilidad en función de la aceptación y las actitudes hacia los nuevos productos.
Estudio sobre el impacto en la demanda y los ingresos de Cercanías Bilbao de la incorporación del título Creditrans del Consorcio de Transportes de Vizcaya	Detectar las posibilidades de recuperación de antiguos clientes de Cercanías y la captación de nuevos clientes, así como estimar la repercusión económica de Creditrans en la demanda actual de Cercanías.
Estudio de movilidad y diagnóstico de la posible disminución de la demanda en los tramos Villalba-Ceredilla-El Escorial de la línea C-8 de Cercanías Madrid	Determinar las causas de disminución, si se ha producido, de la demanda en estos tramos de la línea C-8, definiendo las características y los motivos de los viajeros que la pueden estar causando. Definir posibles áreas de actuación para recuperar la demanda y prevenir futuras pérdidas de viajeros.
Estudio sobre viajeros de modos de transporte competencia del tren en corredores estratégicos de la Dirección General de Alta Velocidad-Larga Distancia	Analizar los hábitos de viaje, las razones de elección del medio y el conocimiento de la oferta ferroviaria por parte de los viajeros de modos competencia de Renfe (coche, bus y avión) en una selección de sus principales corredores.
Estudio pseudocompras sobre los servicios prestados a viajeros en estaciones multioperador	Diseñar una herramienta para la recogida de información que facilite la realización de auditorías de cliente misterioso en las estaciones señaladas, adaptadas a los objetivos del Área de Actividad Alta Velocidad-Larga Distancia.
Estudio sobre el nuevo concepto Trenhotel	Determinar la adecuación del nuevo producto Trenhotel a las necesidades de los clientes, la valoración y el posicionamiento de los niveles de servicio propuestos, y la percepción de los distintos niveles de precio previstos.
Estudio "Nueva estación de Llamasquique" de Cercanías Asturias	Conocer la repercusión de la apertura de esta nueva estación, en relación a la generación de nuevas áreas de influencia y a los cambios en la demanda.

#### 4.3.4 Inversión de 127 millones de euros para mejorar la información y la tecnología

Renfe aprobó en 2007 una inversión de 127,5 millones de euros destinada a la renovación integral de sus sistemas de información e infraestructura tecnológica en los próximos tres años. Este proyecto, enmarcado en el Plan Estratégico de la empresa, se centrará muy especialmente en mejorar los sistemas de seguridad e información en el transporte de viajeros y mercancías, así como en potenciar el uso de las nuevas tecnologías en los servicios prestados al cliente y la gestión interna.

Por líneas de acción, destaca la inversión de 29,5 millones de euros destinada a los sistemas de comunicación con el material rodante y sistemas embarcados de información. Por áreas, Cercanías y Media Distancia, y Alta Velocidad-Larga Distancia reciben 29,9 y 29,1 millones de euros respectivamente, para Mercancías y Logística se destinan 14,8 millones de euros y para Fabricación y Mantenimiento, 6,7 millones de euros.

Entre las novedades relativas a los sistemas de información que se desarrollarán en el marco de este Plan de Sistemas, destacan los relacionados con la información y los servicios prestados al cliente. En concreto, Renfe destinará 14,5 millones de euros a desarrollar sistemas que permitan la comunicación a los clientes en trenes, estaciones y mediante otros medios personalizados y, al mismo tiempo, desarrollar servicios de mayor valor para los viajeros y mejorar la gestión operativa de otros atributos del servicio a los clientes (seguridad física en trenes y estaciones mediante el telecontrol de sistemas de seguridad).

- Mejor gestión de incidencias

De gran importancia serán también los desarrollos relativos a los sistemas de gestión de la operación, así como de la fabricación y el mantenimiento de trenes, a los que se destina una inversión de 17,6 millones de euros para el desarrollo de herramientas de planificación de la producción y optimización de los recursos productivos, incluyendo sistemas que permitan la gestión de incidencias en tiempo real.

Para el control de incidencias, Renfe también tiene previsto invertir en sistemas de comunicación con el material rodante y sistemas embarcados de información que permitan automatizar la generación de información de todo tipo. Por último, también están previstas actuaciones en gestión

documental, marketing estratégico y fidelización de clientes, sistemas de venta y relaciones externas.

El Plan Estratégico de Sistemas también tiene previstas una serie de actuaciones clave para la evolución de la estructura tecnológica. La primera línea de actuación en este marco será la definición y la consolidación de una única arquitectura de desarrollo de aplicaciones informáticas común para toda la empresa.

## 4.4 La puntualidad, una garantía de Renfe

Renfe se esfuerza por garantizar al cliente la máxima puntualidad de sus servicios de transporte. Los resultados de este esfuerzo se plasman en los elevados porcentajes de puntualidad que registran todos los servicios de todas las Áreas de Actividad, destacando los de Alta Velocidad, cercanos al 100%.

VALORES DE PUNTUALIDAD DE 2007	PUNTUALIDAD
Cercanías	96,83
Alta Velocidad-Media Distancia-Avant	99,50
Media Distancia Convencional	96,42
Alta Velocidad-Larga Distancia	80,83
AVE Madrid-Sevilla	98,29
AVE Madrid-Cataluña	93,47

El compromiso de Renfe con la puntualidad se refleja en su política de indemnizaciones para los retrasos.

Así, en el área de Alta Velocidad-Media Distancia, Renfe indemniza, si se produce un retraso sobre la hora fijada de llegada imputable a la compañía, de la siguiente manera:

- Devolución del 100% del valor del billete para retrasos superiores a cinco minutos en los Trenes Avant para viajeros de los siguientes

corredores: Madrid a Ciudad Real y Puertollano y Madrid a Toledo, y para el trayecto Córdoba-Sevilla.

- Devolución del 50% para retrasos superiores a 15 minutos y del 100% para retrasos superiores a 30 minutos en los trenes Avant para viajeros del resto de corredores y trayectos.

De manera general, cuando se produzca el retraso de un tren de Media Distancia, el cliente tendrá derecho a percibir una indemnización compensatoria, si bien ésta no será aplicable cuando la demora se produzca por obras, incidencias anunciadas o causas de fuerza mayor.

#### **TABLA DE INDEMNIZACIONES (EXCEPTO PARA TRENES 594 Y R-598)**

Si el retraso es inferior a 30 minutos	0
Si el retraso es igual o superior a 30 minutos e inferior a 45 minutos	25%
Si el retraso es igual o superior a 45 minutos e inferior a 60 minutos	50%
Si el retraso es igual o superior a 60 minutos	100%

#### **TABLA DE INDEMNIZACIONES PARA TRENES 594 Y R-598**

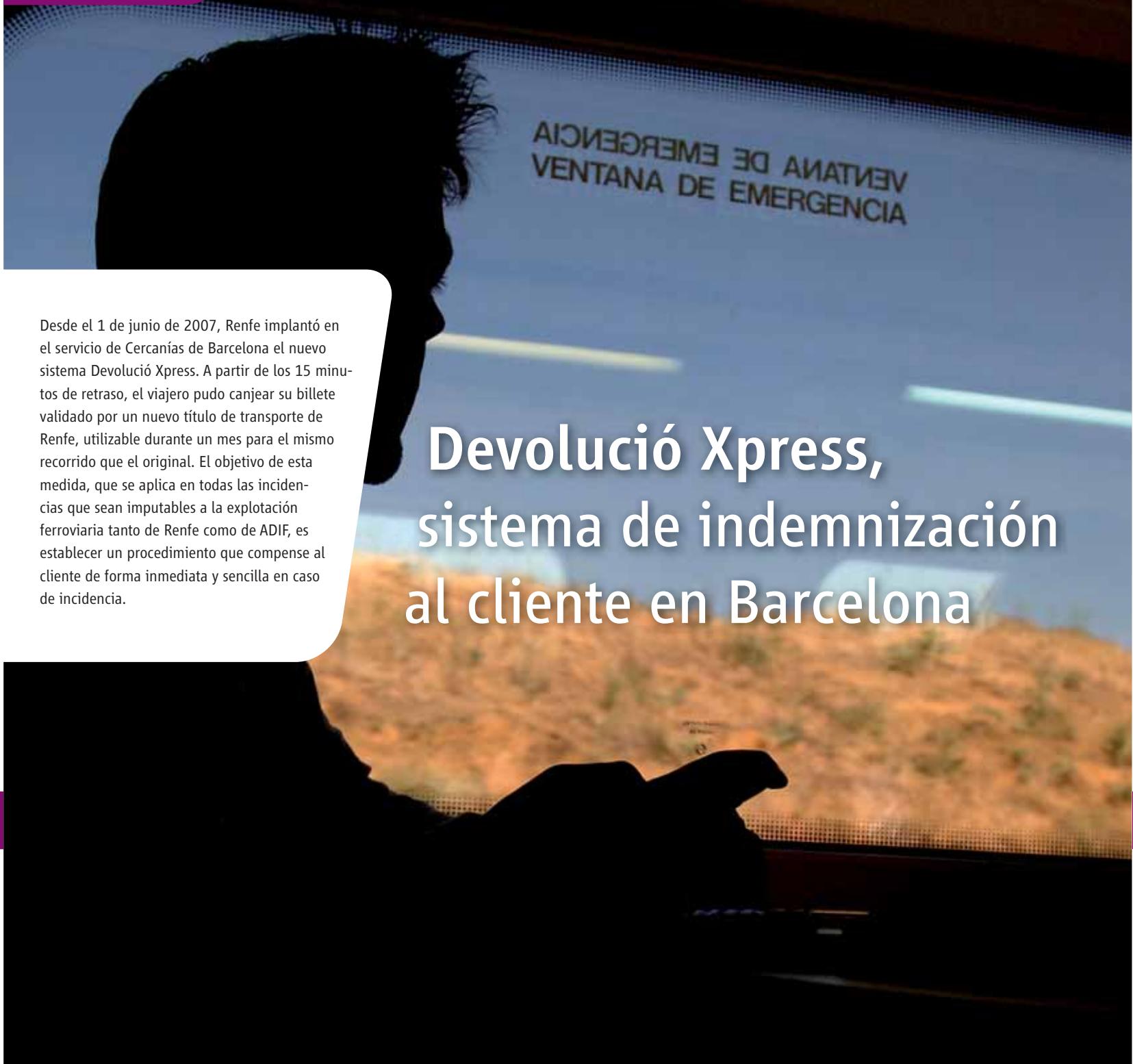
Si el retraso es inferior a 15 minutos	0
Si el retraso es igual o superior a 15 minutos e inferior a 30 minutos	25%
Si el retraso es igual o superior a 30 minutos e inferior a 60 minutos	50%
Si el retraso es igual o superior a 60 minutos	100%

*Esta tabla no es aplicable a los trenes 594 de las líneas Valencia-Teruel-Zaragoza-Huesca y Salamanca-Valladolid-Palencia, que se comercializan con Tarifa C.*

La Tarifa General de Clientes de Renfe Cercanías estipula la devolución del 50% del importe del billete en retrasos superiores a 60 minutos y del 100% cuando éstos superan los 90 minutos.



## caso práctico



Desde el 1 de junio de 2007, Renfe implantó en el servicio de Cercanías de Barcelona el nuevo sistema Devolució Xpress. A partir de los 15 minutos de retraso, el viajero pudo canjear su billete validado por un nuevo título de transporte de Renfe, utilizable durante un mes para el mismo recorrido que el original. El objetivo de esta medida, que se aplica en todas las incidencias que sean imputables a la explotación ferroviaria tanto de Renfe como de ADIF, es establecer un procedimiento que compense al cliente de forma inmediata y sencilla en caso de incidencia.

# Devolució Xpress, sistema de indemnización al cliente en Barcelona

En el caso de Alta Velocidad-Larga Distancia, Renfe asume un compromiso voluntario para elevar el nivel de calidad de los servicios y garantías ofrecidos a los clientes que amplía lo establecido en el Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario (Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre) en lo referente a las indemnizaciones por retrasos:

- Devolución del 100% del importe del billete en retrasos superiores a 5 minutos en los trenes AVE Madrid-Sevilla.
- Devolución del 50% en retrasos superiores a 15 minutos y del 100% en retrasos superiores a 30 minutos en los trenes Alvia, AVE Madrid-Zaragoza-Camp de Tarragona-Huesca.
- Devolución del 25% en retrasos superiores a 20 minutos, del 50% en retrasos superiores a 40 minutos y del 100% en retrasos superiores a 60 minutos en los trenes Alaris, Altaria, Euromed y Talgo 200.

#### Reclamaciones sobre el compromiso de puntualidad 2007 Alta Velocidad-Larga Distancia

CORREDOR	RECLAMACIONES	IMPORTE
Norte	171	4.525,51 €
Noreste	10.822	490.460,49 €
Sur	16.321	1.237.723,79 €

## 4.5 Renfe da respuesta a las inquietudes de los clientes

Las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Viajeros de Renfe establecen en el apartado relativo al incumplimiento de las condiciones de transporte y de las garantías para el cliente que serán susceptibles de indemnización, conforme a la legislación vigente y a la normativa comercial específica, los viajeros que se compruebe hayan sufrido determinado incumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte por causa imputable a Renfe. Más allá de la legislación, Renfe asume un compromiso voluntario que, en casos como el de la puntualidad, contempla mayores indemnizaciones que las exigidas por la Ley.

La compañía se esfuerza por ofrecer una respuesta rápida y efectiva a las reclamaciones formuladas por los usuarios a través de diversos canales.

Asimismo, Renfe está adherida de forma voluntaria al Sistema Arbitral de Consumo.

#### Número de reclamaciones

	2005	2006	2007
Alta Velocidad-Larga Distancia	30.162	37.771	48.128
Cercanías y Media Distancia	49.040	45.291	54.730
Mercancías y Logística	302	243	113
<b>TOTAL</b>	<b>79.504</b>	<b>83.305</b>	<b>102.971</b>

\* Puesta en marcha de nuevas líneas de Alta Velocidad a Málaga y Valladolid.

Todos los clientes de Renfe pueden realizar las quejas y reclamaciones por vía del Libro de Reclamaciones de Renfe, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo IV, Sección V, Título III del Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre, Reglamento del Sector Ferroviario, y por medio de cartas, e-mail, web, etc.

En 2007, el Área de Actividad de Cercanías y Media Distancia ha registrado un volumen de reclamaciones muy superior al habitual, debido al impacto de las obras del AVE en Barcelona. Esto ha motivado que el tiempo medio de contestación de las reclamaciones haya sido de 57 días, casi duplicando el valor de 2006 en el Área de Negocio de Cercanías.

#### Reclamaciones en Cercanías y Media Distancia 2007

Cercanías	41.721
Media Distancia Convencional	10.693
Alta Velocidad-Media Distancia	2.316
<b>TOTAL</b>	<b>54.730</b>

En el Área de Actividad de Alta Velocidad-Larga Distancia, el personal responsable de Atención al Cliente en estaciones y centros de servicio resuelve las reclamaciones verbales presentadas por el cliente, indemnizando de forma inmediata en aquellos casos en los que se han incumplido las condiciones del contrato de transporte por causas imputables a Renfe.

Las reclamaciones escritas son dirigidas al departamento de Postventa para su tratamiento y resolución. Además de las reclamaciones formuladas en el Libro/Hoja Oficial de Reclamaciones, Alta Velocidad-Larga Distancia dispone de un teléfono 902 44 55 67 y una dirección de correo electrónico [avldposventa@renfe.es](mailto:avldposventa@renfe.es) específicos para que el cliente pueda presentar sus reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

El tiempo medio de contestación a las reclamaciones es de 24,7 días. El 65,23% de las quejas o reclamaciones se solucionan en un plazo inferior a diez días.

## 4.6 'Renfe.com' se renueva

Renfe ha renovado durante 2007 su página web, [www.renfe.com](http://www.renfe.com), para ofrecer un portal más útil y atractivo a sus clientes y facilitar la compra de billetes tras la implantación del nuevo sistema de tarifas para todos los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, que incluye descuentos de hasta el 60%.

La nueva web cuenta con una *home* más sencilla desde donde los usuarios pueden acceder fácil y rápidamente a la información más demandada e iniciar directamente el proceso de consulta y compra de billetes si lo desean.

La principal novedad es la sustitución de la consulta de horarios por la aplicación de venta, que se convierte en el principal motor de búsqueda de la web. Esto permite a los clientes acceder directamente a la posibilidad de comprar un billete cada vez que consulten los horarios para un trayecto seleccionado. La nueva *home* también permite a los usuarios encontrar fácilmente toda la información relacionada con cualquier núcleo de Cercanías mediante un buscador específico, así como consultar cualquier trayecto y comprar cómodamente billetes de Media Distancia. Junto a los motores de búsqueda, el portal incluye un amplio espacio central en que Renfe publicará diferentes promociones y ofertas. Por último, la franja

inferior de la nueva portada seguirá dedicada a la información de servicio (incidencias y atención al cliente), uno de los aspectos mejor valorados por los usuarios del portal.

La web de Renfe ha registrado durante 2007 un total de 31.306.099 visitas y 107.253.935 páginas vistas, un 24% y un 55% más, respectivamente, que en 2006.

**La venta de billetes a través de Internet ha crecido más de un 76% en 2007**

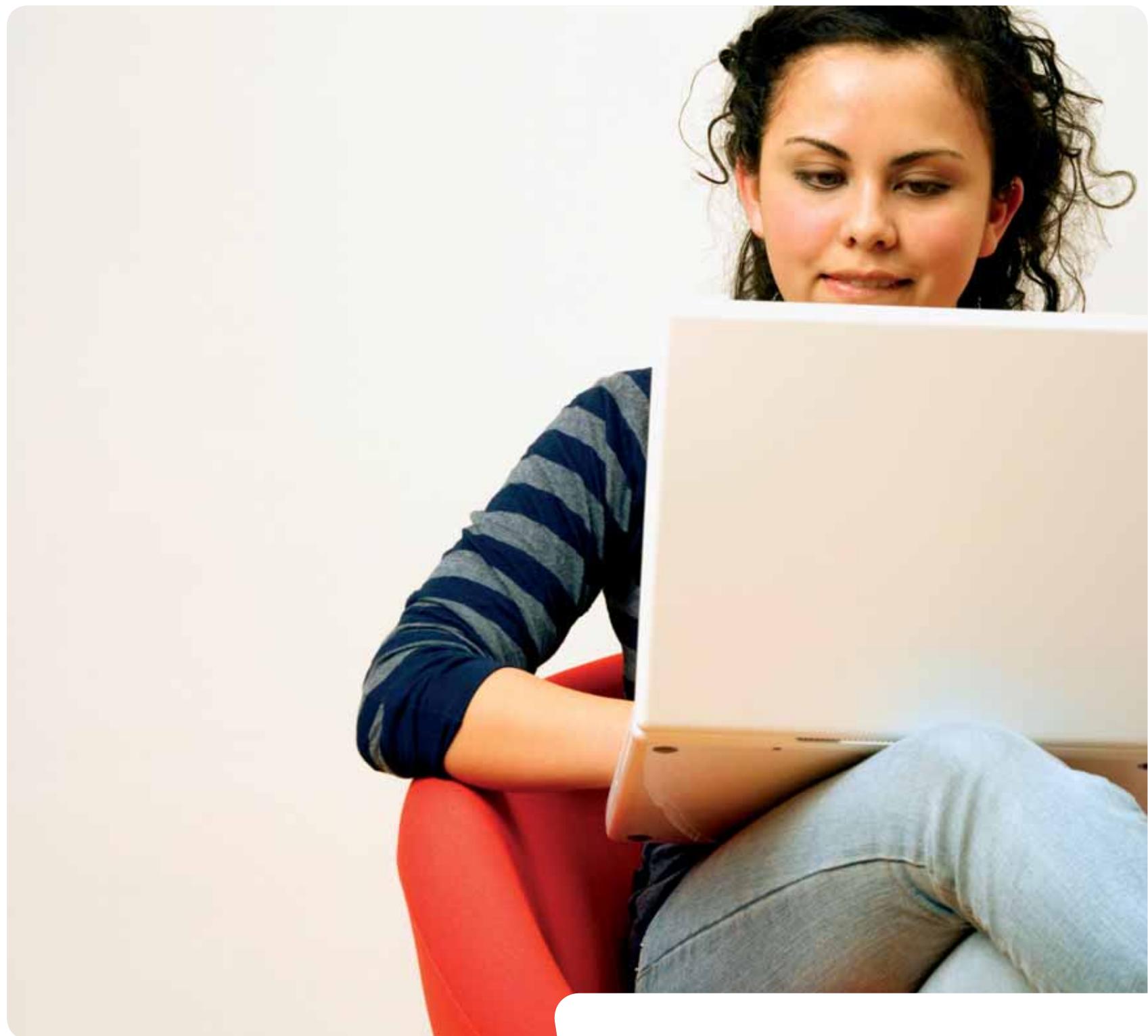
El nuevo sistema de venta de billetes por Internet permite comprar sin tener que efectuar registros previos por parte del cliente o dejar abierto el billete de vuelta. La nueva aplicación permite a los clientes conocer de un vistazo la oferta de Renfe para viajar en el día seleccionado (tren, hora, precio, disponibilidad) o consultar fácilmente la del día anterior o la del día siguiente.

Junto a esta información, los clientes pueden consultar toda la relacionada con sus derechos, las posibilidades de cambios y reembolsos, las características de cada producto y tren, así como la información sobre las conexiones internacionales. Con el nuevo sistema de venta electrónica, los clientes deberán imprimir su billete al finalizar la compra y podrán realizar cambios o solicitar reembolsos tantas veces como lo necesiten. El nuevo sistema incluye la posibilidad de comprar billetes con descuentos del 40% y el 60%.

Renfe inició la venta de billetes por Internet en el año 2000 y se convirtió en una empresa pionera en el ámbito nacional y europeo en un momento en que la mayoría de las empresas de transporte se limitaban a ofrecer reservas. En 2007, Renfe vendió 2.156.890 billetes, lo que supuso un incremento del 76,29% sobre 2006. Este número de billetes supone aproximadamente un 8,7% sobre el total de billetes vendidos por Renfe, un porcentaje que la compañía espera aumentar hasta el 20% en 2010.

**Billetes vendidos por Internet**





## Nueva estructura para la web de Mercancías

El sitio web de Renfe Mercancías, dentro de [www.renfe.com](http://www.renfe.com), se ha estructurado para facilitar el acceso y la identificación del Área de Negocio por parte de los visitantes. De este modo, desde la *home* de Renfe Mercancías, el usuario puede identificar claramente las distintas Áreas de Negocio, que contemplan contenidos diferenciados y adecuados a las posibles demandas de información de los clientes, así como datos de contacto.

## 4.7 Tarifas adaptadas a todos los colectivos

Renfe dispone de un amplio abanico de tarifas adaptadas a sus diferentes usuarios, sobre todo a aquellos que tienen dificultades para acceder a los precios estándar.

### 4.7.1 Una tarjeta para mayores y personas con discapacidad

Entre estos productos destaca la Tarjeta Dorada, fruto del compromiso de apoyo de la compañía a las personas mayores y a las personas con discapacidad, que ofrece descuentos en los distintos servicios ofrecidos por Renfe a las personas mayores de 60 años, pensionistas mayores de 18 años en situación de incapacidad física o psíquica permanente, total, absoluta o gran invalidez, así como a personas con una discapacidad igual o superior al 65%. Por otro lado, Renfe ha creado una tarjeta especial que se pone a disposición de los acompañantes de las personas con discapacidad y que les otorga las mismas condiciones ventajosas de descuento que el titular. Estos descuentos se sitúan entre el 25% y 40% del coste total del billete, dependiendo del día de la semana y del servicio escogido. En 2007, la aportación de Renfe a estos colectivos en forma de descuentos ha alcanzado un volumen de 20.350.724 euros.

	2005	2006	2007
N.º de tarjetas de personas mayores o personas con discapacidad	1.217.281	1.259.608	1.464.806
N.º de tarjetas de acompañante de personas con discapacidad	17.899	21.328	26.589
Aportación de Renfe en forma de descuentos (€)	17.329.962	19.318.619	20.350.724



#### 4.7.2 Nueva estructura de tarifas

Renfe ha lanzado una nueva estructura de tarifas para todos los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia, más sencilla y flexible, y que ofrece descuentos de hasta el 60% sobre la tarifa general.

Renfe busca adaptar al tren usos comerciales que relacionan el precio con las expectativas de venta y con la planificación de la oferta para mejorar la ocupación de los trenes y dar acceso a nuevos clientes. Según las previsiones de Renfe, esta flexibilización de la oferta se traducirá en la incorporación al tren de más de 1,5 millones de nuevos viajeros a lo largo de 2008.

#### 4.7.3 Incremento de la edad máxima para beneficiarse de la “Tarifa niño” en los servicios de Media Distancia

Renfe modifica la denominada “Tarifa niño” en todos sus servicios de Media Distancia convencional, ampliando la edad límite de los beneficiarios al pasar de los 12 años a los 14 como edad máxima.

Con este incremento en la edad de la “Tarifa niño”, se equipara así la tarifa en los servicios de Media Distancia con la ya existente en otros productos de Alta Velocidad-Larga Distancia y en los trenes Avant de Alta Velocidad-Media Distancia, que cuentan ya con esta edad como límite máximo. Por tanto, la franja de edad de esta tarifa queda comprendida entre los 4 y los 14 años, considerados los 14 sin cumplir.

La “Tarifa niño” aplica a sus beneficiarios un descuento del 40% sobre la tarifa base y es aplicable para cualquier recorrido que presten los servicios

de Media Distancia (siempre que las estaciones –origen, destino o ambas– se encuentren fuera de los núcleos de Cercanías).

### 4.8 Renfe, socio de Autocontrol

La información sobre los productos es una parte esencial del servicio de Renfe, que constituye una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de calidad. Por ello, la organización se esfuerza activamente por la transparencia en la información y la ética en las prácticas publicitarias y comerciales, valores fundamentales de Renfe para con sus productos y servicios.

Renfe es socio de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) desde enero de 2002. En consecuencia, se compromete a cumplir en todas sus comunicaciones comerciales el Código de Conducta Publicitaria de Autocontrol, basado en el Código de Prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce. Asimismo, se compromete a cumplir las resoluciones emitidas por el Jurado de la Publicidad como resultado de eventuales reclamaciones presentadas ante este órgano de resolución extrajudicial de controversias, ya sea por parte de consumidores o asociaciones de consumidores, empresas de la competencia u otros sectores, y organismos de la Administración.

Renfe trata de mejorar y ampliar la información proporcionada sobre cada uno de los productos comercializados, más allá de lo exigido por los organismos reguladores.



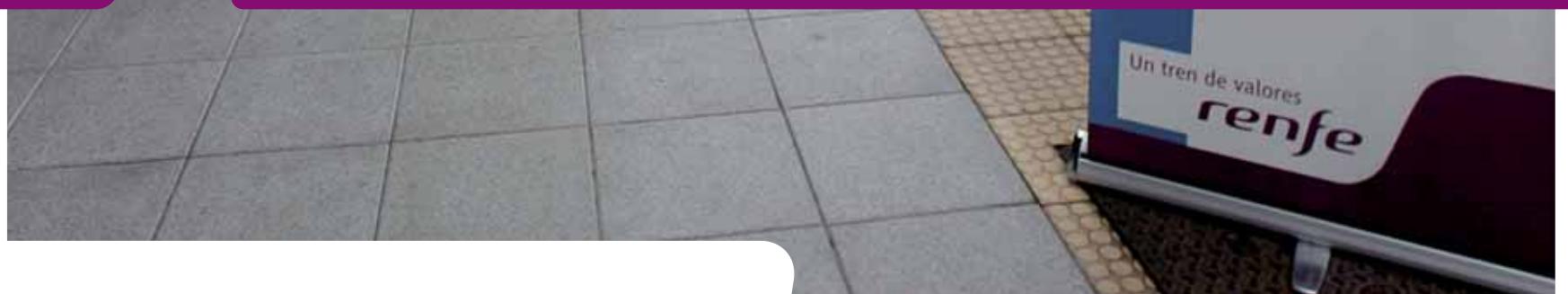


asamblea  
nacional  
de FAPE

66



memoria social



# Compromiso con la cultura, la educación y el deporte

Renfe apuesta por la cultura, la educación y el deporte como elementos integradores de la sociedad, contribuyendo a mejorarla y a que sus ciudadanos tengan una mayor calidad de vida, afrontando en mejores condiciones los retos cotidianos de nuestro tiempo.

Respecto a la cultura, "Un tren de valores" se convierte en un proyecto motivado e impulsado por la voluntad de ayudar a quienes buscan mejores oportunidades, de luchar por la mejora de nuestro entorno, de vivir con pasión la cultura entendida como una posibilidad de crecer. Un tren que concibe la música, el teatro, el cine... como verdaderos lenguajes universales que permiten la comunicación más allá de las palabras.

La compañía considera, en esta línea, que el mejor camino para hacer crecer a la sociedad es a través de la educación y la cultura. En su Compromiso con la Cultura tienen cabida numerosas actividades, especialmente las que cuentan con un vínculo especial con el mundo del ferrocarril.

Para Renfe es una manera única de conectar con sus públicos, ampliando el diálogo a través de los lenguajes más diversos. Por eso, quiere apostar

por cuantas acciones ayuden a la promoción cultural y educativa en España: promocionando la lectura mediante la distribución gratuita de libros a nuestros clientes, apoyando festivales de cine y de teatro, colaborando en Conmemoraciones Culturales, llevando el teatro a los trenes, patrocinando diversos premios de literatura y fotografía...

Además de su apuesta por la Cultura, Renfe también fomenta el deporte y el apoyo a los deportistas españoles, como máximos representantes y embajadores de este ámbito social, con el que se identifican buena parte de los ciudadanos.

El objetivo es promocionar la práctica de las distintas disciplinas deportivas entre los ciudadanos y, en especial, los más jóvenes, por los positivos valores que representa el deporte en sí y, de forma general, las ventajas que tiene la realización habitual de ejercicio físico o la participación en equipos y colectivos de carácter atlético: los enormes beneficios que supone para la salud y el bienestar general físico; es un elemento que facilita la convivencia de los ciudadanos, sirve de elemento de integración a los más desfavorecidos, etc.



Día mundial de la salud.  
seguridad sanitaria internacional.  
“Entre todos podemos curar al mundo”.

Hoy es el Día Mundial de la Salud. Este día se hizo para acordarnos que en el mundo aún hay muchas enfermedades, epidemias y personas enfermas.

Si todos los que mandan en los países, las organizaciones y empresas, se pusieran de acuerdo, conseguiríamos vencer a las enfermedades y los virus malos que hacen que mueran muchas personas cada año.

Si desde hoy nos comprometemos todos, seguro que el año que viene podremos celebrar este día un poco más contentos, y más sanos.

y como mañana ya no será el día mundial de la salud pero quedaron muchas cosas por hacer, tenemos que seguir trabajando día a día para que el mundo sea mejor.

memoria social

[www.2015unmundomejorparajoana.com](http://www.2015unmundomejorparajoana.com)

# Compromiso con la ética y el buen gobierno

Renfe mantiene un compromiso de gestión empresarial responsable, siguiendo unos principios fundamentales de ética y transparencia. La compañía ferroviaria tiene como referentes de conducta las prácticas de buen gobierno corporativo y ha asumido como propios los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact). Así, aplica como principios de la empresa las normas fijadas en este marco en derechos humanos, trabajo, medio ambiente y transparencia y ética empresarial.

Renfe se compromete formalmente ante sus clientes y proveedores a desarrollar una estricta política de empresa ética y responsable. Además, la compañía aplica una rigurosa política de compras, con el objetivo de optimizar la relación entre coste, calidad y prestaciones en cuantas contrataciones y compras realice la empresa. Renfe se apoya en el principio general de la competencia, fomentando su publicidad, transparencia y no discriminación para dar a todos sus proveedores la posibilidad de acceder a los pedidos de la empresa. En aras de mantener una mayor transparencia en el proceso de compra, se establece como competencia exclusiva de los profesionales del área de Compras las actividades de concursos públicos, petición de ofertas, la recepción de las mismas y la negociación con los suministradores.

Como parte de este compromiso de transparencia y conducta ética, la relación que Renfe mantiene con los medios de comunicación es clave. La empresa quiere transmitir una imagen real, por lo que la relación con los medios de comunicación se basa en la total transparencia informativa, en la accesibilidad y disponibilidad permanente de contacto empresa-medios y en el riguroso tratamiento de las noticias.

Renfe participa y colabora con distintas asociaciones, foros y fundaciones, entre ellas:

- Aenor
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM)
- Asociación Española para el Mantenimiento (AEM)
- Asociación Española para la Calidad (AEC)
- Asociación para el Progreso de la Dirección
- Club de Excelencia en la Gestión
- Club de Excelencia en Sostenibilidad
- Comité Internationale des Transports Ferroviaires (CIT)
- Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER)
- Dircom
- Forética
- Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad
- Foro de Marcas Renombradas
- Foro de Reputación Corporativa
- Fundación de Ferrocarriles Españoles
- Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad
- Fundación Lealtad
- International Association of Public Transport Euroteam (UITP)
- Organización Mundial del Turismo
- Union Internationale des Chemins de Fer (UIC)



memoria **social**

# Compromiso con la sostenibilidad

La actividad del sector del transporte genera una serie de grandes impactos, como son el efecto invernadero, la contaminación atmosférica, la siniestralidad en las carreteras, el ruido y los efectos generados por las infraestructuras. La Unión Europea (UE), entre otros organismos, ha estudiado estos impactos y ha apostado claramente por su reducción, ya que el coste estimado de los mismos para toda la UE asciende a casi el 8% de su Producto Interior Bruto (PIB), cifra que, en el caso de España, se aproxima al 10%.

En este contexto, el ferrocarril se configura como el modo de transporte terrestre más sostenible, tanto por sus aportaciones a la sociedad como por los costes directos e indirectos que le ahorra, además de ser el más respetuoso con el medio ambiente. El tren genera cinco veces menos impactos ambientales que el transporte por carretera de mercancías, tres veces menos que el de viajeros por carretera y dos veces menos que la aviación civil.

Renfe no se conforma con estas ventajas ambientales, ya asociadas al transporte ferroviario, que contribuyen a la sostenibilidad del sistema de transportes en España. La empresa se fija como uno de sus objetivos principales el trabajar por el desarrollo y la movilidad sostenibles, respetando el medio ambiente, favoreciendo el reequilibrio entre modos de transporte y colaborando en la vertebración del territorio. A través del desarrollo de

su política y su compromiso ambientales y de la aplicación de su Sistema de Gestión Ambiental, Renfe se compromete a continuar reduciendo los efectos ambientales ligados a la prestación de sus servicios e incluso, en la medida de lo posible, a eliminar algunos de ellos en un futuro próximo. Para ello, Renfe dispone de un Decálogo ambiental con el que regula su propio Sistema de Gestión Ambiental.

El compromiso con la sostenibilidad es uno de los cuatro pilares que sustentan la estrategia de RSE de Renfe ‘Un tren de valores’. Fruto de este compromiso, Renfe ha involucrado a sus grupos de interés en actividades y eventos de carácter ambiental, con la intención de divulgar su compromiso con la movilidad sostenible y de fomentar un uso responsable y respetuoso con el medio ambiente del transporte.

Renfe está realizando en los últimos años la más importante compra de material para los servicios públicos de Cercanías, Media Distancia, Alta Velocidad y Mercancías de la historia de España. El ferrocarril está viviendo una de sus épocas más dinámicas y Renfe avanza en parámetros de sostenibilidad, ecoeficiencia y respeto por el entorno.

Así, la sostenibilidad se convierte en parte de la misión y visión de futuro de Renfe y enlaza con la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la compañía llamada ‘Un tren de valores’.



memoria social

# El equipo humano, principal activo de Renfe

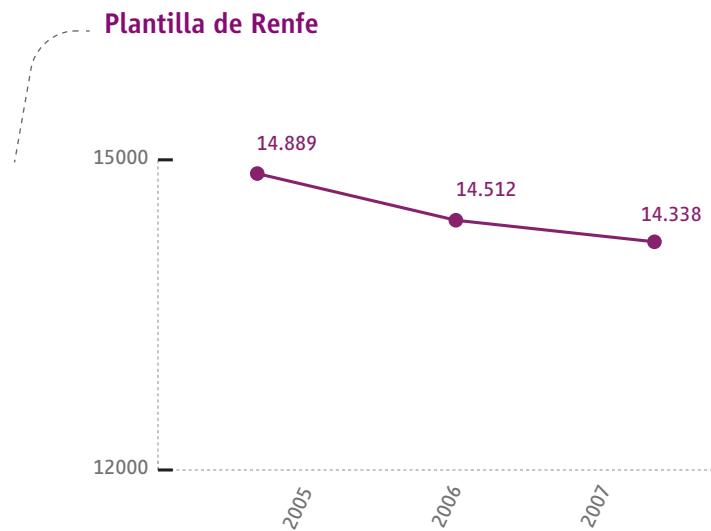
Renfe está convencida de que su principal activo es el capital humano: sus trabajadores. Su política de recursos humanos tiene como objetivo dotar al conjunto de la empresa de las herramientas que le permitan alcanzar los objetivos estratégicos. Esta política se diseña para conformar el marco que ayude a la empresa a crecer de una forma rentable y sostenible, mediante el desarrollo de las personas y la gestión de las organizaciones.

Por eso, realiza una gestión responsable de sus recursos humanos, comprometida con el empleo estable, la no discriminación y el mérito, la formación, la seguridad, y la salud, la conciliación del trabajo y la vida personal, y con un clima laboral grato y positivo.

## 8.1 Una plantilla de más de 14.000 profesionales

Más de 14.300 profesionales han formado la plantilla de Renfe durante 2007. La cifra es algo inferior a la del año anterior, ya que la compañía tiene suscrito un Expediente de Regulación de Empleo (ERE), pactado con la representación legal de los trabajadores, con un período de vigencia de 2005 a 2009, y que contempla un plan de prejubilaciones y bajas incentivadas. Este plan prevé una tasa de reposición que tiene el objetivo de rejuvenecer la plantilla. Más de la mitad del equipo humano de Renfe (un 55,69%) tiene entre 46 y 55 años.

El tipo de actividad propia de Renfe ha conllevado que, históricamente, la mayoría de sus puestos fuesen cubiertos por varones. Este hecho, unido al reducido número de incorporaciones anuales de años anteriores a 2005, explica que la presencia masculina en la plantilla de Renfe sea mayoritaria. No obstante, esta tendencia está empezando a modificarse gracias a las políticas de igualdad con las que se compromete la compañía. Así, en 2007 se incrementó en un 5,5% el número de mujeres que forman parte de la plantilla de Renfe.



### Distribución de la plantilla por edades

EDAD	2005	2006	2007
Menor de 26	0,05%	0,22%	0,72%
De 26 a 35	0,65%	0,70%	1,45%
De 36 a 45	45,90%	40,43%	33,11%
De 46 a 55	45,57%	50,47%	55,69%
De 56 a 60	7,46%	7,81%	8,60%
Mayor de 60	0,37%	0,37%	0,43%

### Distribución de plantilla por género

	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL
2007	13.116	91,48	1.222	8,52	14.338

En lo que respecta a la distribución de los trabajadores por Área de Actividad, la mayoría se concentra en el servicio de Cercanías y Media Distancia, con un equipo de 5.318 profesionales. Le siguen el servicio de Fabricación y Mantenimiento, con 3.794 trabajadores; el de Alta Velocidad-Larga Distancia, con 2.289, y el área de Mercancías y Logística, con 2.066 profesionales. El resto de plantilla se distribuye en las direcciones de Comunicación, Marca y Publicidad; Seguridad, Organización y Recursos Humanos (RR. HH.); Económico-Financiera y de Planificación, y Asesoría Jurídica y Secretaría del Consejo.

### Distribución de empleados por Área de Actividad en 2007

ÁREAS DE ACTIVIDAD	N.º DE TRABAJADORES
Servicios de Cercanías y Media Distancia	5.318
Servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia	2.289
Servicios de Mercancías y Logística	2.066
Fabricación y Mantenimiento	3.794
Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad	48
Dirección General de Seguridad, Organización y RR. HH.	534
Dirección General Económico-Financiera y de Planificación	264
Secretaría General y del Consejo de Administración	25
<b>TOTAL</b>	<b>14.338</b>

El grueso de la plantilla de Renfe lo conforman los profesionales de conducción, seguidos de los trabajadores que prestan sus servicios en talleres, el personal con funciones comerciales y de atención al cliente, y los mandos intermedios.

### Distribución de empleados por categoría profesional

CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES
Estructura dirección	624	109
Estructura apoyo	487	122
Mando intermedio	1.346	166
Conducción	4.694	39
Intervención	1.789	86
Informador	588	185
Talleres (operativos)	2.824	113
Administrativos	197	272
Otros	567	130
<b>TOTAL</b>	<b>13.116</b>	<b>1.222</b>

### RENFE OPINA

*José Salgueiro, Presidente de Renfe*

*"Hemos incorporado más de 600 nuevos empleados en todos los ámbitos y áreas de la empresa, que nos ayudarán sin duda a mejorar nuestra capacidad operativa, técnica y de gestión. Uniendo la experiencia de los que están y los valores de las personas que se incorporan a la empresa, será posible que el tren y Renfe sigan creciendo"*

## Distribución de la plantilla por edades y sexo

	MENOR DE 26	DE 26 A 35	DE 36 A 45	DE 46 A 55	DE 56 A 60	MAYOR DE 60
Hombres	77	132	4.224	7.496	1.131	56
Mujeres	25	76	524	489	103	5

## Número de trabajadores por provincia (a 31 de diciembre de 2007)

PROVINCIA	N.º DE TRABAJADORES
Álava	8
Albacete	78
Alicante	103
Almería	66
Ávila	8
Badajoz	92
Barcelona	1.752
Burgos	407
Cáceres	24
Cádiz	108
Castellón	27
Ciudad Real	205
Córdoba	286
La Coruña	183
Cuenca	10
Girona	85
Granada	126
Guadalajara	26
Guipúzcoa	245
Huelva	39
Jaén	47
León	419
Lleida	48

## Número de trabajadores por provincia (a 31 de diciembre de 2007)

PROVINCIA	N.º DE TRABAJADORES
La Rioja	1
Lugo	87
Madrid	4.522
Málaga	462
Murcia	248
Navarra	58
Orense	130
Asturias	381
Palencia	48
Pontevedra	143
Salamanca	144
Cantabria	161
Sevilla	716
Soria	8
Tarragona	194
Teruel	35
Valencia	1.046
Valladolid	732
Vizcaya	392
Zaragoza	438
<b>TOTAL</b>	<b>14.338</b>

## 8.2 La excelencia, prioridad de los recursos humanos

La política de recursos humanos de Renfe quiere facilitar a la empresa un conjunto de herramientas de gestión que permitan lograr los principales objetivos previstos tanto en el Plan Estratégico como en el Contrato Programa suscrito con el Estado. Esta política contribuye a impulsar un marco estratégico basado en el crecimiento de la compañía de forma rentable y sostenible.

La gestión de personas en Renfe tiene, entre otros, los siguientes objetivos:

- Impulsar una cultura de empresa orientada a los resultados, apostando por la responsabilidad y el desempeño profesional.
- Lograr la excelencia operativa en términos que determinen la estrategia de las Áreas de Actividad, mediante la organización y definición de las estructuras de trabajo adecuadas.
- Mejorar la calidad, el coste y la eficiencia de los procesos de gestión de los sistemas de recursos humanos.
- Compatibilizar las necesidades de la organización en materia de recursos humanos con las de los trabajadores.

La importancia que Renfe da a sus recursos humanos se manifiesta en la ubicación de esta área en el organigrama de la empresa. El máximo responsable de Recursos Humanos en Renfe es miembro del Comité de Dirección de la compañía, por lo que reporta directamente a Presidencia.

Esta Dirección General también está presente, a través de su máximo responsable, en el Consejo de Administración de Renfe. Por otra parte, cada una de las cuatro Áreas de Actividad que conforman la compañía cuenta con una Dirección de Recursos Humanos, que está presente en los Comités de Dirección de su Área de Actividad, y en los Comités de Dirección de Recursos Humanos, que tienen carácter transversal.

## 8.3 Renfe, comprometida con el desarrollo profesional de su equipo

El desarrollo profesional de sus trabajadores es una de las prioridades del área de Recursos Humanos de Renfe. Por ello, destina una importante inversión a programas de formación y de planificación de carreras, con el objetivo de que las personas que integran el equipo de la compañía puedan progresar personal y profesionalmente.

### 8.3.1 Renfe aumenta notablemente su inversión en formación

Renfe ha incrementado notablemente la inversión en formación en 2007. Así, ésta ha pasado a ser de más de 8,6 millones de euros, en comparación con los más de 6,5 millones que se invirtieron en 2006.

La formación en Renfe tiene como principal objetivo facilitar a los trabajadores una capacitación y actualización permanente de sus competencias para un mayor desarrollo profesional y un desempeño óptimo de las actividades que llevan a cabo. También busca mejorar la capacitación profesional individual para incrementar las oportunidades de empleabilidad.

El I Convenio Colectivo de Renfe dedica la cláusula 10 al capítulo de la formación: "El actual Consejo Asesor de Formación mantendrá la línea de trabajo fundamentada en la mejora y ampliación de la formación continua de calidad para los trabajadores de Renfe".

#### • Plan de Formación 2007

El Plan de Formación 2007 de Renfe se ha desarrollado siguiendo cuatro criterios: gestión, programación, recursos y responsabilidad. Las principales áreas formativas durante este período han sido seguridad integral, a la que se han dedicado 627.115 horas, habilidades (125.259 horas), comercial (38.477 horas) y fabricación y mantenimiento (34.850 horas).

Entre las iniciativas más importantes del Plan de Formación 2007 figuran los títulos de conducción, las habilitaciones de auxiliar de operaciones

de tren, la habilitación de mantenimiento de material y la formación en seguridad en la circulación, así como los títulos para nuevos delegados de prevención y formadores en protección civil. También destaca el desarrollo del Programa Futura para potenciar las competencias directivas, el Proyecto Entren@ y la plataforma e-learning para la promoción de la formación on line de los empleados.

Por otra parte, Renfe ha formado a 180 maquinistas a través de su Escuela Técnico-Profesional. Se trata de la primera promoción de nuevos maquinistas abierta a todos los ciudadanos mayores de 18 años con título de Bachiller.

La compañía ferroviaria ha invertido tres millones de euros en la creación de diez Aulas Tecnológicas en toda España, que incluyen nuevos simuladores de conducción para potenciar la formación de en torno a 5.000 maquinistas de la empresa y de las nuevas promociones.

#### **PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE RENFE**

*El Plan de Formación 2007 de Renfe ha desarrollado los siguientes programas:*

**Futura.** Se trata de un modelo de formación continua a medida de las nuevas necesidades de los directivos y predirectivos de Renfe. Trabaja tanto a nivel individual como colectivo la gestión del cambio cultural, la gestión de las personas, la actitud, las habilidades y el compromiso con la empresa.

**Desarrollo de Directivos.** Este programa desarrolla y compromete a los directivos en una misma cultura y un objetivo común de empresa. Pretende dotarles de las habilidades necesarias para afrontar la competitividad y el liderazgo para responder al reto del nuevo contexto ferroviario.

**Construcción de Equipos para Comités de Dirección.** Proporciona herramientas prácticas y concretas que ofrecen nuevas alternativas a los miembros del Comité de Dirección para dirigir a sus propios equipos.

**Programa Itinere.** El principal objetivo de este programa es aportar los conocimientos necesarios para que la actuación de los mandos intermedios esté alineada con la misión y estrategia de la compañía. Combina sesiones presenciales con e-learning.

**Programa de Asistencia a la Dirección.** Dirigido a los profesionales que realicen funciones de soporte directivo, este programa tiene como principal objetivo desarrollar competencias de asistente a la Dirección.

**Programa de Acogida.** Destinado a los trabajadores que se incorporan a la compañía, tiene como principal finalidad proporcionar una visión de la empresa y de su marco de actuación global, así como dar a conocer la situación actual del sector ferroviario. En 2007, 53 nuevos empleados han participado en este programa.

**Formación Comercial.** Facilita las herramientas adecuadas para la implantación del modelo comercial y de atención al cliente identificado como el más eficaz en cada negocio.

**Interesa e-learning.** Diversificación de la oferta de teleformación a través de la Intranet de Renfe, incluyendo nuevos contenidos más específicos por Áreas de Actividad y destinatarios, acciones técnicas y desarrollo de habilidades personales.

**Proyecto Entren@.** A través del programa Intro del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Renfe proporciona a 110 trabajadores y sus familiares conectividad a Intranet-Internet y equipamiento informático. Los destinatarios deben cumplir con un plan de formación específico.

La compañía ferroviaria ha invertido tres millones de euros en la creación de diez Aulas Tecnológicas en toda España, con nuevos simuladores de conducción para potenciar la seguridad

**Horas totales en formación a empleados**

AÑO	HORAS	VARIACIÓN %
2005	406.794	
2006	532.081	+30,8%
2007	825.701	+55,2%

**Inversión total en formación**

AÑO	INVERSIÓN	VARIACIÓN %
2005	6.139.801 euros	
2006	6.533.422 euros	+6,4%
2007	8.620.887 euros	+30%

**Número de participaciones en acciones de formación en 2007**

GRUPO PROFESIONAL	2006		2007	
	PRESENCIAL	E-LEARNING	PRESENCIAL	E-LEARNING
Estructura de apoyo-dirección	2.107	187	19.287	694
Mandos intermedios y cuadros	3.192	431	4.230	473
Personal operativo	16.375	599	2.632	321
<b>TOTAL</b>	<b>21.674</b>	<b>1.217</b>	<b>26.149</b>	<b>1.488</b>

**8.3.2 Impulso de la carrera profesional de los trabajadores**

Renfe es consciente de que, para conseguir una organización eficiente, necesita un personal motivado cuyos objetivos estén alineados con los de la empresa. Para ello, desarrolla un Programa de Planificación de Carreras que tiene como finalidad:

- Incrementar la eficiencia de la organización.
- Potenciar el desarrollo profesional y personal de los empleados integrando sus objetivos individuales con los de la organización.
- Incrementar la motivación y satisfacción personal de los trabajadores.
- Responder a necesidades cualitativas de Recursos Humanos.

Este programa ha motivado la creación de un centro de evaluación (Assessment Center) cuya misión es analizar las potencialidades de un colectivo determinado de empleados de la compañía. Para el colectivo de trabajadores con mayor potencialidad se ha establecido un programa de formación de cara a desarrollar las habilidades necesarias para desempeñar la actividad hacia la que se les va a orientar.

**• Evaluación del desempeño**

Los trabajadores de la estructura de dirección, apoyo y mandos intermedios de Renfe están integrados en un sistema de gestión por objetivos, esto supone que repercute en el 19,9% de la plantilla (un total de 2.854 trabajadores; de ellos 733, estructura de dirección; 609 estructura de apoyo; 1.512, mandos intermedios).

Todos los trabajadores de las estructuras de dirección, apoyo y mandos intermedios de Renfe están integrados en un sistema de gestión por objetivos y procesos de evaluación del desempeño. Esta evaluación se lleva a cabo a partir de las competencias definidas en el modelo de gestión de la empresa: orientación a resultados, orientación al cliente, orientación al cambio, liderazgo y proactividad. Además, una parte de su retribución está ligada al cumplimiento de determinados objetivos.

El área corporativa de Recursos Humanos, con las Áreas de Actividad, gestiona íntegramente los procesos de promoción interna. Para la cobertura de puestos se publican los perfiles demandados en el portal de Renfe, a través del cual los empleados pueden realizar su inscripción en el proceso.

#### Número de trabajadores que han sido promocionados

	2005	2006	2007
Estructura de dirección y apoyo	195	147	177
Mandos intermedios	161	74	26
Personal operativo	1.799	271	163
<b>TOTAL</b>	<b>2.155</b>	<b>492</b>	<b>366</b>

#### 8.3.3 Comunicación abierta con el equipo

La comunicación interna es una herramienta de gestión de la empresa para apoyar el cambio cultural y el refuerzo de la marca tanto interna-

mente, a través de la vinculación empleado-empresa, como externamente, contribuyendo a alinear el comportamiento de los empleados ante el cliente, de acuerdo con los valores propugnados por la marca. La comunicación interna se concibe, por tanto, como una herramienta para apoyar la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa.

Además, Renfe mantiene un compromiso permanente de diálogo con los empleados. Para ello, cuenta con un abanico de canales de comunicación con los trabajadores no sólo basados en la información, sino también en la capacidad de respuesta, así como en la transmisión de los valores, el conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, la transparencia y la gestión del conocimiento:

*En Punto:* publicación mensual dirigida a todos los trabajadores de la empresa. Tiene entre sus objetivos vincular y comunicar un proyecto empresarial de futuro y generar y reforzar la marca interna, trasladar el nuevo contexto de la empresa como operador ferroviario en competencia, generar una cultura interna a medida de las necesidades de la empresa e informar acerca de la gestión de la empresa. Los trabajadores de Renfe han evaluado durante 2007 la revista a través de una encuesta de valoración.

*Intranet Renfe Interesa.* Es una herramienta clave de comunicación y gestión, y un elemento dinamizador del proceso de transformación cultural con la que cuenta Renfe. Apoya y refuerza la marca interna, y apoya los valores empresariales, además de contribuir a la transparencia y a la gestión del conocimiento. La Intranet de Renfe ha ido incrementando de forma progresiva los accesos y el número de usuarios a sus páginas, así como las páginas visitadas. Cuenta con más de 11.000 usuarios potenciales.

#### Intranet de Renfe Interesa

	2005	2006	2007
Total de sesiones	863.734	1.332.552	1.505.181
Total de páginas vistas	10.152.104	18.296.045	20.643.283

## caso práctico

# Los empleados de Renfe evalúan su revista 'En Punto'

### Opinión de los trabajadores

El 60% de los participantes valoró positivamente la información publicada.

En noviembre de 2007, un año después de la publicación del primer número de la revista *En Punto*, Renfe realizó una encuesta sobre un muestreo del 5,3% de la plantilla, con el objetivo básico de analizar la opinión y el grado de aceptación de la publicación entre los trabajadores.

El 60% de los participantes valoró positivamente la información ofrecida, mientras que en torno al 40% calificó del mismo modo la credibilidad. Además, el 54% de los participantes afirmó dedicar a la lectura de la revista un tiempo considerado como óptimo para este tipo de publicaciones, más de 15 minutos. Desde el punto de vista del contenido, las secciones más valoradas son las relacionadas con el momento que vive Renfe en la actualidad, su situación interna y su proceso de transformación: "Tema de portada", "Noticias", "Gente Renfe", "Innovamos" y "Nues-

tos negocios". Los participantes mostraron interés (69%) y expectativas en cuanto a mayor presencia de los profesionales (61%) y menos interés sobre cuestiones departamentales y organizativas.

Además, algunas de las expectativas manifestadas en esta encuesta sobre futuros números de la revista *En Punto* refuerzan su papel de vínculo entre los trabajadores y el proyecto empresarial, ya que están relacionadas con mayor información sobre las estrategias actuales de Renfe, así como con sus distintas áreas de actividad, la tecnología y la seguridad. Los trabajadores valoraron, por tanto, positivamente la difusión de la información sobre la situación y proyectos de la empresa, el fomento de la comprensión del proceso de transformación de Renfe, el impulso de nuevos valores empresariales y la información sobre la estrategia de Renfe en el nuevo escenario en competencia.

**caso práctico**

# 'Renfe Interesa', una vía de comunicación rápida y efectiva

*Renfe Interesa*, el portal de la empresa, constituye una herramienta de referencia en la gestión de la comunicación interna. Contribuye a aumentar la transparencia en la gestión y abre diferentes vías a la participación. Tiene una media diaria de 6.000 entradas, con un promedio total de 54.000 páginas visitadas cada día. En 2006, recibió el Premio al Mejor Portal del Empleado que anualmente otorga el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa.

*Interesa* incorpora herramientas como:

- Un *blog* específico de participación de los trabajadores, así como la posibilidad de enviar comentarios.
- Boletines periódicos, con información destacada de la empresa, además de noticias sobre desarrollo sostenible y medio ambiente, y tendencias sobre el sector ferroviario.
- Información de carácter laboral, referida a la legislación laboral, negociaciones sindicales, prevención de riesgos, comités, etc.

- Una plataforma de formación *e-learning*.
- Publicación de convocatorias de promoción interna. Se puede disponer y actualizar el currículum profesional y académico.
- Acceso a servicios, trámites, consulta de la nómina y consumo telefónico, ofertas para trabajadores, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, acceso al correo electrónico, etc.

En 2007, Renfe ha abierto el acceso de la Intranet a través de Internet para facilitar el acceso a los empleados que, por sus características profesionales, no tienen un equipo informático asociado a su puesto de trabajo. Con esta medida, más de 3.800 trabajadores de los colectivos operativos han solicitado acceso a través de Internet para conectarse desde sus domicilios y se les ha asignado una cuenta de correo de Renfe para facilitar su contacto y comunicación con la empresa. Renfe cuenta con más de 11.000 usuarios potenciales a su Intranet.

**6.000 visitas cada día**

El portal de la empresa aumenta la transparencia y abre vías a la participación.

Jornadas de Comunicación y Cultura Empresarial, por áreas o por negocios, en función de temas sobre organización, operación, seguridad o aspectos más concretos: Para apoyar la transformación y el grado de implicación en el cambio empresarial, las Jornadas de Comunicación y Cultura Empresarial están planteadas con una forma de comunicación activa, con la participación de todas las áreas. Sus objetivos son propiciar un mecanismo de escucha, transmitir nuevos mensajes y objetivos, y motivar. Tras las jornadas, se remite un cuestionario a los asistentes para conocer su valoración sobre los contenidos del encuentro. Se han realizado a lo largo de 2006 y 2007 jornadas con la participación del presidente y del Comité de Dirección en Madrid, Barcelona, Sevilla, Gijón, Valladolid o Valencia.

Realización de estudios de clima laboral: El último se llevó a cabo durante 2005 para conocer el grado de conocimiento, satisfacción e implicación con la empresa, y el próximo se va a realizar en 2008, en el que se incluirá una serie de indicadores para conocer el grado de implicación con los nuevos valores de la empresa.

Renfe convoca concursos dirigidos al conjunto de los trabajadores para promover su participación en las actividades de la empresa: En estos concursos se abordan aspectos de incidencia ambiental, seguridad para las personas, las instalaciones y las circulaciones, atención al cliente, optimización de tiempos y recursos materiales, o aplicación de las nuevas tecnologías.

#### **XIII Concurso de Proyectos de Innovación**

*Un total de 81 trabajadores, integrados en 17 equipos, grupos y propuestas individuales de Innovación y Mejora, participaron en el XIII Concurso de Proyectos de Innovación que premia las mejores soluciones dadas a los problemas planteados en los distintos trabajos para diseñar métodos que mejoren el servicio y la calidad que Renfe ofrece a sus clientes.*

*Uno de los ideales para toda organización es lograr un clima de complacencia con su colectivo profesional que facilite la consecución de metas, favorezca su implicación con la política empresarial y el compromiso en el desempeño de funciones, que es lo que impulsa el crecimiento sostenido de la empresa. Como colofón a este proceso, el jurado, reunido el 19 de diciembre de 2007, decidió conceder los siguientes premios:*

**Premio Gestión y Procesos.** Concedido al trabajo "Doble tracción, sí; doble tracción, no", en el que se desarrolla un dispositivo electro-

*neumático con telemando para apagar y arrancar la locomotora que ocupa el segundo lugar en las dobles tracciones, en caso de bajadas y paradas prolongadas, con lo que se genera un importante ahorro económico y energético.*

**Premio Medio Ambiente.** Concedido al trabajo "Instalación de un sistema de captación solar en los vestuarios del Taller Central de Reparación de Barcelona", mediante el cual se eliminan contaminación y alteraciones medioambientales gracias al aprovechamiento térmico de la energía solar.

**Premio Responsabilidad Social.** Concedido al Equipo de Innovación y Mejora (EIM) 80.000 Árboles, de la Dirección de Cercanías Metropolitanas de Madrid, por su trabajo "Hazte donante de prensa", consistente en el diseño, fabricación e instalación de un kiosco para el intercambio y reciclaje de los periódicos gratuitos abandonados por los usuarios en las estaciones y trenes, lo que ha reportado notables beneficios medioambientales y de imagen para la compañía.

## **8.4 Renfe promueve la calidad en el empleo**

### **8.4.1 Una apuesta por la estabilidad laboral**

La política laboral de Renfe promueve la estabilidad. Prueba de ello es que, de los 14.338 empleados registrados a 31 de diciembre de 2007, 14.282 tenían un contrato indefinido o permanente. La compañía considera que garantizar el trabajo a sus empleados, promoviendo la contratación indefinida, es la estrategia más adecuada para favorecer el desarrollo integral de la organización y de sus empleados.

Además, a partir de diferentes acuerdos con el Comité General de Empresa, alcanzados a través de la Comisión de Seguimiento y Empleo, se establecen contrataciones temporales con el compromiso de que cerca del 85% se conviertan en indefinidas en un plazo aproximado de dos años.

Excepcionalmente, para atender a pautas de producción, se contratan a trabajadores con carácter temporal para que desarrollen la actividad en determinados servicios y por períodos de tiempo determinados.

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

	2005	2006	2007
Contrato indefinido o permanente	14.874	14.497	14.282
Contrato temporal o de duración determinada	15	15	56
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>14.889</b>	<b>14.512</b>	<b>14.338</b>

#### Índice de rotación del equipo humano

	2005	2006	2007
Hombres	1,32%	2,61%	1,84%
Mujeres	0,6%	1,29%	5,48%

#### Años de antigüedad media del equipo humano

	2005	2006	2007
Hombres	25,4	26,04	26,77
Mujeres	23,9	24,7	23,40

#### NÚMERO DE BAJAS REGISTRADAS EN 2007

Prejubilaciones	350
Despido por sanción	7
Finalización de contrato	22
Excedencia voluntaria	5
Excedencia forzosa	4
Excedencia por maternidad	2
Jubilación forzosa	2
Cese pactado	13
Dimisión expresa	8
Excedencia a empresa participada	10
Extinción de la relación laboral	41
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>

#### 8.4.2 Beneficios sociales

Todos los trabajadores de Renfe disfrutan de una serie de beneficios sociales que recoge la normativa interna de la compañía. A continuación, se muestran algunos de los más significativos.

##### Sistemas de previsión social, que incluyen:

- Cobertura de garantías en caso de incapacidad o fallecimiento a través de un seguro colectivo de vida y accidente.
- Fondo Social para hacer frente a situaciones especiales, como atenciones médicas y situaciones graves no protegidas por la Seguridad Social.
- Campañas de salud y medicina preventiva: tratamiento del tabaquismo, detección precoz de cáncer, prevención del riesgo cardiovascular, planes de drogodependencia y alcoholismo, etc.
- Ayudas para empleados que tienen hijos con discapacidad.
- 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.
- Asistencia sanitaria básica a través del Servicio Médico de Empresa.

**Anticipos sin interés de hasta tres mensualidades** del salario base para hacer frente a gastos extraordinarios, con devolución en un plazo máximo de 18 meses.

**Reducción del precio general** de los títulos de transporte para viajes particulares.

**Flexibilidad horaria** y otras medidas de conciliación que se detallan en apartados posteriores de la memoria.

#### 8.4.3 Avances en materia de igualdad

Renfe ha incorporado una cláusula específica sobre igualdad en su I Convenio Colectivo, vigente desde enero de 2007, que demuestra el compromiso de la compañía por fomentar la igualdad de género. El convenio recoge los siguientes objetivos:

- Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres.
- Detectar, prevenir y, en su caso, eliminar toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.
- Lograr una representación equilibrada de la mujer en el ámbito de la empresa y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.
- Promover las condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Continuar en la implantación de medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.

El convenio contempla la constitución de una Comisión de Igualdad de Oportunidades integrada por todas las áreas de la empresa y los sindicatos que forman parte del Comité General de Empresa. Dicha comisión está facultada para negociar el Plan de Igualdad de Renfe.

La compañía concibe el Plan de Igualdad como "un conjunto ordenado de medidas que fijará los objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados".

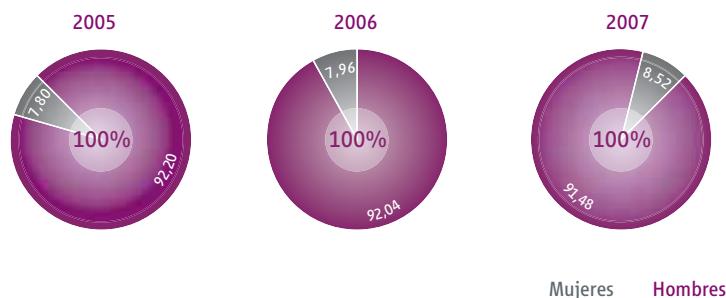
La promoción de la igualdad de género no es algo nuevo para Renfe. La compañía colabora con el Programa Óptima, cuyo objetivo es fomentar la

igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito empresarial. De hecho, la compañía ferroviaria cuenta desde 1999 con el título de Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, otorgado por el Instituto de la Mujer.

Las cifras también avalan el interés de Renfe por fomentar la igualdad. Durante los últimos años, el porcentaje de mujeres de la plantilla de la compañía ha aumentado progresivamente, pasando de constituir el 7,80% del total de trabajadores en 2005 al 8,52% durante 2007.

#### Distribución de plantilla por género

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2005	13.728	1.161	14.889
2006	13.357	1.155	14.512
2007	13.116	1.222	14.338
Variación 2006-2007	-1,8 %	+5,5%	-1,21%



#### 8.4.4 Fomento de la conciliación

El interés de Renfe en fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de sus trabajadores queda patente con la inclusión de una cláusula específica en su I Convenio Colectivo sobre la materia. En ella, Renfe señala que “se propiciarán medidas que permitan la conciliación de la vida personal con la familiar y profesional a través del análisis de las diversas modalidades de jornadas y condiciones de trabajo en las mesas de desarrollo profesional”.

Algunas de las medidas que recoge el convenio y que Renfe aplica con el objetivo de fomentar la conciliación son:

- Acumulación del permiso de lactancia.
- Estudio de las preferencias de selección de turno de vacaciones, dentro de los meses establecidos como vacacionales, para los trabajadores con hijos que estén supeditados a sentencia firme de divorcio o separación, todo ello sin alterar el porcentaje de trabajadores por turno y centro de trabajo.
- Posibilidad de disfrutar seis días al año por asuntos propios, sin necesidad de justificar, al margen del calendario de vacaciones.
- Contemplación de los festivos que coinciden en sábado en el calendario laboral y que pueden ser disfrutados por el trabajador en función de sus necesidades.
- Licencias o permisos por motivos y necesidades de índole personal (enfermedades, fallecimiento o intervenciones quirúrgicas de familiares, entre otros).

#### 8.4.5 Seguridad y salud: más vale prevenir

La seguridad y la salud son dos de los valores a los que Renfe presta más atención, procurando favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los empleados. Prueba de ello es que los principales indicadores relacionados con los accidentes, como el índice de frecuencia de accidentes con baja, el índice de gravedad y el índice de incidencia, han retrocedido en 2007.

Renfe valora la seguridad y la protección de sus profesionales como un objetivo prioritario en su actividad, siendo una de las bases sobre la que se fundamenta el compromiso de la empresa y procurando favorecer el bienestar y la mejora de la calidad de vida de los mismos.

De hecho, la prevención de riesgos sigue siendo uno de los puntos clave de la gestión de Renfe, referida tanto a los trabajadores en plantilla como a las diferentes empresas que trabajan en las instalaciones donde se desempeña su función. La prevención es uno de los pilares de lo que se ha denominado "seguridad integrada", siendo el otro pilar la protección civil.

Para responder a este compromiso, Renfe tiene establecidos una serie de mecanismos dirigidos a la totalidad de la plantilla que se articulan a través de los Servicios de Prevención, los Comités de Seguridad y Salud y los Planes de Prevención de Riesgos Laborales.

El desarrollo de las distintas actividades que componen el plan se aglutina en una serie de procedimientos que las regula. Anualmente, se programan las actividades preventivas, que se diseñan a la vista de la evolución de la accidentalidad y salud de los trabajadores, y paralelamente se establecen las acciones formativas e informativas de prevención.

Las medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales más significativas son:

- Renfe dispone de una política de seguridad destinada especialmente a aquellos trabajadores cuya actividad se encuentra vinculada a la circulación, fomentando la cultura de la seguridad laboral a través de iniciativas como jornadas, campañas de inspección, programas específicos o concursos de Mejores Prácticas de Seguridad en la Circulación.

- Desarrollo de acciones formativas al conjunto de la plantilla sobre prevención de riesgos.
- Elaboración de manuales sobre la prevención de riesgos laborales, que se pueden consultar, por ejemplo, en la Intranet de Renfe.
- Sistemas de evaluación de riesgos laborales.
- Reconocimientos médicos.
- Campañas de vacunaciones antigripales, contra el tétanos, etc.

Renfe ha ido implantando campañas y programas educativos de asesoramiento y de prevención de enfermedades laborales y no laborales sobre el cáncer, la drogadicción, la gripe o el tabaquismo, entre otros. En este sentido, dentro del portal *Interesa* los trabajadores pueden acceder a toda la información relativa a estos temas, así como de la prevención y el asesoramiento de otras enfermedades.

El Convenio Colectivo de Renfe establece que "la empresa se compromete a mantener y avanzar en la política de salud laboral que viene desarrollando, con especial atención en las campañas de salud preventivas, planes de previsión de riesgos, potenciándose los Comités de Seguridad y Salud". En 2007, el 100% de la plantilla estaba representada en Comités de Salud.

Entre las campañas de medicina preventiva llevadas a cabo durante este período destacan la de vacunación antigripal, prevención del cáncer colorectal, cáncer de próstata, riesgo cardiovascular, tabaquismo, vacunación contra el tétanos, difteria y hepatitis B, entre otras.

#### Número de empleados que han participado en los programas de salud en 2007

##### CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN

1.301

##### CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN

1.291

##### RECONOCIMIENTOS

2.287

##### LABOR ASISTENCIAL

45.110<sup>(\*)</sup>

<sup>(\*)</sup> Corresponde al total de consultas médicas y tratamientos realizados.

## Plan de Prevención de Riesgos Laborales

En el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa se recoge la política de salud y seguridad de Renfe.

Para promocionar esta cultura preventiva y facilitar la implantación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales basado en el principio de seguridad integrada, se promulgan los siguientes principios de la política preventiva cuyo objetivo principal es garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, protegiéndolos de los riesgos laborales y mejorando progresivamente los niveles de seguridad y las condiciones de trabajo existentes:

1. Los riesgos laborales deben eliminarse o reducirse hasta niveles asumibles.
2. La seguridad y la salud requieren la colaboración activa de todos los trabajadores y de la Representación de Personal, y para ello se facilita su participación, formación e información.
3. La prevención de riesgos es un factor importante en la competitividad de la empresa y un instrumento válido para conseguir una mejora económica y social de la misma. La gestión de la política de prevención debe ser un valor añadido a la actividad de la empresa.
4. La prevención de riesgos laborales ha de ser considerada al mismo nivel que la producción y la calidad, gestionándose con similares criterios y dotándose de los adecuados recursos humanos y materiales.
5. La responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es indelegable: corresponde a los distintos responsables de la empresa de cada ámbito o centro de trabajo.
6. Todos los gestores en el ámbito de sus competencias deberán asegurar, a través de su línea jerárquica, la planificación y el cumplimiento de las acciones preventivas en un proceso de mejora continua.
7. La prevención de riesgos laborales es una tarea que deben realizar día a día los mandos directos de los trabajadores como una función más de las propias de su cargo y con el apoyo de toda la línea

jerárquica, el asesoramiento y colaboración del Servicio de Prevención, y contando con la formación adecuada para el desarrollo de dichas tareas.

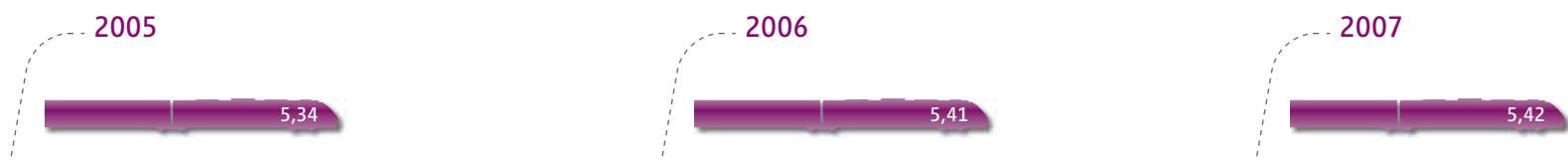
8. Para la prevención de riesgos laborales se establecerán y desarrollarán los medios y procedimientos de actuación necesarios, a fin de conseguir una protección eficaz de la seguridad y salud de los trabajadores, aplicando el principio de mejora continua en la actuación preventiva.
9. La formación e información son cruciales para el desarrollo de la política preventiva y la implantación de un sistema de gestión de la prevención, por lo que se llevarán a cabo programas de formación adecuados a toda la estructura organizativa de la empresa.
10. Los trabajadores, incluida la línea jerárquica, deben conocer tanto la política preventiva como el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales de la empresa mediante la adecuada difusión del presente Plan de Prevención, que será plasmado en un Manual de Prevención de Riesgos Laborales y divulgado para conocimiento general y como principio de cultura de la empresa.
11. Toda la línea jerárquica será informada de los accidentes e incidentes que en su ámbito se produzcan.
12. La empresa velará por el cumplimiento de las medidas de seguridad que puedan afectar a sus trabajadores, en el desarrollo propio de su actividad, tanto en sus instalaciones como en aquellas que no lo sean, utilizando los medios legales precisos.

### *Formación en seguridad y salud*

*Durante 2007, Renfe impartió un total de 21.059 horas de formación a 2.578 trabajadores de la empresa sobre temas de seguridad y salud. La formación presencial se impartió a 2.363 trabajadores, con un total de 17.009 horas, y la formación a distancia, a 215 empleados, con 4.050 horas.*

## Índice de Absentismo

Porcentaje



### ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES CON BAJA<sup>1</sup>

2005	26,05
2006	26,34
2007	25,41

<sup>1</sup> Representa el número de accidentes con baja médica producidos en el período por cada millón de horas trabajadas.

### ÍNDICE DE INCIDENCIA<sup>3</sup>

2005	6,37
2006	6,36
2007	6,17

<sup>3</sup> Representa el número de accidentes con baja producidos en el período por cada 100 agentes de la plantilla.

### ÍNDICE DE GRAVEDAD<sup>2</sup>

2005	1,19
2006	1,28
2007	1,24

<sup>2</sup> Representa el número de jornadas laborales perdidas por los accidentes de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas.

## 8.4.6 Respeto a los Derechos Humanos Fundamentales

Renfe cumple con la legislación laboral vigente así como con la normativa que garantiza la protección de los Derechos Fundamentales de su equipo humano: no discriminación, respeto a la intimidad y privacidad, derecho al trabajo no forzoso, no explotación infantil y no acoso moral y/o sexual en el lugar de trabajo. La adhesión de Renfe al Pacto Mundial refuerza, además, el respeto y compromiso con los Derechos Humanos.

### Días perdidos

NÚMERO	PORCENTAJE
43.391	0,99%

Con relación a los asuntos de discriminación y acoso, la normativa laboral de Renfe recoge las disposiciones pertinentes en caso de acoso, incluyendo su tratamiento con programas de asistencia psicológica. Cualquier denuncia de este tipo puede hacerse al departamento de Recursos Humanos donde se trata debidamente y se toman las medidas pertinentes. La estructura organizativa de la empresa permite que todos los trabajadores tengan acceso a dicho departamento, de forma que pueden dirigirse a él con facilidad.

Por otra parte, Renfe cumple con la legislación vigente en materia de representación sindical en sus organizaciones y con la libertad de asociación de sus empleados.

#### 8.4.7 Promoción de las relaciones laborales

Renfe celebra elecciones sindicales cada cuatro años. El 1 de marzo de 2007 tuvieron lugar los últimos comicios, en los cuales el Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF) obtuvo 150 representantes sindicales; Comisiones Obreras (CC. OO.), 137; UGT, 121; la Confederación General del Trabajadores (CGT), 49; el Sindicato Ferroviario (SF), 33; la Unión Sindical Obrera (USO), 2, y otros sindicatos, 4.

##### REPRESENTANTES SINDICALES EN RENFE

SEMAF	150
CC. OO.	137
UGT	121
CGT	49
SF	33
USO	2
Otros	4

El Comité de Empresa fruto de estas elecciones está formado por 4 representantes del Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios (SEMAF), 4 de CC. OO., 3 de UGT, 1 de la CGT y 1 del Sindicato Ferroviario.

Además, existen 1 Comité General de Seguridad y Salud –en el que están representados la totalidad de los trabajadores–, 5 Comités de Seguridad y Salud por Áreas de Actividad y Órganos Corporativos, y 36 Comités Provinciales de Seguridad y Salud.

Algunos de los asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos son el nuevo formato de presentación para el estudio de la accidentalidad en la empresa, el concierto de especialidades médicas en Madrid y zonas limítrofes, la profundización en el estudio de la accidentalidad por sobreesfuerzos y la elaboración de un protocolo para la evaluación de ruidos en puestos de trabajo dinámicos.

Desde el 1 de enero de 2007 y hasta finales de 2008 está vigente el I Convenio Colectivo Renfe, fruto de un acuerdo entre los representantes de la empresa y de los trabajadores.

##### Empleados adscritos a un convenio colectivo en 2007

	INCLUIDOS EN CONVENIO		EXCLUIDOS CONVENIO	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>TOTALES</b>	<b>13.605</b>	<b>94,9%</b>	<b>733</b>	<b>5,1%</b>



memoria **social**

# Iniciativas y proyectos 2007 en el ámbito social, cultural, educativo, ético y de sostenibilidad

Con objeto de poner en práctica sus cuatro grandes compromisos en materia de Responsabilidad Social, Renfe ha realizado un gran número de iniciativas y proyectos durante el 2007 en los ámbitos social, cultural, ético y de sostenibilidad que muestran el firme compromiso de la compañía en este campo.

## 9.1 Acción social

### Transporte de ayuda humanitaria

Durante 2007, Renfe Mercancías colaboró en el transporte por contenedor de materiales de ayuda humanitaria para las ONG Comercio para el Desarrollo (COPADE), Desarrollo Integral de los Pueblos, Fundación Prodein y Secretariado Latinoamericano, entre otras. En este período, se realizaron 120 envíos de contenedores de 20 y 40 pies.

### Apoyo a los enfermos de esclerosis múltiple

Renfe colaboró con la Asociación Española de Esclerosis Múltiple (AEDEM) en los desplazamientos de sus miembros para la realización de viajes en tren, dentro de su área de atención y apoyo a los enfermos y familiares afectados por esclerosis múltiple.

### Concienciación acerca de la fibrosis quística

Renfe prestó su apoyo a la Federación Española de Fibrosis Quística. El 25 de abril, Día Mundial de la Fibrosis Quística, Renfe colocó un salvapantallas en las máquinas de autoventa de siete núcleos de Cercanías para concienciar a toda la población acerca de esta enfermedad.

### Los jardines de Renfe, en buenas manos

Renfe renovó en 2007 su convenio de colaboración con la Fundación Jardines de España, entidad dedicada a la integración social de disminuidos psíquicos que da la posibilidad a estas personas de trabajar en la conservación y el mantenimiento de los jardines del complejo de oficinas de Renfe Las Caracolas (Madrid).

### Renfe, socio protector de Cefaes

Renfe es socio protector del Centro de Educación Familiar Especial (CEFAES). El centro, cuya presidenta de honor es S. M. La Reina, se encarga de apoyar y asesorar a familias con hijos deficientes psíquicos en su tarea educativa. En 2007, Renfe ha colaborado con CEFAES en la realización del programa "Aprender desde el hogar", en su área de Educación Vial.

### Atención a la mujer

Renfe es patrocinador de los actos, jornadas o eventos que realiza la Fundación Genus, una organización de ámbito regional cuyo objetivo principal es la atención a la mujer, sobre todo a aquellas discapacitadas y a las que lo son como consecuencia de la violencia de género.

### Con las mujeres líderes

Renfe y la Asociación de Empresarias y Profesionales de Valencia (AEP) suscribieron un convenio con el fin de promocionar el uso de transporte ferroviario para asistir al I Congreso Mujeres en el Mundo Liderando el Milenio, que se celebró en Valencia los días 22 y 23 de octubre. El acuer-

do tiene por objeto promocionar, por una parte, el congreso entre los viajeros y, por otra, fomentar y promover la utilización de los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia a la hora de desplazarse hasta la ciudad de Valencia.

#### **Renfe patrocina con RSF la exposición 'Humoristas gráficos por la libertad de prensa'**

El compromiso de Renfe con la libertad de expresión se plasma en su apoyo a la ONG Reporteros sin Fronteras (RSF), de la que es patrocinador y transportista oficial. En 2007, Renfe colaboró en la exposición de RSF *Humoristas gráficos por la libertad de prensa*, una muestra que desde noviembre de 2007 y hasta principios de 2008 expuso en el Forum FNAC de Callao de Madrid el trabajo de 90 dibujantes de la prensa española bajo el lema "No esperes a que te quiten la libertad de expresión para defenderla". La exposición reunió la obra de humoristas gráficos tan renombrados como Eneko, Máximo, Martínmorales, Kalikates o Alfredo.



#### **'Binta y la gran idea', nominado a los Oscar**

Renfe colabora con Unicef en sus proyectos de sensibilización. Fruto de esta alianza, se pudo llevar a cabo en 2005 el proyecto cinematográfico *En el mundo a cada rato*, una película compuesta por cinco cortometrajes que abordan las cinco prioridades de Unicef: la lucha contra el sida, la inmunización, el desarrollo integral en la primera infancia, la protección de la infancia contra la violencia, la explotación y la discriminación, y la educación de las niñas. En 2007, uno de estos cinco cortos, *Binta y la gran idea* de Javier Fesser, fue nominado a los Oscar.



Otra de las acciones llevadas a cabo en 2007 con Unicef fue la cesión de la taquilla del preestreno de la obra de teatro *Humo*, para su programa "Educación básica e igualdad de géneros".

#### **Acogida de niños refugiados**

Renfe colabora con la Asociación Iniciativas Solidarias con la Infancia (AISIN), una organización que trabaja desde 1997 en pro del bienestar y mejora de la calidad de vida de menores que sufren persecución, exilio y penurias ocasionadas por la guerra o el abandono. Actualmente, se centra en facilitar el acogimiento temporal de niños y niñas huérfanos, refugiados y desplazados de sus hogares como consecuencia de los conflictos militares y de las injustas situaciones que padecen en su entorno. A través de AISIN, las familias españolas que así lo deseen pueden acoger durante los meses de julio y agosto a estos menores.

#### **Renfe ayuda al pueblo saharaui**

La empresa ferroviaria colaboró con la Coordinadora Estatal de Asociaciones Solidarias con el Sáhara, cediendo el material de los servicios a bordo de sus trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia procedente de la renovación del mismo para el proyecto "Caravana de emergencia para el pueblo saharaui". Asimismo, Renfe financia el transporte de dicha mercancía hasta los campamentos de refugiados saharauis situados en Tinduf (Argelia).

#### **Concierto por la paz**

Renfe colaboró con el Movimiento por la Paz en el concierto "Flamencos por la paz", celebrado el 21 de septiembre coincidiendo con el Día Inter-

nacional de la Paz. En este evento participaron artistas flamencos de la tulla de Esperanza Fernández, El Lebrijano, Olga Pericet o Antonio Canales.

#### **Musical para los afectados por el terremoto de Perú**

Renfe organizó un preestreno especial del musical *Quisiera ser* para 1.250 personas, cuya recaudación destinó al proyecto "Agua solidaria, emergencia en Pisco" de Bomberos Unidos sin Fronteras (BUSH). Se trata de una iniciativa con carácter permanente a medio y largo plazo para la potabilización de agua, asistencia médica y ayuda humanitaria en las poblaciones de Pisco afectadas por el terremoto.



#### **Sensibilización durante el Día del Refugiado**

El 20 de junio se celebra el Día Mundial del Refugiado. Renfe, para conmemorar este día, llevó a cabo varias acciones de colaboración con ACNUR, como la inclusión de un *banner* en [www.renfe.com](http://www.renfe.com) y de un salvapantallas en las máquinas autoventa de ocho núcleos de Cercanías.

#### **Empresa colaboradora de la FAD**

Renfe colabora con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD), una institución privada, sin ánimo de lucro y de carácter benéfico-asistencial, cuya misión fundamental es la prevención de los consumos de drogas y sus consecuencias. Renfe colaboró con la FAD mediante el patrocinio de actividades dirigidas a prevenir los consumos de drogas y sus consecuencias y a impulsar, apoyar y desarrollar programas y experiencias de prevención en los ámbitos escolar, familiar y comunitario, con los que trata de resolver estos complejos problemas.

#### **Renfe apoya el Comercio Justo**



En 2007, Renfe compró 1.500 cestas de comercio justo a Intermón Oxfam para utilizarlas como regalo de empresa. Renfe impulsa iniciativas como las de comercio justo porque cree abiertamente en toda causa que tenga como fin el apoyo de los colectivos más desfavorecidos y con menos oportunidades de desarrollo. Las organizaciones de comercio justo se constituyen en un sistema comercial alternativo que ofrece a los productores acceso directo a los mercados del norte y unas condiciones laborales y comerciales justas e igualitarias, que les asegure un medio de vida sostenible.

#### **Fomentando la salud oftalmológica**

Renfe colabora con la Fundación Mirada Solidaria, orientada a promover actuaciones en Bolivia en el campo de la salud en general y de la visión en particular. Concretamente, la compañía ferroviaria patrocinó una campaña para realizar 100 cirugías de cataratas.

#### **Renfe reparte 15.000 lazos rojos contra el Sida**

La empresa ferroviaria colaboró con el Ministerio de Sanidad en el Día Mundial contra el Sida con el reparto de 15.000 lazos rojos. La entrega de los lazos se efectuó en el punto de control de acceso a los trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia de la estación de Puerta de Atocha y en las estaciones centrales del núcleo de Cercanías de Madrid como Atocha-Cercanías, Nuevos Ministerios y Recoletos.

## Haciendo realidad pequeños deseos



La Fundación Pequeño Deseo tiene como misión hacer realidad los deseos de niños y niñas con enfermedades crónicas o de mal pronóstico, como terapia para mejorar su estado anímico. Renfe colabora con dicha entidad proporcionando el transporte necesario para que estos menores puedan cumplir su sueño. En 2007, la compañía hizo realidad la ilusión de Sergio, un amante de los trenes. Su deseo consistía en viajar en la cabina de un tren y visitar el Museo del Ferrocarril.

## Campamentos para niños con cardiopatías

Renfe colabora con la Fundación Menudos Corazones, dedicada a facilitar el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de los niños, jóvenes y adultos que padecen cardiopatías congénitas.

Es frecuente que a los menores y adolescentes cardiópatas se les deniegue el acceso a los campamentos de verano debido a su enfermedad o que las



actividades ofertadas no se adapten a sus condiciones físicas. Es por ello que la Fundación Menudos Corazones organiza campamentos de verano para niños y adolescentes con cardiopatías congénitas. Renfe colaboró con la fundación facilitando el transporte para los campamentos de junio y septiembre que se celebraron en 2007.

## Renfe 'juega' en el Partido contra la Pobreza

Renfe apoya el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en la búsqueda de fondos para emprender nuevos proyectos de lucha contra la pobreza.

En concreto, Renfe colaboró como patrocinador principal en la organización de la quinta edición del Partido contra la Pobreza: Amigos de Ronaldo contra Amigos de Zidane. El encuentro, que se celebró el 19 de noviembre en el Estadio de La Rosaleda de Málaga, reunió a primeras figuras del deporte rey con la causa común de colaborar en el desarrollo a escala mundial. Ronaldo y Zinédine Zidane, además de ser dos de los mejores jugadores de la historia del fútbol, son Embajadores de Buena Voluntad del PNUD.

Esta iniciativa del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo ha logrado recaudar fondos para una docena de proyectos de desarrollo en América Latina, Asia y África. Gracias a esta actuación, se han podido mejorar los niveles sanitarios y de educación para 3.000 niños de la Cité du Soleil en Haití, rescatar de la mendicidad a las mujeres discapacitadas de Burkina Faso, construir un centro de música para jóvenes ciegos en Etiopía y dar acceso a la salud a 40.000 habitantes de la R. D. del Congo.

## Donación de sangre

Los trabajadores de Renfe Integria participaron por ámbitos y comunidades autónomas con diversos centros de hemoterapia, hemodonación y hermandades de sangre.

## 20º aniversario de Solidaridad Internacional

Renfe colaboró en la semana conmemorativa del aniversario de los 20 años de Solidaridad Internacional. Esta ONG trabaja a favor de las poblaciones más necesitadas de los países del sur, poniendo en marcha proyectos de desarrollo.



#### Transportista Oficial de Salvamento, Ayuda y Rescate Español

Renfe es Transportista Oficial de Salvamento, Ayuda y Rescate Español (SAR). Esta organización tiene como objetivo fundamental la mitigación de los efectos producidos por catástrofes en el menor tiempo posible, así como la prevención de las mismas, la educación para conseguir que sus efectos sean minimizados, cooperar, rescatar, atender a las personas que sufren en cualquier parte del mundo, en terremotos, deslizamientos del terreno, atentados, avalanchas, inundaciones o cualquier otro fenómeno que implique la ayuda a personas desprotegidas. Cabe destacar su actuación durante el terremoto de Pisco, en Perú.

## caso práctico

# La asociación Ayúdale a Caminar digitaliza el archivo fotográfico de Renfe

### Casi veinte mil imágenes

Papel, negativos y diapositivas recorren la historia del transporte ferroviario español.

Renfe encargó a la asociación Ayúdale a Caminar, centro especial de empleo que tiene por objetivo la integración laboral de personas con discapacidad, la digitalización y catalogación de su archivo fotográfico histórico que recoge 66 años de trenes, estaciones, viajeros, inauguraciones reales, crónica social e historia. Un importante legado de 190.000 imágenes, entre papel, negativos y diapositivas, que recorren la historia del transporte ferroviario español desde la década de los cuarenta.

En la actualidad, varios trabajadores de esta asociación son los encargados de los trabajos de conservación mediante la digitalización y catalogación del archivo fotográfico en un taller laboral de la asociación. Hasta el momento ya han digitalizado más de 35.000 imágenes en dos años.



### Tren de la Alegría



Renfe colabora con *Radio Voz* de Galicia en el denominado Tren de la Alegría, un proyecto cuyo objetivo es recoger juguetes para entregar a los niños que, en la festividad de los Reyes Magos, no pueden disponer de ellos. Este tren, que circula por A Coruña, sólo admite niños, acompañados por un adulto, que cumplan una condición: llevar uno o varios juguetes que ya no usen o que quieran compartir. Éstos son recogidos por Cruz Roja Española que los reparte posteriormente en hospitales, centros de asistencia al menor y otros colectivos.

## 9.2 La cultura

### Obra de Teatro 'Humo'

Renfe, patrocinador principal de la obra de teatro *Humo*. Un espectáculo dirigido por Juan Carlos Rubio y cuyo reparto estuvo formado por Juan Luis Galiardo, Kiti Mánver, Bernabé Rico y Gemma Giménez.

### Descubriendo el Palau de la Música Catalana

Renfe es patrocinador de la Fundación Orfeó Català-Palau de la Música Catalana en el programa de visitas arquitectónicas. Aquellos clientes de Renfe que presenten un billete pueden obtener un descuento del 50% en la adquisición de las entradas a las visitas arquitectónicas del Palau. La compañía ferroviaria también es miembro protector de la Fundación que organiza conciertos y potencia las actividades de las agrupaciones corales del Orfeó Català.

### Renfe 'rueda' en el Festival de Cine de Huesca

La compañía ferroviaria fue transportista oficial del XXXV Festival de Cine de Huesca que se celebró entre el 7 y el 16 de junio. El festival, organizado por la asociación cultural Certamen Internacional de Films Cortos "Ciudad de Huesca", constó de dos secciones oficiales a concurso dedicadas al cortometraje: el Certamen Iberoamericano de Cortometrajes y el Internacional.

### Con la Feria del Libro de Sevilla

Renfe ha colaborado con la Feria del Libro de Sevilla 2007, actividad cultural de primer orden clasificada como la tercera en España en su género dentro de la promoción de la lectura.

### Un papel en el Festival de Teatro de Cádiz

El Festival Iberoamericano de Teatro de Cádiz, con propuestas estéticas de vanguardia, pretende servir de puente cultural y artístico entre diferentes realidades.

### Protector de la Fundación Amigos del Museo del Prado

Renfe es miembro protector de la Fundación Amigos del Museo del Prado para la promoción, estímulo, apoyo y desarrollo de acciones culturales y educativas del museo.

### Miembro protector del Teatro Real

La compañía ferroviaria es miembro protector del Teatro Real de Madrid, colaborando en los fines de la Fundación del Teatro Lírico: impulsar, proteger, conservar y difundir las artes líricas y musicales en todas sus variedades.

### Mecenas del Teatro de la Maestranza

Renfe es patrocinador principal del Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal de Sevilla en las actividades del teatro. El Teatro de la Maestranza y Salas del Arenal es una entidad mercantil participada por la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, la Diputación de Sevilla y el Ayuntamiento, que lleva a cabo la gestión y explotación de todas las actividades

culturales que se realizan en el teatro. Su fin es conseguir la mejor difusión y disfrute del patrimonio cultural de España.

### **Teatro para niños**

El Teatro para Niños del Museo del Ferrocarril de Madrid ofrece una programación variada, adaptada a distintas edades y con unos temas cercanos a los escolares que abarcan desde el teatro contemporáneo para todos los públicos hasta el teatro de títeres. Renfe es patrocinador de esta iniciativa.

### **El Tren Negro**

Renfe, patrocinador de la Asociación Semana Negra, fletó el "Tren Negro" con el fin de desplazar a las autoridades en el trayecto Madrid-Chamartín-Gijón para que pudieran participar en la XVIII Semana Negra, un festival multicultural que se celebra en Gijón desde el año 1988.

### **Titirimundi 2007**



Renfe patrocinó una nueva edición del Festival Internacional de Teatro de Títeres Titirimundi 2007. Con su apoyo como patrocinador, Renfe se acerca y se vincula a una importante manifestación cultural con siglos de tradición en España que abarca diversos escenarios, principalmente en Segovia, en el mes de mayo.

### **Apoyo al Guggenheim**

Renfe, como empresa asociada con el Museo Guggenheim, participa en un Programa de Miembros Corporativos, un foro en el que están presentes un número importante de empresas líderes en todos los sectores, colaborando con la Fundación del Museo en sus actividades artísticas y educativas.

### **La mujer en las artes escénicas**

ACTA es una asociación dedicada a la representación de gran parte de las compañías de teatro y danza de Andalucía. Dentro del programa de actividades del II Festival ACTA-ACTÚA, Renfe fue el patrocinador único de la exposición fotográfica "*El papel de la mujer*", que giró en torno al protagonismo de la mujer en las artes escénicas.

### **Renfe trae arte ruso**

La exposición de pintores rusos "*Rusia siglo XX*", que se llevó a cabo en el Real Alcázar de Sevilla Palacio Pedro I fue patrocinada por Renfe. A través de 204 obras, se dieron a conocer los autores rusos más representativos de los últimos cien años. La muestra, organizada por el Ayuntamiento, el Club Antares y la Facultad de Bellas Artes, se complementó con una colección de objetos de arte ruso formada por iconos, cajas lacadas, miniaturas y los conocidos huevos pintados.

### **Jazz en la estación**

La estación de Renfe de Ametzola (Bilbao) acogió un concierto de jazz de Benny Lacker Trío, dentro del compromiso cultural de Renfe. De este modo, Renfe Cercanías, presente en el entramado social de la ciudad, involucra a sus viajeros en esta actividad, acercando el jazz a todos los bilbaínos en un marco inusual y atractivo.

### Mecenas de las artes audiovisuales

Renfe y el Museo de las Artes Audiovisuales de Alzira suscribiendo un convenio con el objetivo de fomentar la utilización del tren para desplazarse hasta Valencia y visitar el museo.

### Con el Teatro Musical de Valencia

La Dirección de Cercanías Urbanas e Interurbanas de Renfe y el Teatro Musical de Valencia alcanzaron un acuerdo de colaboración con el fin de fomentar la utilización del tren para asistir a las representaciones teatrales de cada temporada.

### Noches de Embrujo

Renfe patrocina las "Noches de Embrujo" de Córdoba, ofreciendo trenes directos para acercarse a la ciudad andaluza desde más de diez capitales de la provincia. Noches de Embrujo alberga un mosaico multicultural de artistas de toque flamenco, danza contemporánea, música clásica, teatro, jazz, etc., que ha aportado contenidos a distintos festivales internacionales, muestras nacionales, jornadas, ciclos, paseos guiados, etc.

### Inauguración de la estación de Cercanías de Llamasquique

Renfe Cercanías promovió un concierto del músico asturiano José Ángel Hevia en el vestíbulo de la estación de Llamasquique (Oviedo), con motivo de su inauguración.



### Veranos de la Villa de Madrid

Renfe patrocinó los Veranos de la Villa en Madrid, que en el año 2007 alcanzaron su XXII edición. Este recorrido cultural y festivo, permitió a madrileños y visitantes disfrutar de distintos espectáculos, entre conciertos, danza, teatro, ópera, circo, etc. en una diversidad de escenarios, como el centro Conde Duque, los Jardines de Sabatini, el Centro Cultural de la Villa, el Teatro Español o la Plaza Mayor, entre otros.

### Con la tradición valenciana



Renfe acogió una muestra sobre la Fiesta de la Tomatina en los trenes con destino a Buñol, municipio de Valencia en el que se celebra esta tradición.

El 40% de los participantes de esta fiesta declarada de Interés Turístico Internacional acuden a esta cita anual en los trenes especiales fletados por Renfe Cercanías entre Valencia y Buñol.

### "Los trenes son para el verano"

Renfe puso en marcha el programa "Los trenes son para el verano", que engloba 17 propuestas de viajes, ocio y turismo que fomentan el uso del tren.

A través de este programa, el núcleo de Cercanías de Madrid ofrece un amplio catálogo de viajes en el que destaca la posibilidad de realizar visitas culturales, acceder a espectáculos y atracciones, llevar a cabo rutas de senderismo y naturaleza,...

## 'Paisajes del vino'



Renfe Cercanías dispuso de trenes especiales entre Valencia y Requena con la exposición fotográfica "Paisajes del vino". Esta exposición es una de las actividades con motivo de la Fiesta de la Vendimia, declarada de Interés Turístico Nacional. El 18% de los cerca de 200.000 participantes que acuden a esta cita anual lo hacen en los trenes especiales fletados por Renfe Cercanías entre Valencia y Requena.

## 'La memoria: imagen y palabra'

Renfe colaboró con la exposición "La memoria: imagen y palabra" en la localidad Villamejil (León) entre el 5 y el 20 de agosto. La muestra fue organizada por la Asociación Cultural Rey Ordoño I, una entidad sin ánimo de lucro que tiene como fin fomentar las actividades culturales y recuperar la memoria histórica del territorio. La entidad desarrolla una amplio programa cultural que incluye conferencias, exposiciones, restauración de patrimonio, acciones de protección del entorno natural, etc.

## "Un tren de cine"

La asociación de Amigos del Ferrocarril de Almería organiza periódicamente, con la colaboración de la Delegación de Cultura de la Junta de Andalucía, Renfe, Cajamar y el Cine Club Universitario de Almería, el VII Ciclo de Cine Ferroviario "Un tren de cine". Este evento, patrocinado por Renfe, pretende ser una plataforma de difusión del ferrocarril y de debate sobre cuestiones o temas que le afectan.

## Feria de la artesanía de Bilbao

Renfe patrocinó la XXV edición de la Biartea, Feria de Artesanía de Bilbao, una muestra que reunió a 50 talleres artesanos que mostraron su labor, sus técnicas y sus productos.

## Premios Internacionales Terenci Moix

Renfe es transportista oficial de los "Premios Internacionales Terenci Moix de Literatura, Cinematografía y Artes Escénicas", que nacen del empeño de Ana María Moix, escritora y hermana de Terenci, de reconocer el amor por el celuloide del escritor. Se entregan cuatro galardones: a la trayectoria en las artes escénicas, a la trayectoria cinematográfica, a la trayectoria literaria y al mejor libro del año.

## Con la Fundación Alternativas

La Fundación Alternativas es una organización sin ánimo de lucro de ámbito nacional que se dedica a la reflexión social, económica, cultural y política, la promoción del debate y la aportación de propuestas de mejora en los diversos ámbitos de la vida social. Concretamente, Renfe es patrocinador de los Estudios de Progreso de esta fundación, a través de los cuales pretende promover la elaboración de propuestas de cambio social por parte de jóvenes investigadores.

## Renfe, patrocinador del Real Club de Enganches

Renfe es patrocinador del Real Club de Enganches, que se dedica a la organización de XXII Exhibición de Enganches en la Plaza de Toros de la Real Maestranza de Sevilla.

## Con el teatro y la danza valenciana

Renfe es colaborador de Teatres de la Generalitat Valenciana, que coordina todas las actuaciones que inciden sobre el ejercicio del teatro y la danza. Entre estas actuaciones, cabe destacar la programación estable y continuada de las salas que dependen directamente de este organismo: Teatre Principal, Teatre Rialto, Sala Moratín, Teatre Talia y L'Altre Espai en la ciudad de Valencia, y el Teatre Arniches en la ciudad de Alicante.

### "Tren, arquitectura y ciudad"



Renfe Cercanías llevó a cabo la campaña de difusión cultural "Tren, arquitectura y ciudad" en las estaciones del núcleo de Cercanías de Madrid. En las zonas de acceso de Getafe-Centro, Alcalá de Henares y El Escorial se instalaron unos grandes paneles con imágenes y explicaciones de las construcciones arquitectónicas más destacadas de cada ciudad. La iniciativa se presentó en el marco de la "Semana de la Arquitectura 2007", patrocinada por Renfe Cercanías.

### Renfe y la fotografía innovadora



Renfe Cercanías celebró en 2007 un concurso de fotografías "Snaps", un tipo de imagen que se realiza con teléfonos móviles multimedia. El concurso se convocó en el mes de febrero bajo el tema "Naturaleza urbana" en el que fueron 11 los premiados, uno por cada núcleo de Cercanías.

### En la fiesta infantil de Betizu

Renfe facilitó el transporte de miles de niños a la fiesta del programa infantil de ETB Betizu que se celebró el 5 de junio en el Parque de Doña Casilda de Bilbao. La proximidad de la estación de Cercanías en San Mamés con el recinto festivo permitió que los socios del Club Betizu, más de 65.000 en Euskadi, disfrutarán de condiciones especiales para viajar con Cercanías.

## 9.3 La educación

### Estimulando la investigación

Renfe patrocina el Premio de Investigación Ferroviaria en colaboración con el Ayuntamiento de Monforte y las universidades gallegas, con el fin de promover la colaboración de universidades y empresas para dar respuesta eficaz a las exigencias del cambio tecnológico.

### Con los Amigos del Ferrocarril

La Federación Española de Asociaciones de Amigos del Ferrocarril (FEAAF) agrupa a la mayoría de asociaciones de amigos del ferrocarril existentes en España. La colaboración de Renfe consiste en el desplazamiento de todas las asociaciones al punto de reunión de las dos asambleas que la federación ha celebrado en 2007.

### Fomento de la historia y geografía española

La Sociedad Geográfica Española es una asociación sin ánimo de lucro que pretende trasladar a los españoles la recuperación de nuestra his-



toria en el mundo, ampliar el conocimiento geográfico y social de los pueblos, propiciar el contacto humano y la comprensión hacia las distintas culturas y formas de vida, y convertirse en el motor de proyectos viajeros que sirvan a la investigación, la ciencia y el arte, revitalizar la geografía y el viaje como descubrimiento personal, lúdico y subjetivo, con los medios y métodos del siglo XXI. Renfe es socio protector de esta sociedad y participa como patrocinador de sus premios en el año 2007.

#### **Renfe colabora con los periodistas de toda España**



Renfe colabora con la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), órgano encargado de representar, coordinar, gestionar y defender la profesión periodística española. La compañía promueve los viajes en tren de la FAPE, aplicando descuentos comerciales en algunos productos.

#### **Con los jóvenes investigadores**

La asociación de Jóvenes Investigadores-Precarios, FJI-Precarios, es una federación de ámbito estatal que coordina los esfuerzos de varias asociaciones españolas de investigadores en fase inicial, es decir, investigadores de menos de cuatro años de experiencia e investigadores experimentados, aquéllos con el grado de doctor o con al menos cuatro años de experiencia en investigación. Algunas asociaciones de precarios también incluyen entre sus socios a técnicos de laboratorio, profesores asociados y figuras similares. Renfe patrocinó las "V Jornadas de Jóvenes Investigadores" como transportista oficial.

#### **Viaje a la Ciudad de las Artes y las Ciencias**

Renfe Alta Velocidad-Larga Distancia firmó un convenio de colaboración con la Ciudad de las Artes y las Ciencias como colaborador-transportista oficial de este espacio cultural y científico. Se trata de un centro de ocio para la difusión científica y cultural con el sello inconfundible de la arquitectura de Santiago Calatrava, que propugna aprender divirtiéndose y disfrutar con el arte, la ciencia y la naturaleza. L'Hemisfèric, el Museo de las Ciencias Príncipe Felipe, L'Umbracle, L'Oceanogràfic y el Palacio de las Artes son los principales edificios de este complejo.

#### **'El tren en el Mediterráneo'**

Renfe fomenta las artes plásticas con una exposición de dibujo infantil y juvenil bajo el título "*El tren en el Mediterráneo*", que reunió las 54 obras de estudiantes de primaria y secundaria de la Comunidad Valenciana seleccionadas entre un total de las 400 que se presentaron a la primera edición del Concurso Infantil y Juvenil "*El tren en el Mediterráneo*".

#### **Renfe, colaborador de "Leer León"**

Renfe fue colaborador de la Feria Internacional del Libro "Leer León". La compañía organizó el taller de ilustración "Un tren de valores Renfe", a través del cual invitó a los niños leoneses a que terminaran de ilustrar con sus propios dibujos el libro "*Ananías y la máquina maravillosa*", un relato del autor leonés Antonio Toribios y con ilustraciones de Manuel Sierra. En el taller, impartido por el pintor, participaron en torno a 40 niños de distintos centros educativos de la capital, incluidos varios niños con parálisis cerebral.



## Campus Party 2007

Renfe fue colaborador de la Campus Party 2007, uno de los mayores eventos de entretenimiento electrónico en red del mundo. Este encuentro anual realizado desde 1997 reúne durante siete días a miles de participantes procedentes de toda España y de otros países con sus ordenadores, con el fin de compartir inquietudes, intercambiar experiencias y realizar todo tipo de actividades relacionadas con el ordenador, las comunicaciones y las nuevas tecnologías.

## Concurso de relatos breves

La Dirección de Cercanías Metropolitanas de Madrid de Renfe convocó el I Certamen de Relatos Breves "El tren y el viaje", con el fin de promover la lectura entre los clientes de Renfe Cercanías, al que se presentaron 845 obras. Los ganadores del certamen fueron Carmen Iglesias Vázquez (1º), Aída Ramos Martínez (2º) y Sergio C. Fanjul (3º). El jurado, formado por Javier Reverte, Enrique Vicién, Lorena Abad y Ramón Serna, seleccionó además un grupo de 20 relatos que fueron reproducidos en los trenes de Cercanías mediante paneles adhesivos.

### *Relato ganador del certamen "El tren y el viaje"*

*"La misma hora, el mismo tren, las mismas caras. Sube. Se sitúa junto a la puerta. Mira como cada mañana los rostros de sus compañeros de viaje y sonríe para sí. Él es feliz. Espera en el mismo andén de cada día, se sitúa exactamente en el lugar donde el tercer vagón descarga a sus pasajeros. Espera. Bajan. Suben. A ella le gusta ser la última. Él aspira su perfume como cada mañana. No sabe que ella ha dejado pasar dos trenes por verle.*

*Ella, nerviosa, le mira. No sabe que él ha dejado pasar dos estaciones por respirarla."*

## Carmen Iglesias Vázquez

## Literatura leonesa

Renfe patrocinó el II Congreso Internacional sobre Literatura Leonesa Actual, celebrado en noviembre de 2007. Bajo el título "Poéticas para el nuevo milenio: Antonio Gamoneda y los nuevos creadores", este foro se

centró en la figura del Premio Cervantes. Se editó una antología que se regaló a los participantes, cerrándose el congreso con un concierto de Amancio Prada.

## 9.4 El deporte

### Deporte contra la violencia de género

En 2007, Renfe promovió junto con el Ministerio de Trabajo, el Consejo Superior de Deportes y la Real Federación Española de Balonmano la campaña "El Balonmano Contra la Violencia sobre la Mujer". La Selección Española Masculina de Balonmano, antes de iniciar los encuentros amistosos contra Alemania (actual campeona del mundo), disputados en Huesca y Pamplona, salió al campo portando el mensaje de la campaña. La Federación también mostró la adhesión a esta iniciativa en todas las pruebas del Circuito Español de Balonmano Playa y el Campeonato de España de Balonmano Playa.



Por otra parte, la compañía ferroviaria patrocinó durante 2007 la campaña "El Rugby Contra la Violencia sobre la Mujer", promovida por el Ministerio de Trabajo, el Consejo Superior de Deportes y la Federación Española de Rugby. Como parte de la campaña, en el Campeonato de Europa de Rugby Femenino, la Selección Española alzó una pancarta con el lema de la campaña en el partido que disputó con Holanda. Al finalizar el partido y ante la presencia de todos los equipos finalistas de este torneo –España, Holanda, Inglaterra y Francia–, la capitana del equipo español, Isabel Rodríguez, leyó el siguiente comunicado: "Hombres y mujeres, jugadores y aficionados al rugby, manifestamos nuestra repulsa contra la violencia sobre las mujeres. No a la violencia contra las mujeres; ésta es la competición más importante".

## Promoviendo el rugby entre los escolares



Renfe y la Federación Española de Rugby pusieron en marcha un Plan Estratégico para la implantación del rugby en el primer ciclo de secundaria. El proyecto lleva la práctica del rugby de forma divulgativa a 500 institutos de toda España, y busca descubrir y potenciar a nuevas promesas de este deporte. El programa se realiza en todo el país a través de las federaciones autonómicas de rugby, las direcciones generales de deportes de las comunidades autónomas y los clubes, que se encargan de enviar un monitor a los institutos para incluir la práctica del rugby en la programación de Educación Física.

## Renfe, patrono de la Fundación Deporte Joven

Renfe es patrono de la Fundación Deporte Joven, cuyos objetivos son el impulso de la actividad deportiva como causa generadora de hábitos favorecedores de la reinserción social y del fomento de la solidaridad, la práctica deportiva como elemento fundamental del sistema educativo, sanitario y de la calidad de vida, la participación y total integración en

la sociedad de los colectivos marginados y de los disminuidos físicos y sensoriales, y la promoción activa y participativa ciudadana en el deporte. Esta fundación cuenta con el respaldo institucional del Consejo Superior de Deportes, cuya Presidencia de Honor ocupa la Infanta Doña Cristina de Borbón.

## Renfe y el balonmano, con los niños hospitalizados

Renfe mantiene una alianza con la Federación Española de Balonmano mediante la cual se desarrolla todo tipo de acciones de promoción del deporte, integración social y apoyo a los más necesitados. Entre éstas, destaca la emprendida por la Selección Española absoluta de Balonmano que, aprovechando su concentración en fechas navideñas en Valladolid, visitó a los niños que permanecían ingresados en los dos hospitales de la capital de Castilla y León, ejerciendo de Reyes Magos y llevándoles juguetes.

## Renfe patrocina las XIII Jornadas Ciclistas Parlamentarias

Cerca de cincuenta diputados y senadores participaron en el mes de julio en las XIII Jornadas Ciclistas Parlamentarias, un evento de carácter lúdico y no competitivo destinado a fomentar el uso de la bicicleta y recordar las conclusiones de distintas iniciativas parlamentarias que sobre la práctica de este deporte han sido aprobadas en el Parlamento. El evento cuenta con el patrocinio de Renfe.

La carrera transcurrió íntegramente por tierras de Extremadura y estuvo dividida en cinco etapas, con una media diaria de 60 kilómetros cada una de ellas. Senadores tan veteranos como el socialista Juan Barranco, ex alcalde de Madrid, o el secretario de Organización del PP, Juan Carlos Vera, participaron en el encuentro.



## **Trenes para todos**

Como parte de su compromiso con la sociedad, Renfe ha puesto en marcha durante 2007 diferentes trenes temáticos, con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos diferentes trayectos culturales, de ocio, gastronómicos,...

Durante el año, Renfe Cercanías puso en circulación la IX edición del "Tren de Cervantes" entre Madrid y Alcalá de Henares, un viaje a través de 2.000 años de historia que permite a los pasajeros descubrir, de la mano de actores que encarnan a Miguel de Cervantes, Don Quijote, Sancho Panza, Dulcinea y diversos personajes, la historia de la ciudad complutense.

En época estival, Renfe Cercanías también ofreció el programa "Los trenes son para el verano", con 17 ideas y propuestas de turismo, que va destinado a todas las personas que quieran disfrutar de rutas por la Comunidad de Madrid, conocer de forma fácil y cómoda algunos rincones con encanto o vivir un mayor contacto con la naturaleza y con los principales lugares de diversión. Las 17 propuestas de ocio que Renfe Cercanías puso a disposición de los usuarios ofrecieron la posibilidad de realizar visitas culturales guiadas, entrar a espectáculos y atracciones, alcanzar destinos con un elevado interés histórico, medioambiental, turístico o cultural y visitar con guías especializados museos, rutas de senderismo y naturaleza.

Renfe Media Distancia puso en marcha el "Tren Medieval" a Sigüenza entre las estaciones de Madrid Chamartín y Sigüenza, una atractiva combinación de turismo, teatro, gastronomía e historia en un entorno excepcional.

Renfe ha ofrecido también durante 2007 el billete "Ruta Xató", que incluye viaje en tren de Cercanías y la entrada gratuita a un museo de este itinerario gastronómico-cultural. Los viajeros han podido visitar, entre otros, la Casa-Museo de Pau Casals (El Vendrell), el Museo del Vino (Vilafranca), la Ciutadella Ibérica (Calafell) o el Museo del Ferrocarril (Vilanova i la Geltrú).

La compañía ferroviaria ha ofrecido además un programa de educación ambiental basado en el Tren de la Naturaleza. Realizado en el marco de un convenio de colaboración con la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, el tren acerca a los pasajeros a la Sierra de Guadarrama.

## **Renfe reparte libros como apoyo a la promoción de la lectura**

Renfe repartió 20.000 libros entre sus viajeros el 23 de abril, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Libro. Los ejemplares repartidos son una edición especial con las obras ganadoras y los finalistas de la última edición de los Premios del Tren que organiza Renfe, en las categorías de Cuentos y Poesía.

Los libros se entregaron a los viajeros de distintos servicios de la compañía, tanto de Media Distancia como de Alta Velocidad (AVE o Talgo 200) y Larga Distancia (numerosas relaciones Altaria, Euro-med, Alaris, Alvia o Trenhotel).

La publicación, prologada por el presidente de Renfe, José Salgueiro, y el miembro del jurado de la última edición de los Premios del Tren, Jesús García Sánchez, contiene las dos obras ganadoras de estos galardones –el cuento Los trenes negros, de Fernando León de Aranoa,

y el poema *En andenes que no existen*, de Antonio Lucas–, así como las cinco creaciones literarias que quedaron finalistas en cada categoría de entre más de 1.400 obras presentadas procedentes de 33 países distintos.

Renfe ya ha editado y repartido de forma gratuita una amplia variedad de libros, desde obras españolas de escritores como Miguel Mihura, Camilo José Cela, Fernando de Rojas, Juan Valera o Miguel de Cervantes a selecciones y antologías poéticas de autores como Rafael Alberti o Luis Cernuda, pasando por obras de autores extranjeros como Julio Verne, Arthur Conan Doyle o William Shakespeare.

#### **Pasaporte de Viaje**

Renfe, en colaboración con el Grupo de Ciudades Patrimonio, puso en marcha en 2007 un Pasaporte de Viaje que da opción a los viajeros que lo obtengan y lo cumplimenten a sumar puntos para participar en promociones y conseguir nuevos viajes en tren. La iniciativa es parte del convenio de colaboración firmado en el mes de febrero en el contexto de la Feria Internacional del Turismo (Fitur) entre la organización de Alta Velocidad-Larga Distancia de la compañía y la red de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, hermanadas por la Unesco desde 1985.

El objetivo de este acuerdo es fomentar el viaje a estas ciudades a bordo de distintos trenes de Alta Velocidad-Larga Distancia de Renfe mediante la promoción de escapadas a Tarragona, Córdoba, Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Cuenca, Salamanca, Segovia, Santiago de Compostela, Mérida y Toledo. El Pasaporte Ciudades Patrimonio se puede obtener en todas las estaciones de las que tengan salida los trenes con destino a estas ciudades. Una vez realizado el viaje, también en la estación de destino, el viajero puede obtener el sello en una de las casillas del pasaporte, previa presentación del billete de tren.

#### **Programa de Actividades Escolares**

El Programa de Actividades Escolares de Cercanías de Madrid, en su undécimo año de vida, es una completa propuesta de actividades dirigidas a jefes de estudio y profesores de centros educativos, responsables de coordinar las actividades extraescolares de los alumnos madrileños.

Renfe, a través del programa, pone a disposición de los colegios una herramienta de carácter pedagógico, cultural y de ocio que facilita la organización y desarrollo de excursiones y actividades extraescolares a bordo de los trenes de Cercanías.

Con esta iniciativa, el objetivo de Renfe Cercanías es fomentar el uso del ferrocarril entre los jóvenes como un modo de transporte eficaz, de alta eficiencia energética, ecológico y sostenible.

El programa se divide en un total de 24 fichas, repartidas en 4 apartados o bloques. Cada una de las fichas didácticas incluye información sobre la actividad, acciones y visitas propuestas en cada opción, así como los objetivos pedagógicos que persigue y nivel de estudios al que se dirige (infantil, primaria, ESO o postobligatorio).

La edición 2006-2007 batió el récord de usuarios del programa, al ser utilizado por algo más de 205.000 estudiantes madrileños de 570 colegios distintos. Este registro supone superar en unos 3.000 escolares la cifra registrada en la edición 2005-2006. La progresión de estudiantes y colegios que usan el Programa de Actividades Escolares crece constantemente desde su creación en el curso 1997-98. Hasta la pasada edición, un total de 1.633.469 estudiantes han podido disfrutar de las propuestas pedagógicas que se desarrollan, usando para ello un servicio de transporte público de calidad y respetuoso con el entorno.

Existen Programas de Actividades Escolares en la mayoría de los Núcleos de Cercanías de España.

# Renfe y la Fundación de los Ferrocarriles Españoles

La Fundación de los Ferrocarriles Españoles es una entidad cultural que tiene por objetivo promover el transporte por ferrocarril mediante actividades culturales, cursos, museos, edición de la revista *Vía Libre*, estudios, archivo y biblioteca, entre otras acciones. Se constituyó el 20 de febrero de 1985 gracias a una aportación de 300.000 euros por parte de Renfe y de 45.000 euros por parte de Ferrocarriles de Vía Estrecha (FEVE).

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 aspectos técnicos, económicos y sociales relacionados con la actualidad ferroviaria a través de la edición de publicaciones periódicas y otros medios, y difundir los aspectos culturales y los beneficios socioeconómicos y medioambientales del transporte por ferrocarril.

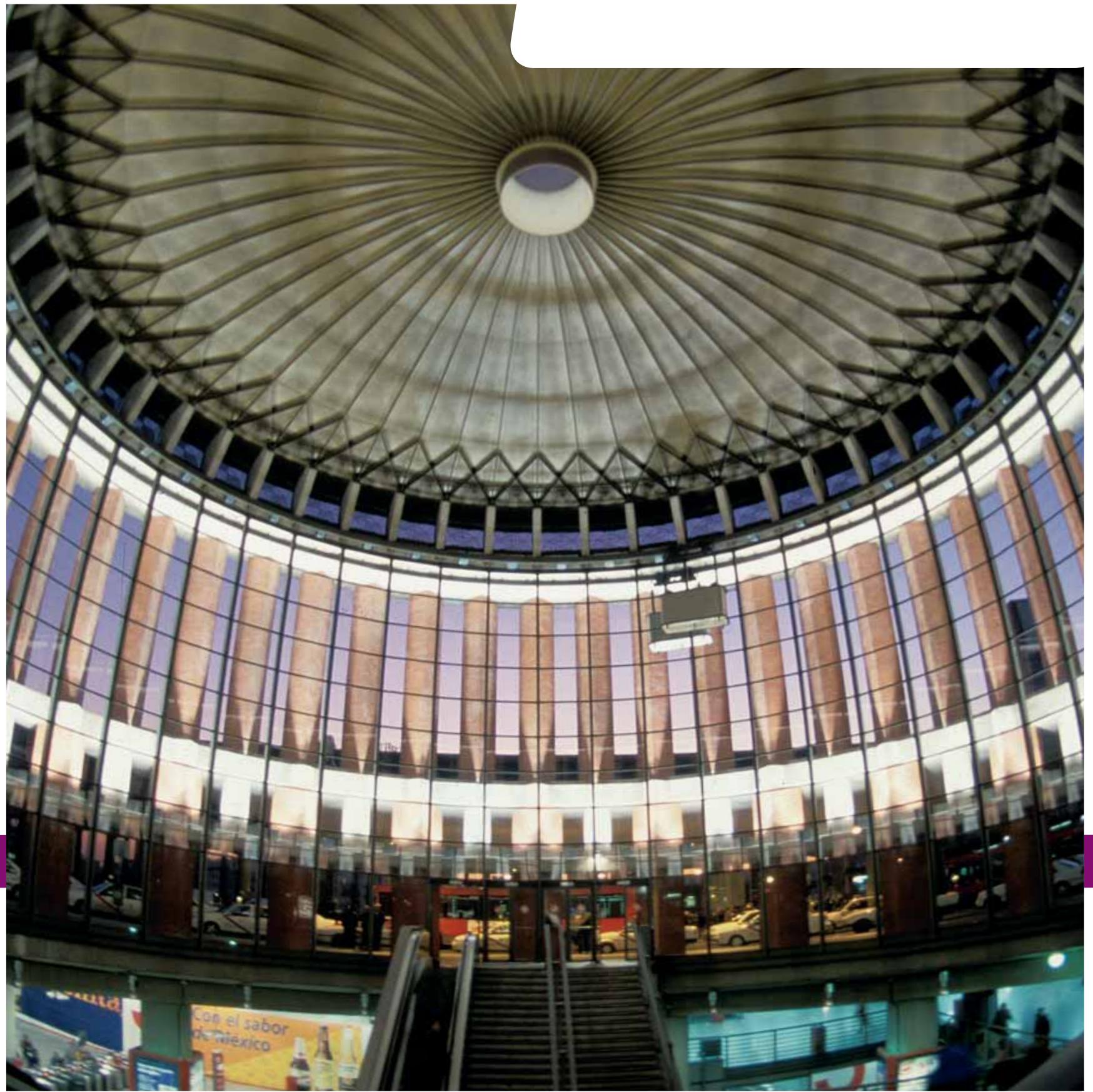
Entre las actividades organizadas en 2007 destacan los Premios del Tren "Antonio Machado" de Poesía y Cuento, cuyo primer premio recayó en la obra *Estación de servicio III*, de Álvaro Salvador; y el 22º Concurso Fotográfico Caminos de Hierro.

En el ámbito de la comunicación y la formación, la entidad ha llevado a cabo numerosos seminarios, cursos y jornadas como el XXI Curso General de Transportes Terrestres, impartido en la sede madrileña de la Fundación del 9 de abril al 29 de junio, en colaboración con la ETSI de Caminos Canales y Puertos de la Universidad Politécnica; o el Seminario Ferroportuaria 2007.

En lo que respecta a investigación, la entidad ha realizado informes sobre la adecuación de la oferta y la demanda de servicios ferroviarios en los corredores de Sevilla-Córdoba-Málaga y Madrid-Valladolid, diferentes estudios museográficos y el anteproyecto del Museo del Ferrocarril en Canfranc, entre otros.

Además de estas actividades, la entidad ha continuado trabajando en su labor divulgadora a través de su participación en foros nacionales e internacionales del sector ferroviario y de la elaboración de diferentes campañas de comunicación.

	2005	2006	2007
Aportaciones de Renfe a la Fundación de los Ferrocarriles Españoles	2.216.581 €	2.601.094 €	2.742.798 €



## 9.5 Ética y buen gobierno

El compromiso ético y de buen gobierno de Renfe no sólo se proyecta en el ámbito interno, sino que se apoya en diferentes foros y organizaciones de cara a intercambiar experiencias:

- Renfe es firmante del Pacto Mundial, una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en Responsabilidad Social, por medio de la implantación de diez principios basados en Derechos Humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Desde el mismo 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.

De esta manera, los principios del Pacto Mundial a los que se compromete Renfe son los siguientes:

1. Renfe apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos Fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Renfe se asegura de no ser cómplice de la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Renfe apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva.
4. Renfe apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Renfe apoya la erradicación del trabajo infantil.
6. Renfe apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

7. Renfe adopta un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Renfe fomenta las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Renfe favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Renfe trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
- Renfe es miembro protector de Forética, una asociación de empresas y profesionales de la RSE líder en España que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social, dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible.
- Renfe es entidad amiga de la Fundación Lealtad, una organización independiente cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad en fundaciones y asociaciones que cumplan fines de acción social, cooperación al desarrollo o medio ambiente. Con ello, se pretende lograr un incremento de donaciones y voluntariado de particulares y empresas.
- Fruto de su compromiso con la sostenibilidad, Renfe creó a finales del 2006 el Foro de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad, en el marco del VIII edición del Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), una agrupación de empresas del sector que se comprometen a trabajar por una movilidad sostenible.
- Renfe es también empresa asociada a la Asociación Española para la Calidad (AEC), una entidad privada sin ánimo de lucro cuya finalidad es fomentar y apoyar la competitividad de las empresas y organizaciones españolas, promoviendo la cultura de calidad y desarrollo sostenible.

## El Foro de Reputación Corporativa, por un mundo mejor

El Foro de Reputación Corporativa (FRC) es una organización sin ánimo de lucro fundada en septiembre de 2002 por Agbar, BBVA, Telefónica y Repsol-YPF, como un lugar de encuentro, análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de gestión de la reputación corporativa. En 2004, Renfe se adhiere al foro junto a empresas españolas tan relevantes como Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola e Iberia, y en 2006 se incorpora Novartis.

El interés del FRC por la reputación surge de su convencimiento acerca del impacto que ésta tiene como elemento generador de valor para las empresas que lo integran y sus grupos de interés. El FRC tiene una presidencia y una secretaría rotativas, de tal manera que cada año una de las empresas miembro ejerce esta labor.

### "2015, un mundo mejor para Joana"

Renfe junto al Foro de Reputación Corporativa impulsa la campaña de comunicación y RSE "2015, un mundo mejor para Joana", con la que los integrantes del FRC intentan dar a conocer a todos sus grupos de interés los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas, así como la contribución que estas empresas hacen a los mismos a través de sus estrategias de RSE.

El acto de presentación del proyecto tuvo lugar en enero de 2007 y contó con la presencia de los duques de Palma, Su Alteza Real la Infanta Doña Cristina y su marido Don Iñaki Urdangarín.

Los Objetivos del Milenio, suscritos por más de 190 estados, representan las ocho metas que se ha fijado la ONU para 2015. Las empresas del FRC intentan, a través de esta campaña, sensibilizar y dar a conocer los Obje-

tivos del Milenio a sus cerca de 730.000 empleados repartidos por más de 100 países, así como difundirlos entre sus proveedores, accionistas y más de 800 millones de clientes.

Los Objetivos del Milenio son los siguientes:

- Erradicar la pobreza extrema.
- Lograr la enseñanza primaria universal.
- Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
- Reducir la mortalidad infantil.
- Mejorar la salud materna.
- Combatir el VIH-Sida.
- Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Se trata de la mayor campaña de comunicación jamás realizada por un grupo intersectorial de empresas puesta al servicio de la ONU y de los Gobiernos, de los ciudadanos, de los empleados y de las empresas.

En los próximos años, a través de la figura de Joana se irán conociendo los diferentes objetivos, los avances en su cumplimiento, las iniciativas de las empresas del FRC más directamente relacionadas con ellos y, finalmente, en 2015 se medirán los éxitos logrados a través de esta campaña.

**"2015, un mundo mejor para Joana" es la mayor campaña de comunicación jamás realizada por un grupo intersectorial de empresas puesta al servicio de la ONU y de los Gobiernos, de los ciudadanos, de los empleados y de las empresas**

## 9.6 Sostenibilidad

### **Renfe y WWF-Adena restauran bosques autóctonos**

Renfe y la ONG WWF-Adena finalizaron el mes de marzo de 2007 un proyecto de restauración de bosques autóctonos en el que se han introducido 8.000 unidades de especies en el río Guadiana, el río Algodor y la Sierra de Guadarrama. Coinciendo con la semana en la que se celebraba el Día Forestal Mundial (21 de marzo), Renfe convocó a sus empleados para una jornada en la que se plantaron mil árboles y arbustos para contribuir a la recuperación del robledal de montaña en la Sierra de Guadarrama.



### **Segunda edición del concurso escolar de Investigación Medioambiental y Desarrollo Sostenible**

Con el objetivo de involucrar a los más jóvenes en su compromiso con la sostenibilidad, Renfe AVE convocó en 2007 la segunda edición del concurso "Premio Escolar AVE de Investigación Medioambiental y Desarrollo Sostenible".

Cada centro escolar de las Comunidades Autónomas por las que circula el AVE (Andalucía, Castilla-La Mancha, Madrid, Aragón y Cataluña) pudo participar con un grupo de entre tres y diez alumnos del primer y segundo ciclo de ESO, coordinados por un profesor. Para esta segunda edición del concurso, el tema sobre el que tuvieron que profundizar los trabajos presentados fue "El tren y el cambio climático".

De entre todos los trabajos presentados, Renfe seleccionó cuatro ganadores. Los primeros premios recayeron en el colegio C. Diocesano Cardenal Cisne-

ros de Guadalajara y en el Instituto de Educación Secundaria (IES) Ciudad de los Ángeles de Madrid. Los trabajos del curso de 1º de ESO del IES Ciudad Murillo de Sevilla y de la clase de 4º de ESO del IES Alhamilla de Sevilla quedaron finalistas. Ambos centros recibieron como recompensa mil euros.



### **Renfe celebra el Día Mundial del Medio Ambiente con sus usuarios**

Coinciendo con la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, Renfe puso en marcha el día 5 de junio una serie de iniciativas bajo el paraguas de "Pequeñas ideas para un mundo mejor", dirigidas a sus viajeros, para concienciar sobre la importancia de participar activamente en el reto de la sostenibilidad.

La compañía editó 1,5 millones de postales de un decálogo de recomendaciones y consejos para los pasajeros que se repartió en los puntos de embarque de las principales estaciones de España, así como en los núcleos de Cercanías. Estos mensajes se incluyeron también en el nuevo website [www.renfe.com/rse/trensostenible](http://www.renfe.com/rse/trensostenible), un espacio sostenible relacionado con los efectos del cambio climático. Además, Renfe repartió entre los viajeros de Media Distancia 30.000 macetas con semillas de malvas. El objetivo de



la campaña "Plantas para todos" fue implicar a los viajeros activamente en este compromiso con la sostenibilidad.

Finalmente, Renfe contribuyó a la concienciación sobre los efectos del calentamiento del planeta con la edición de 60.000 copias y posterior difusión del documental "2050, ¿Es demasiado tarde ya?", que plantea las consecuencias de un repentino cambio climático. Más información en: <http://www.2050thedocumentary.com/>.

#### **Cien mil bolígrafos sostenibles para conmemorar el Día de "Un tren de valores"**

Renfe celebró el 28 de noviembre de 2007 el Día de "Un tren de valores", una jornada en la que la compañía recauda el presupuesto que va a destinarse a la estrategia de RSE del año siguiente, aportando un euro por cada viaje que se realice este día en toda España en tren. Para difundir la labor entre sus viajeros y compartir con sus clientes el compromiso con el medio ambiente, Renfe distribuyó cien mil bolígrafos sostenibles, hechos con pasta de almidón de maíz, totalmente reciclables y biodegradables en un tiempo máximo de ocho meses. Los bolígrafos contenían, además, un capuchón con semillas que pueden plantarse directamente y germinar en plantas con flores de colores.

**Renfe, en Expo Zaragoza 2008**



Renfe y Expo Zaragoza 2008 alcanzaron el 16 de noviembre de 2007 un acuerdo de colaboración para el patrocinio y la promoción de la Exposición Internacional Zaragoza 2008, así como de los viajes en tren para acudir a este evento que se celebra en Zaragoza entre el 14 junio y el 14

septiembre de 2008 bajo el tema "Agua y desarrollo sostenible". Asimismo, Renfe ha firmado un acuerdo de colaboración con la Sociedad Estatal de Exposiciones Internacionales (SEEl) para convertirse en socio colaborador del Pabellón de España en Expo Zaragoza 2008.

#### **Renfe, patrocinador de Floralia**

Renfe ha patrocinado la edición Floralia 2007, la mayor muestra de flores y plantas ornamentales del mundo que se celebra durante nueve días en Feria de Valencia. La exposición se realiza mediante la creación de jardines y espacios especialmente diseñados para la ocasión. Floralia se celebra una vez cada cinco años de forma itinerante en Valencia, Gante, Nantes, Budapest y Génova.

#### ***Renfe Integria estrena el primer taller de pintura robotizado del sector ferroviario en Europa***

***Renfe Integria ha puesto en marcha el primer taller de pintura robotizado del sector ferroviario de Europa en las instalaciones de Fuenllarral, en Madrid. Se trata de un completo equipo de robotización, software y sala de mezclas, que permitirá a Renfe mejorar sustancialmente la producción y el acabado, ahorrar recursos productivos y eliminar residuos, así como mejorar las condiciones de trabajo.***

***Las mejoras de productividad que aporta el nuevo equipamiento de pintura son muy significativas. En primer lugar, desde el punto de vista medioambiental y gracias al sistema de aplicación electroestática, el robot elimina el 100% de los residuos de pintura y disolvente al optimizar totalmente los recursos que cada unidad necesita. Esto permite además un ahorro en pintura y disolvente de un 56%. En cuanto a la velocidad de trabajo, la máquina permite una reducción del tiempo de producción de un 87% respecto al mismo trabajo realizado por pintores.***

## caso práctico

# "Hazte donante de prensa"

### Hábitos más responsables

Colaboración para evitar que los diarios acaben en el suelo o en los asientos, una vez leídos.

Renfe Cercanías, junto a los cuatro principales diarios gratuitos –*20 Minutos*, *Qué!*, *Metro* y *ADN*–, han presentado la campaña “Hazte donante de prensa”. Dirigida al usuario de Cercanías y lector habitual de prensa gratuita, la campaña pretende, mediante diversas acciones, crear hábitos más responsables, eficientes y de colaboración entre los viajeros lectores y evitar que, una vez leídos, los diarios acaben en los asientos o en el suelo del tren, incomodando a los pasajeros.

Para facilitar esta transacción, se ha creado el “Punto de Donación de Prensa”, un lugar diseñado para acceder a los diarios o para su depósito con el fin de que otros usuarios puedan, durante toda la jornada, disponer de prensa gratuita.



no



sí

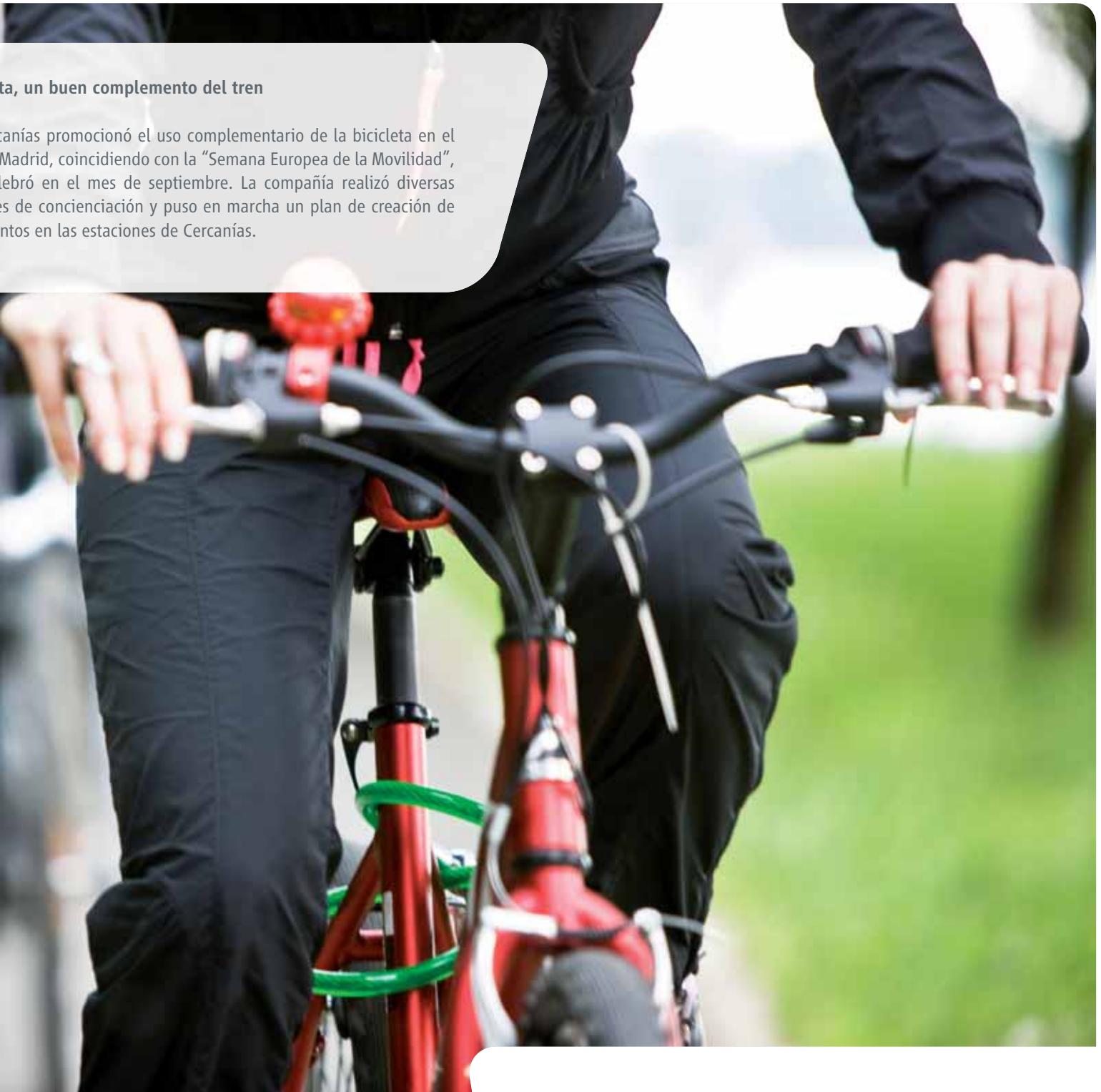
Deja tu diario en el  
Punto de Donación de  
Prensa más cercano.

En las estaciones de Atocha, Alcalá de Henares, Getafe Centro, Fuenlabrada, Móstoles y Parla.

Un tren de valores  
**renfe**  
Cercanías Madrid



**Hazte**  
donante  
de **prensa**



### La bicicleta, un buen complemento del tren

Renfe Cercanías promocionó el uso complementario de la bicicleta en el núcleo de Madrid, coincidiendo con la "Semana Europea de la Movilidad", que se celebró en el mes de septiembre. La compañía realizó diversas actuaciones de concienciación y puso en marcha un plan de creación de aparcamientos en las estaciones de Cercanías.

A photograph of two women sitting in wooden deck chairs, facing each other and smiling. The woman on the left has blonde hair tied back and is wearing a white jacket over a blue top. The woman on the right has red hair and is wearing a grey sweater. They are outdoors, with a blurred background of water and sky.

memoria **social**

# Anexos

## 10.1 Perfil, alcance y cobertura de la memoria

La *Memoria Social de Renfe 2007* pretende ser un reflejo de las principales actuaciones de la organización en materia social durante el ejercicio 2007.

Junto al resto de volúmenes que conforman la memoria anual (*Memoria Económica, Memoria Ambiental y Resumen Ejecutivo*), Renfe quiere medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como rendir cuentas públicas sobre el mismo a sus principales *stakeholders* o grupos de interés. La memoria incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas de Renfe durante el ejercicio 2007 y con una referencia evolutiva a los dos años anteriores.

Dentro del compromiso establecido de edición bienal en la primera Memoria de Sostenibilidad Cercanías año 2003, comunicamos a nuestros grupos de interés que la correspondiente al año 2007 queda contemplada dentro de esta memoria de Renfe.

Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de Renfe, la memoria se ha ceñido de la manera lo más ajustada posible a la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G3 del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los siguientes principios para su elaboración:

**Materialidad.** La información que se facilita en esta memoria cubre y trata de responder a todos los indicadores expuestos en la guía de elaboración G3. La materialidad se ha determinado a partir del análisis de la actividad del grupo –el transporte público de pasajeros y transporte de

mercancías–, de su impacto en los grupos de interés, de la interacción con el entorno y del análisis de riesgos y oportunidades de las tendencias que afectan a la organización que pueden influir en materia de sostenibilidad.

**Exhaustividad.** La publicación da cobertura con precisión a los indicadores y aspectos materiales exigidos para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de Renfe durante el año 2007.

**Comparabilidad.** La información divulgada se presenta en un formato que facilita la comparación y el análisis de la evolución de Renfe en el paso del tiempo.

**Precisión y claridad.** La información que se facilita es precisa y detallada con el fin de que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Renfe.

**Periodicidad.** Renfe presenta sus informes con una periodicidad anual, siguiendo un calendario periódico, de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

**Fiabilidad.** Para cualquier información adicional o consulta, se ruega contactar con:

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

## 10.2 Índice de contenidos Global Reporting Initiative

Para la elaboración de esta memoria, se ha adoptado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) G3. Se trata de una guía para hacer informes de sostenibilidad-responsabilidad social de aceptación mundial y que tiene el objetivo de dar apoyo a las organizaciones y a sus interlocutores en la elaboración y comprensión, respectivamente, de las contribuciones que las organizaciones hacen al desarrollo sostenible. Su metodología implica la ordenación y el reporte de la información de la organización basada en unos principios y unos indicadores que abarcan la dimensión económica, social y medioambiental de la misma. A continuación, se detallan los indicadores pertenecientes a la dimensión social:



## 4. COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### Compromiso con iniciativas externas

- 4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
- 4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. 85-106
- 4.13 Principales asociaciones a las cuales pertenece y/o entes nacionales e internacionales a los cuales la organización apoya. 57, 61

### Participación de los grupos de interés

- 4.14 Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido. 16
- 4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. 12-16
- 4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo y categoría de grupo de interés. 12-16
- 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 éstos en la elaboración del informe. 12-17

### DIMENSIÓN SOCIAL

#### ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL, 9-16

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

##### Aspecto: Trabajo

- LA-1 (P) Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de ocupación (por contrato y región). 66, 67

LA-2 (P) Número total de empleados y rotación media (por grupos de edad, sexo y región). 65-67, 75

LA-3 (A) Beneficios sociales para empleados por tipo de jornada (no ofrecidos a trabajadores de media jornada y temporales) y por actividad. 76, 77

##### Aspecto: Relaciones empresa-trabajadores

LA-4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. 81

LA-5 (P) Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Nota: Se comunican con una antelación mínima de treinta días los procesos de movilidad forzosa. En ese caso, la decisión de traslado deberá ser notificada por la empresa al trabajador así como a sus representantes legales, con una antelación mínima de treinta días. Esta información está recogida en el artículo 326 de la Normativa Laboral de Renfe.

##### Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

LA-6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. 78

LA-7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (por región). 80

LA-8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos aplicados a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. 78, 79

LA-9 (A) Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos. 78, 79

### **Aspecto: Formación y educación**

LA-10 (P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. 70

LA-11 (A) Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y apoyen a la gestión del final de sus carreras profesionales. 68-70

LA-12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional. 70, 71

### **Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades**

LA-13 (P) Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. 76, 77

LA-14 (P) Relación salario base hombres-mujeres por categoría profesional

Nota: No hay distinciones de salario por motivo de género.

## **INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS**

### **Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento**

HR-1 (P) Porcentaje y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido analizados en materia de Derechos Humanos. 12, 103

HR-2 (P) Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos y medidas adoptadas como consecuencia. 12, 103

HR-3 (A) Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de formados.

Nota: No se realiza formación específica con aspectos de derechos humanos.

### **Aspecto: No discriminación**

HR-4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. 80, 81

HR-5 (P) Actividades de la compañía en las cuales el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos pueden comportar riesgos importantes y medidas por proteger.

Nota: No existen riesgos ni en el derecho a la libertad de asociación ni en el derecho a acogerse a convenios colectivos.

### **Aspecto: Explotación infantil**

HR-6 (P) Actividades identificadas que comportan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Nota: No existe riesgo de explotación infantil.

### **Aspecto: Trabajos forzados**

HR-7 (P) Operaciones identificadas como riesgo significativo de ser el origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Nota: No existe riesgo de trabajos forzados o no consentido.

### **Aspecto: Prácticas de seguridad**

HR-8 (A) Porcentaje de personal de seguridad formado en Políticas o procedimientos de la organización, en aspectos de Derechos Humanos relevantes para las actividades.

Nota: No se proporciona formación en materia de Derechos Humanos.

### **Aspecto: Derechos de los indígenas**

HR-9 (A) Número total de incidentes relacionados con las violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Nota: Renfe opera básicamente en España, país en el que no existe riesgo de violaciones de los derechos indígenas.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA SOCIEDAD

### Aspecto: Comunidad

S0-1 (P) Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de operaciones (incluye entrada, operación y salida de la empresa). 5-106

### Aspecto: Corrupción

S0-2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizados en lo que respecta al riesgo de corrupción.

Nota: En este sentido señalar que, en materia de contratación, al resultar a la empresa de aplicación la normativa en materia de contratación pública (la propia de sectores excluidos y parte de la general, que se aplica al Sector Público) no es posible contratar a entidades o profesionales que estén incursos en causa de prohibición para contratar, a tenor de lo indicado en el art. 49.1 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público. Por otro lado, el personal de Renfe, en virtud de lo dispuesto en el art. 21 de su Estatuto, está sometido a un régimen de incompatibilidades estricto. La aplicación de la normativa indicada es una garantía a la hora de evitar incurrir en corrupción.

S0-3 (P) Porcentaje de empleados formados en política y procedimientos anticorrupción.

Nota: Ver nota anterior.

S0-4 (P) Medidas adoptadas respuesta a incidentes de corrupción

Nota: No se han registrado incidentes de este tipo

### Aspecto: Política pública

S0-5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de estas actividades de lobbying.15, 17, 102, 103

S0-6 (A) Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, por país no se pueden realizar aportaciones financieras y en especie a partidos políticos.

Nota: Renfe no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos debido a la naturaleza de su actividad y su forma jurídica.

### Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

S0-7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados

Nota: La naturaleza de la compañía impide la existencia de causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia

### Aspecto: Desempeño normativo

S0-8 (P) Valor monetario de sanciones y multas significativas y nombre total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

Nota: No se han registrado sanciones significativas en este sentido.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR-1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las cuales se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a tales procedimientos de evaluación. 26-30

PR-2 (A) Número total de incidentes derivados del incumplimiento 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.

Nota: No se han registrado incidentes en este sentido.

**Aspecto: Etiquetado de productos y servicios**

PR-3 (P) Tipo de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos. 36-42

PR-4 (A) 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.

Nota: No se han registrado incidentes en este sentido.

PR-5 (A) Prácticas respeto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente. 35- 59

**Aspecto: Comunicación y marketing**

PR-6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. 57

PR-7 (A) 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 estos incidentes.

Nota: No se han registrado incidentes en este sentido.

**Aspecto: Privacidad del cliente**

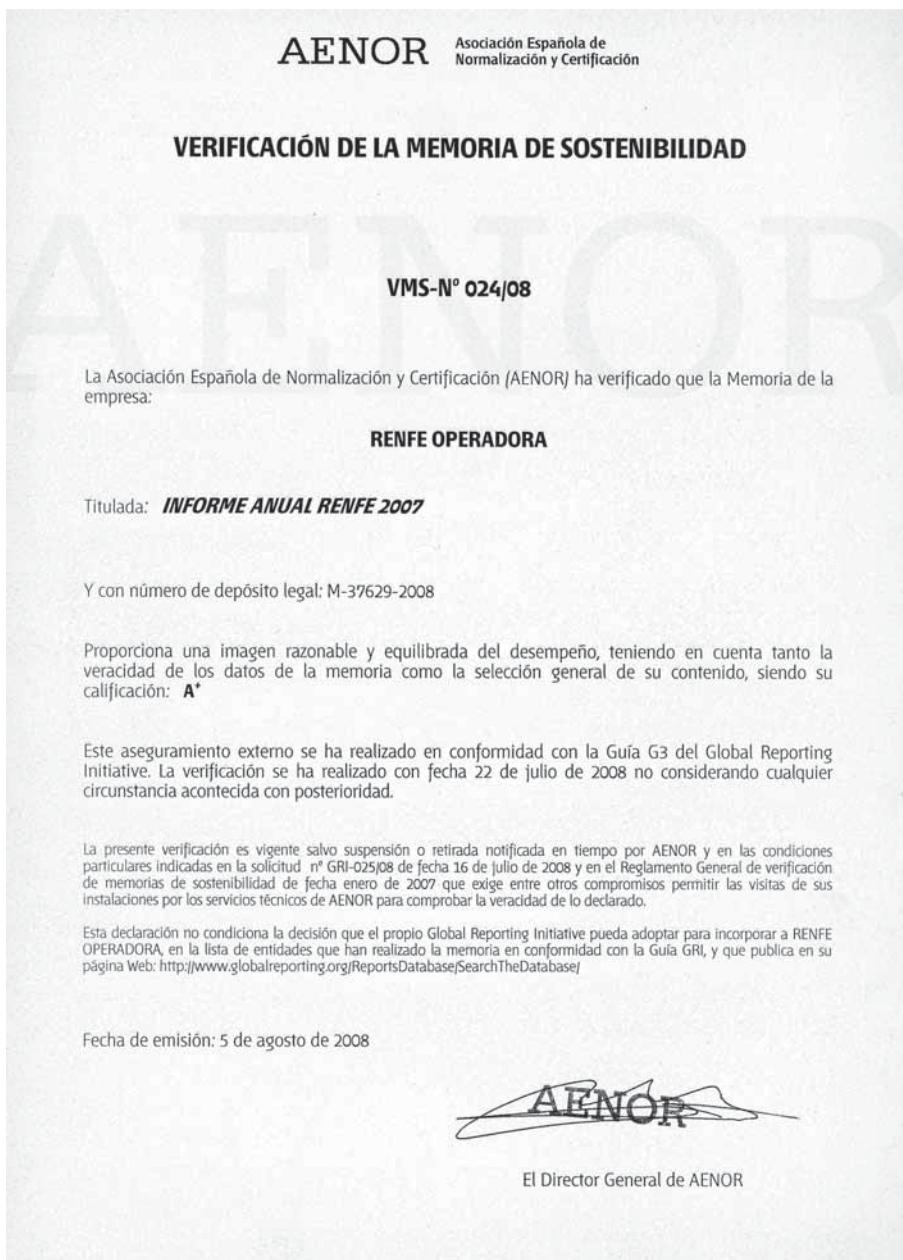
PR-8 (A) Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación a la privacidad y fuga de señas personales de clientes. 53, 54

**Aspecto: Cumplimiento normativo**

PR-9 (P) Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación al suministro y uso de los productos y servicios de la organización.

Nota: No se han registrado multas significativas en este sentido.

## 10.3 Declaración de verificación



ELEMENTAL  
CHLORINE  
**FREE**  
GUARANTEED



Edita:

**Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad**  
**Renfe**

Fotografía:

**Miguel Ángel Patier, Alberto Paredes, Alex Moss**

Diseño y maquetación:

**Global Diseña, S. L.**

Depósito legal:

**M-52712-2008**

Impresión:

**Global Diseña, S. L. (impreso en Igen4)**

**Impreso en papel ecológico y libre de cloro**

The Renfe logo is displayed in a bold, italicized, purple sans-serif font. The letters 'r' and 'e' are slightly taller than 'n' and 'f', and the 'f' has a long horizontal stroke extending to the right.

*renfe*

informe anual renfe 07